

KẾ HOẠCH

Chuyển đổi việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của ngành Bảo hiểm xã hội

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BHXH ngày / /2020 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Thực hiện chuyển đổi việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam, BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi tắt là BHXH tỉnh), BHXH quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (gọi tắt là BHXH huyện) nhằm thực hiện quy trình xử lý công việc khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị; nâng cao chất lượng công tác quản lý và giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) đối với các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN); đảm bảo sự thống nhất, minh bạch, hiện đại, hiệu quả trong việc quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công của ngành BHXH.

2. Yêu cầu

- Thực hiện đầy đủ các nội dung liên quan đến áp dụng phiên bản tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ và các quy định của pháp luật về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Đảm bảo đến tháng 6/2021 có 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam được thực hiện theo quy trình ISO 9001:2015.

- Xây dựng kế hoạch triển khai, xác định đầy đủ nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của từng đơn vị trong việc thực hiện công việc được giao nhằm tạo sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất trong phạm vi toàn Ngành.

II. ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Đối tượng thực hiện

- Cơ quan BHXH Việt Nam, bao gồm các đơn vị chuyên môn giúp việc Tổng Giám đốc theo quy định tại Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016 của Chính phủ (gọi tắt là đơn vị giúp việc).

- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam theo quy định tại Nghị định số 01/2016/NĐ-CP (gọi tắt là đơn vị sự nghiệp).

- BHXH tỉnh.
- BHXH huyện.

2. Phạm vi áp dụng

Chuyển đổi, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam và thủ tục giải quyết công việc nội bộ trong từng đơn vị.

III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Nội dung triển khai

1.1. Mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của ngành BHXH

- Rà soát và thực hiện chuyển đổi mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của ngành BHXH sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện bổ sung, sửa đổi quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam (chi tiết theo từng dịch vụ công).

1.2. HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 của cơ quan BHXH Việt Nam

- Rà soát và thực hiện chuyển đổi các quy trình, tài liệu chung theo yêu cầu của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đã được xây dựng sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện bổ sung, sửa đổi quy trình giải quyết công việc nội bộ theo chức năng, nhiệm vụ của cơ quan BHXH Việt Nam ở Trung ương.

1.3. HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 của các đơn vị sự nghiệp

- Rà soát và thực hiện chuyển đổi các quy trình, tài liệu chung theo yêu cầu của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đã được xây dựng sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện bổ sung, sửa đổi quy trình giải quyết công việc nội bộ theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

1.4. HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 của BHXH các tỉnh và BHXH các huyện

- Thực hiện chuyển đổi các quy trình, tài liệu chung theo yêu cầu của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đã được xây dựng sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Sửa đổi, bổ sung các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của BHXH tỉnh, BHXH huyện.

- Sửa đổi, bổ sung các quy trình giải quyết công việc nội bộ.

2. Các bước triển khai

2.1. Rà soát, kiện toàn thành phần Ban Chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Rà soát, kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của BHXH Việt Nam (gọi tắt là Ban Chỉ đạo ISO) và Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO.

- Rà soát, kiện toàn thành phần Ban Chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của BHXH 63 tỉnh cho phù hợp với yêu cầu mới.

2.2. Xây dựng và ban hành kế hoạch chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Xây dựng và ban hành kế hoạch chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của ngành BHXH Việt Nam

- Xây dựng và ban hành kế hoạch chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của BHXH địa phương

2.3. Nghiên cứu, lựa chọn và ký hợp đồng tư vấn, đào tạo với tổ chức tư vấn đã được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện tư vấn, đào tạo theo quy định tại Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ để hướng dẫn, hỗ trợ trong việc áp dụng phiên bản tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2.4. Đào tạo kiến thức và cách thức chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Nội dung đào tạo:

- Kiến thức chung về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Các điểm mới của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; phân tích, so sánh sự thay đổi giữa tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Đào tạo cách thức xây dựng, chuyển đổi hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết TTHC, quy trình giải quyết công việc nội bộ đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2.5. Khảo sát, đánh giá thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của các đơn vị trong hệ thống ngành BHXH

- Đánh giá thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của các đơn vị trong ngành BHXH; tổ chức khảo sát tại một số đơn vị trực thuộc BHXH ở Trung ương và địa phương.

- Kiến nghị, đề xuất các nội dung cần xây dựng, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2.6. Xây dựng và ban hành Mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng đối với BHXH cấp tỉnh/cấp huyện, mô hình HTQLCL của BHXH Việt Nam và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc

a) Xác định Danh mục dịch vụ công tương ứng với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ngành, Danh mục công việc nội bộ cần chuyển đổi sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, báo cáo Ban Chỉ đạo ISO thống nhất, phê duyệt

- Xác định danh mục: Danh mục TTHC và Danh mục dịch vụ công tương ứng với các TTHC; Danh mục công việc nội bộ của cơ quan BHXH Việt Nam và Danh mục công việc nội bộ của các đơn vị sự nghiệp trực thuộc; Danh mục công việc nội bộ của BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Danh mục công việc nội bộ của BHXH các quận, huyện, thị xã trực thuộc tỉnh.

- Hội thảo trực tuyến lấy ý kiến BHXH các tỉnh, thành phố về Danh mục dịch vụ công, Danh mục công việc nội bộ cần chuyển đổi sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Hoàn thiện, báo cáo Ban Chỉ đạo để thống nhất, phê duyệt danh mục.

b) Xây dựng, hoàn thiện Mô hình khung

- Xây dựng, hoàn thiện các tài liệu chung của HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Ban Chỉ đạo ISO phân công đơn vị chủ trì (các tổ chức giúp việc và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam) và các đơn vị phối hợp (BHXH 05 tỉnh, thành phố) thực hiện xây dựng, hoàn thiện các tài liệu sau:

+ Các quy trình giải quyết dịch vụ công tương ứng với các TTHC của Ngành;

+ Các quy trình giải quyết công việc nội bộ của BHXH cấp tỉnh/BHXH cấp huyện.

- Tổng hợp hệ thống các tài liệu chung, các quy trình giải quyết các dịch vụ công tương ứng với các TTHC và các quy trình giải quyết công việc nội bộ của BHXH tỉnh/BHXH huyện để hình thành Mô hình khung HTQLCL

- Hội thảo trực tuyến lấy ý kiến về Mô hình khung HTQLCL.

c) Hoàn thiện Mô hình khung và trình Tổng Giám đốc ký ban hành.

2.7. Xây dựng, cập nhật HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Căn cứ thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của từng đơn vị và các nội dung yêu cầu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, các đơn vị soạn thảo văn bản, quy trình giải quyết công việc nội bộ, quy trình giải quyết TTHC để trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt, cụ thể:

- BHXH cấp tỉnh/BHXH cấp huyện: Chuyển đổi HTQLCL theo Mô hình khung do BHXH Việt Nam ban hành;

- Văn phòng BHXH Việt Nam và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam: Chuyển đổi HTQLCL đảm bảo các tài liệu chung của HTQLCL và các quy trình giải quyết công việc nội bộ được xây dựng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2.8. Áp dụng trên thực tế HTQLCL đã xây dựng, cập nhật theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sau khi được lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

Triển khai áp dụng cả ở cơ quan BHXH Việt Nam, các đơn vị sự nghiệp, BHXH tỉnh và BHXH huyện.

2.9. Đào tạo đội ngũ chuyên gia đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

Cán bộ đánh giá nội bộ phải được đào tạo để có đủ năng lực cần thiết cho việc đánh giá nội bộ của đơn vị, đồng thời hiểu và tổ chức tốt hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ để đảm bảo duy trì, cải tiến được hệ thống chất lượng sau này.

2.10. Thực hiện đánh giá nội bộ HTQLCL để kiểm tra việc chuyển đổi áp dụng, tiến hành khắc phục các điểm không phù hợp; tiến hành xem xét của Lãnh đạo; thực hiện cải tiến HTQLCL theo yêu cầu TCVN ISO 9001:2015

Việc đánh giá nội bộ HTQLCL và xem xét của lãnh đạo thực hiện tối thiểu một năm một lần để chỉ ra các điểm tồn tại cần khắc phục và đề nghị các bộ phận có liên quan có trách nhiệm khắc phục triệt để những tồn tại này để hoàn thiện các quy trình quản lý chất lượng, thực hiện việc cải tiến cho phù hợp với yêu cầu TCVN ISO 9001:2015.

2.11. Xác nhận hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Lãnh đạo cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và đề ra các yêu cầu cần cải tiến của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

2.12. Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Lãnh đạo cơ quan thực hiện công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg sau khi đã hoàn thành việc chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đã vận hành, áp dụng, khắc phục các điểm không phù hợp, được đánh giá đạt yêu cầu.

(Thời gian thực hiện và phân công nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công thực hiện

a) Vụ Pháp chế (đơn vị thường trực) giúp việc Ban chỉ đạo ISO

- Trình Tổng Giám đốc phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của ngành BHXH.

- Phối hợp với Văn phòng nghiên cứu, lựa chọn đơn vị tư vấn thực hiện chuyển đổi việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Chuẩn bị các nội dung phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành của Ban chỉ đạo ISO.

- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện của các đơn vị; thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

b) Văn phòng

- Chủ trì tham mưu lãnh đạo Ngành và thực hiện các thủ tục lựa chọn, ký hợp đồng tư vấn, đào tạo với tổ chức tư vấn đã được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện tư vấn, đào tạo theo quy định.

- Xây dựng dự toán kinh phí thực hiện việc xây dựng, áp dụng, chuyển đổi sang HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện thanh quyết toán theo quy định.

c) Trung tâm Công nghệ thông tin

Chủ trì, hỗ trợ các đơn vị, BHXH các tỉnh về kỹ thuật trong quá trình kết hợp ứng dụng công nghệ thông tin với HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

d) Vụ Thi đua - Khen thưởng

Phối hợp với Vụ Pháp chế trong công tác biểu dương, đề xuất khen thưởng kịp thời đối với các Cơ quan, đơn vị, các nhân thực hiện tốt công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và liên tục cải tiến HTQLCL.

đ) Các đơn vị trực thuộc và BHXH tỉnh, BHXH huyện

Triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này đảm bảo đúng thời hạn.

2. Chế độ báo cáo

- Các đơn vị, BHXH các tỉnh báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và liên tục cải tiến HTQLCL tại cơ quan, đơn vị về BHXH Việt Nam (qua Vụ Pháp chế) bằng văn bản và qua hộp thư điện tử tonghop.phapche@vss.gov.vn đầy đủ, đúng thời hạn: báo cáo định kỳ trước ngày 15/11 hàng năm và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

- Nội dung báo cáo thực hiện theo Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí thực hiện chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 do BHXH Việt Nam bố trí trong dự toán kinh phí chi quản lý BHXH, BHYT, BHTN hàng năm.

2. Nội dung chi, định mức chi cho việc chuyển đổi thực hiện theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

BHXH Việt Nam yêu cầu các đơn vị trực thuộc, BHXH tỉnh nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch; quản lý, sử dụng kinh phí đảm bảo chặt chẽ, hiệu quả, đúng quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về BHXH Việt Nam (qua Vụ Pháp chế) để xem xét, giải quyết./.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Đào Việt Ánh