

Số: 4396 /BHXH-VP

V/v triển khai xây dựng và áp dụng  
hệ thống quản lý chất lượng ISO

Hà Nội, ngày 30 tháng 10 năm 2012

Kính gửi: Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/8/2009 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg, ngày 15/10/2012, Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam ban hành Quyết định số 1388/QĐ-BHXH công bố Mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 áp dụng cho BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là BHXH tỉnh) và BHXH các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là BHXH huyện). Đây là cơ sở để BHXH tỉnh, BHXH huyện xây dựng và áp dụng HTQLCL của đơn vị theo quy định nhằm chuẩn hóa phương pháp làm việc, giảm phiền hà, minh bạch hóa quá trình giải quyết công việc, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính về BHXH, BHYT.

Để triển khai Quyết định số 1388/QĐ-BHXH nêu trên, BHXH Việt Nam hướng dẫn một số nội dung sau:

### **1. Nội dung triển khai**

Việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL tại BHXH tỉnh, BHXH huyện gồm các bước công việc sau:

#### *Bước 1: Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng*

Căn cứ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, các văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ và Mô hình khung HTQLCL áp dụng cho BHXH tỉnh, BHXH huyện, xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu, các quy trình giải quyết công việc (gồm quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT và quy trình giải quyết các công việc nội bộ của đơn vị) để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

#### *Bước 2: Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đã xây dựng*

Sau khi hoàn chỉnh, phê duyệt hệ thống văn bản, tài liệu, quy trình giải quyết công việc tại bước 1, triển khai áp dụng chung trong hoạt động của cơ quan BHXH tỉnh, BHXH huyện.

Hệ thống văn bản, quy trình này được rà soát, bổ sung thường xuyên qua thực tế áp dụng và kết quả đánh giá nội bộ cho phù hợp với tình hình hoạt động thực tiễn của cơ quan.

### *Bước 3: Đánh giá, cấp giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng*

Sau khi áp dụng có hiệu quả hệ thống văn bản, tài liệu, quy trình được ban hành, BHXH tỉnh, BHXH huyện đề nghị một tổ chức chứng nhận thực hiện việc đánh giá và xác nhận mức độ phù hợp của HTQLCL so với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Sau khi hoàn thành việc đánh giá, tổ chức chứng nhận gửi hồ sơ về cơ quan cấp giấy chứng nhận để được xem xét và cấp giấy chứng nhận HTQLCL.

### *Bước 4: Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng*

Sau khi đã xây dựng, thực hiện và được cấp giấy chứng nhận về HTQLCL, BHXH tỉnh, BHXH huyện phải thường xuyên duy trì và cải tiến HTQLCL, nhằm đảm bảo HTQLCL luôn được soát xét, bổ sung, sửa đổi và cải tiến phù hợp với tiến trình cải cách hành chính.

## **2. Về trách nhiệm thực hiện**

### **2.1. BHXH Việt Nam có trách nhiệm**

- Chỉ đạo việc triển khai xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại 12 BHXH tỉnh và 30 BHXH huyện (*theo danh sách đính kèm*); sơ kết, rút kinh nghiệm để triển khai trên diện rộng.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị triển khai theo kế hoạch.

- Lựa chọn đơn vị tư vấn triển khai hướng dẫn xây dựng, áp dụng HTQLCL và tổ chức chứng nhận có đủ năng lực tiến hành đánh giá và xác nhận mức độ phù hợp của HTQLCL so với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- Phối hợp với đơn vị tư vấn tổ chức đào tạo tập huấn về HTQLCL cho cán bộ, công chức các đơn vị (giới thiệu khái niệm, các định nghĩa, thuật ngữ về chất lượng, giới thiệu các nguyên tắc quản lý chất lượng, cách thức viết tài liệu của HTQLCL...).

- Xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực: thu, chi, cấp sổ thẻ, thực hiện chính sách BHXH, thực hiện chính sách BHYT theo HTQLCL để phục vụ cho việc thực hiện tại BHXH tỉnh, BHXH huyện; soát xét, bổ sung, sửa đổi và cải tiến quy trình giải quyết các thủ tục hành chính phù hợp với tiến trình đơn giản hóa thủ tục hành chính của Ngành.

- Phân bổ kinh phí triển khai xây dựng HTQLCL cho BHXH tỉnh, BHXH huyện theo quy định.

### **2.2. BHXH tỉnh có trách nhiệm**

- Thành lập Ban Chỉ đạo triển khai ISO gồm: Giám đốc hoặc Phó Giám đốc BHXH tỉnh và lãnh đạo phòng nghiệp vụ có liên quan để chỉ đạo thực hiện tại cơ quan và BHXH huyện.

- Trên cơ sở quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT theo HTQLCL do BHXH Việt Nam xây dựng, BHXH tỉnh hoàn thiện để áp dụng phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

- Phối hợp với đơn vị tư vấn đề:

+ Triển khai HTQLCL tại BHXH tỉnh và chỉ đạo triển khai HTQLCL tại BHXH huyện theo kế hoạch của BHXH Việt Nam.

+ Xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu, quy trình giải quyết công việc nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và quyết định ban hành để áp dụng chung trong cơ quan.

- Đề nghị tổ chức chứng nhận thực hiện đánh giá, xác nhận mức độ phù hợp của HTQLCL so với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại BHXH tỉnh và gửi hồ sơ đánh giá về Cơ quan cấp giấy chứng nhận để được xem xét, cấp giấy chứng nhận HTQLCL.

- Duy trì, cải tiến hệ thống chất lượng nhằm đảm bảo HTQLCL tại BHXH tỉnh luôn được soát xét, bổ sung, sửa đổi và cải tiến phù hợp với tiến trình cải cách hành chính.

- Tổng hợp, thực hiện chế độ báo cáo về xây dựng và áp dụng HTQLCL theo quy định.

### 2.3. BHXH huyện có trách nhiệm

- Thành lập Tổ triển khai ISO gồm: Giám đốc hoặc Phó Giám đốc BHXH huyện và một số cán bộ, công chức, viên chức các bộ phận nghiệp vụ liên quan).

- Trên cơ sở quy trình giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT theo HTQLCL do BHXH Việt Nam xây dựng, BHXH huyện hoàn thiện để áp dụng phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

- Phối hợp với đơn vị tư vấn đề:

+ Triển khai HTQLCL tại BHXH huyện theo kế hoạch của BHXH Việt Nam.

+ Xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu, quy trình giải quyết công việc nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và quyết định ban hành để áp dụng chung trong cơ quan.

- Đề nghị tổ chức chứng nhận thực hiện đánh giá, xác nhận mức độ phù hợp của HTQLCL so với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại BHXH huyện và gửi hồ sơ đánh giá về Cơ quan cấp giấy chứng nhận để được xem xét, cấp giấy chứng nhận HTQLCL.

- Duy trì, cải tiến hệ thống chất lượng nhằm đảm bảo HTQLCL tại BHXH huyện luôn được soát xét, bổ sung, sửa đổi và cải tiến phù hợp với tiến trình cải cách hành chính.

- Thực hiện chế độ báo cáo về xây dựng và áp dụng HTQLCL theo quy định.

### 3. Tiến độ thực hiện

\* Từ tháng 11/2012 đến tháng 4/2013: Tổ chức triển khai điểm công tác xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại 12 BHXH tỉnh và 30 BHXH huyện (theo danh sách đính kèm).

Trên cơ sở đó, tổ chức đánh giá kết quả thực hiện và xây dựng kế hoạch triển khai cho các BHXH tỉnh và BHXH huyện còn lại trong năm 2013.

\* Từ tháng 5/2013 đến tháng 12/2013: Triển khai đối với các đơn vị còn lại.

Trong thời gian chuẩn bị triển khai, các đơn vị tổ chức nghiên cứu chủ trương, mục đích, yêu cầu của việc xây dựng HTQLCL trong cơ quan nhà nước và Mô hình khung ban hành kèm theo Quyết định 1388/QĐ-BHXH; rà soát, dự kiến các công việc nội bộ cần xây dựng quy trình thực hiện theo HTQLCL...

### 4. Tổ chức thực hiện

Việc triển khai HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Ngành là yêu cầu bắt buộc của Chính phủ. Vì vậy, BHXH Việt Nam yêu cầu BHXH các tỉnh triển khai và chỉ đạo BHXH huyện triển khai thực hiện nghiêm túc theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam. Kết quả triển khai sẽ được xem xét, đánh giá trong kết quả thi đua cuối năm của mỗi đơn vị.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị các đơn vị phản ánh kịp thời về BHXH Việt Nam (qua Văn phòng) để giải quyết./.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, TH (2).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



**Đỗ Thị Xuân Phương**

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



**DANH SÁCH BHXH TỈNH, BHXH HUYỆN TRIỂN KHAI XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008 TRONG NĂM 2012**

(Kèm theo Công văn số 4396/BHXH-VP ngày 30 tháng 10 năm 2012 của BHXH Việt Nam)

STT	Đơn vị	Số BHXH huyện triển khai	Ghi chú
<b>I</b>	<b>Miền Bắc: 3 đơn vị</b>		
1	Hải Phòng	15/15 quận, huyện trực thuộc	
2	Hải Dương		
3	Tuyên Quang		
<b>II</b>	<b>Miền Nam: 5 đơn vị</b>		
4	Bà Rịa - Vũng tàu	8/8 huyện, thị xã, thành phố trực thuộc	
5	Cần Thơ		
6	Tiền Giang		
7	Vĩnh Long		
8	Trà Vinh		
<b>III</b>	<b>Miền Trung: 4 đơn vị</b>		
9	Đà Nẵng	7/7 quận, huyện trực thuộc	
10	Quảng Nam		
11	Quảng Ngãi		
12	Bình Định		
	<b>Tổng cộng</b>	<b>30</b>	

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM