

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT
NAM**

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

Số: 1388/QĐ-BHXXH

Hà Nội, ngày 15 tháng 10 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

**VỀ VIỆC BAN HÀNH MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008 ÁP DỤNG CHO BẢO HIỂM XÃ HỘI
CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN**

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 94/2008/NĐ-CP ngày 22/8/2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Nghị định số 116/2011/NĐ-CP ngày 14/12/2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 94/2008/NĐ-CP;

Căn cứ Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 26/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về công bố mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng cho các loại hình cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 649/QĐ-BHXXH ngày 01/6/2011 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng và triển khai kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1098/QĐ-BHXXH ngày 24/10/2011 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam phê duyệt Kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Chỉ đạo ISO,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 áp dụng cho Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh. Mô hình khung ban hành kèm theo Quyết định này được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội Việt Nam (www.baohiemxahoi.gov.vn).

Điều 2. Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh có trách nhiệm triển

khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đúng quy định tại Mô hình khung đã ban hành.

Ban Chỉ đạo xây dựng và triển khai kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Bảo hiểm xã hội Việt Nam (Ban Chỉ đạo ISO) có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đúng quy định tại Mô hình khung đã ban hành.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Chánh Văn phòng, Ban Chỉ đạo ISO, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, BCĐ ISO (5b).

Lê Bạch Hồng

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM



MÔ HÌNH KHUNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008
ÁP DỤNG CHO CƠ QUAN BHXH CẤP TỈNH,
CẤP HUYỆN

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-BHXH
ngày tháng năm 2012 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

Hà Nội, năm 2012

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM



PHẦN 1

GIỚI THIỆU

VỀ MÔ HÌNH KHUNG

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN
QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 ÁP DỤNG CHO CƠ QUAN
BẢO HIỂM XÃ HỘI CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN**

Hà Nội, năm 2012

GIỚI THIỆU

VỀ MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 ÁP DỤNG CHO CƠ QUAN BHXH CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN

1. Lịch sử hình thành và phát triển ngành BHXH ở Việt Nam

BHXH được thực hiện ngay từ thời phong kiến một số quan lại phong kiến khi về già được hưởng bổng lộc vua ban. Thời Pháp thuộc, thì chính phủ Pháp cũng thực hiện BHXH cho những người Việt Nam làm việc trong bộ máy cầm quyền của Pháp.

Từ khi Việt Nam có Đảng Cộng sản lãnh đạo, BHXH được coi trọng, củng cố và phát triển không ngừng. Quyền lợi của giai cấp công nhân và người lao động làm thuê được quan tâm ghi rõ trong các Nghị quyết của Đảng, từ Đường Cách Mệnh 1927 đến các Nghị quyết những năm 1930 – 1945, như Nghị quyết Trung ương Đảng tháng 11/1940 có ghi: “...Khi thiết lập được chính quyền cách mạng thì đặt luật BHXH, có quỹ hưu bổng cho thợ thuyền già, đặt quỹ cứu tế thất nghiệp và ban bố Bộ luật Lao động”.

Sau khi nước Việt Nam Dân Chủ Cộng Hòa (nay là Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam) ra đời (Cách mạng tháng 8 năm 1945 thành công), Chủ tịch Hồ Chí Minh đã ký các sắc lệnh như: Sắc lệnh số 07/CCNV ngày 17/12/1945 trưng dụng toàn bộ đội ngũ công chức cũ làm việc cho chế độ mới những ai không đủ trình độ thì được nghỉ hưu và hưởng trợ cấp hưu trí; Sắc lệnh số 54/SL ngày 03/11/1945 ấn định điều kiện cho công chức để họ yên tâm chăm sóc, cải thiện đời sống cho người lao động; Sắc lệnh số 105/SL ngày 14/06/1946 quy định chi tiết hơn chế độ và điều kiện nghỉ hưu; Sắc lệnh số 27/SL ngày 12/03/1947, số 76/SL ngày 20/05/1950 và số 77/SL ngày 22/05/1950 quy định các chế độ ốm đau, tai nạn, hưu trí cho công nhân viên chức Nhà nước. Sau khi Hiến pháp năm 1959 ra đời, Chính phủ đã ban hành Nghị định 218/CP ngày 27/12/1961 về việc ban hành Điều lệ tạm thời quy định các chế độ BHXH đối với công nhân viên chức Nhà nước và được thi hành từ ngày 01/01/1962 cùng với “Điều lệ đãi ngộ quân nhân” theo Nghị định 161/CP ngày 30/10/1964 của Chính phủ. Lúc này BHXH được thực hiện trong lực lượng vũ trang tương tự như công nhân viên chức.

Sau hơn 20 năm thực hiện (1962 - 1985), chế độ BHXH đã bộc lộ nhiều hạn chế không phù hợp với tình hình mới. Do vậy, ngày 18/09/1985, Chính phủ (lúc đó là Hội đồng Bộ trưởng) đã ban hành Nghị định số 236/HĐBT về việc sửa đổi bổ sung chính sách và chế độ BHXH đối với người lao động.

Công cuộc đổi mới toàn diện của đất nước ngày càng đi vào chiều sâu kể từ Đại hội VI và Đại hội VII. Để đáp ứng điều đó thì việc cải cách, đổi mới chế độ BHXH càng trở thành yêu cầu bức bách. Do đó, ngày 22/06/1993, Chính phủ ban hành Nghị định 43/CP quy định tạm thời về các chế độ BHXH áp dụng cho

các thành phần kinh tế (Đánh dấu sự thay đổi về BHXH sau khi có chuyển đổi từ nền kinh tế bao cấp chuyển sang nền kinh tế thị trường). Nội dung của Nghị định là nhằm xóa bỏ tư duy bao cấp, ý lại trong lĩnh vực BHXH, mở ra loại hình BHXH bắt buộc và loại hình BHXH tự nguyện, thực hiện cơ chế đóng góp phí BHXH đối với người được bảo hiểm.

Nhưng BHXH Việt Nam chỉ thực sự có bước đột phá sau khi có Nghị định 12/CP ngày 26/01/1995 về việc tổ chức BHXH và điều lệ BHXH đối với công nhân viên chức Nhà nước và mọi người lao động theo loại hình BHXH bắt buộc; Nghị định số 45/CP ngày 15/07/1995 của Chính phủ về ban hành Điều lệ BHXH đối với sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, hạ sĩ quan, binh sĩ quân đội nhân dân và công an nhân dân.

Ngày 16/02/1995, Nghị định 19/CP của Chính phủ được ban hành về việc thành lập BHXH Việt Nam, từ đây mở ra một trang mới trong lịch sử hình thành và phát triển của BHXH ở nước ta, phù hợp với cơ cấu kinh tế nhiều thành phần vận động theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa.

Ngày 24/01/2002, Chính phủ có Quyết định số 20/2002/QĐ-TTg chuyển hệ thống bảo hiểm y tế (BHYT) trực thuộc Bộ Y tế sang BHXH Việt Nam và ngày 06/12/2002, Chính phủ ra Nghị định 100/NĐ-CP quyết định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của BHXH (bao gồm cả BHYT).

Ngày 22/08/2008, Chính phủ có Nghị định 94/2008/NĐ-CP ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH Việt Nam và ngày 14/12/2011 Chính phủ có Nghị định 116/2011/NĐ-CP sửa đổi một số điều của Nghị định 94/2008/NĐ-CP ngày 22/8/2008.

Để phù hợp với quá trình phát triển và hội nhập, từ năm 1998 đến nay Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản sửa đổi, bổ sung chính sách BHXH, BHYT đặc biệt là tại Luật BHXH được Quốc hội thông qua ngày 29/06/2006, có hiệu lực từ ngày 01/01/2007 và Luật BHYT được Quốc hội thông qua 14/11/2008, có hiệu lực từ ngày 01/7/2009 là một sự kiện vô cùng quan trọng trong quá trình hoàn thiện hệ thống Pháp luật về BHXH, BHYT ở nước ta. Nhiều nội dung mới, thể hiện những bước cải cách cần thiết trong lĩnh vực BHXH, BHYT đã được đưa vào Luật BHXH, BHYT. Đó là việc quy định lại đối tượng tham gia BHXH, BHYT bắt buộc, số lượng, nội dung các chế độ BHXH bắt buộc cụ thể từng chế độ về mức đóng, mức hưởng, thời gian hưởng... cũng có nhiều thay đổi.

2. Mục đích của việc xây dựng mô hình khung

Những năm vừa qua, Chính phủ đã chỉ đạo nhiều giải pháp đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCNN), tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi tham gia giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC). Việc Thủ tướng Chính

phủ ban hành Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 về áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2000 mà cốt lõi là mô hình HTQLCL (dưới đây viết tắt là HTQLCL) trong hoạt động của các CQHCNN được xác định như một công cụ quan trọng hỗ trợ cho các CQHCNN trong việc chuẩn hóa các phương pháp làm việc, cải cách phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan và xây dựng một HTQLCL trong cơ quan để giảm thiểu phiền hà, nhiễu nhương, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Ngày 30/9/2009, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg (viết tắt là Quyết định 118). Đây là cơ sở để kết nối các nội dung về áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2000 trong hoạt động của các CQHCNN với nội dung và kết quả của Đề án Đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 (Đề án 30 của Chính phủ), góp phần xây dựng một nền hành chính văn minh, hiện đại, công khai, minh bạch.

Là cơ quan thuộc Chính phủ, được tổ chức theo hệ thống dọc từ Trung ương đến cấp tỉnh, cấp huyện, BHXH Việt Nam xây dựng mô hình khung HTQLCL (gọi tắt là MHK) để thống nhất triển khai trong toàn Ngành, đáp ứng Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Đề án 30 của Chính phủ nhằm hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT.

Mục đích của việc xây dựng MHK nhằm:

- Quy định thành phần cơ bản của một HTQLCL, gồm:
 - + Phạm vi áp dụng HTQLCL;
 - + Các tài liệu bắt buộc xây dựng và áp dụng theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;
 - + Các tài liệu (quy trình, quy định, hướng dẫn) nội bộ cần xem xét xây dựng giúp cho hoạt động quản lý điều hành cơ quan;
 - + Mẫu quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- Là cơ sở để triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 cho các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và BHXH cấp tỉnh, cấp huyện.
- Đảm bảo xây dựng và áp dụng HTQLCL đồng bộ, thống nhất trong toàn Ngành, phù hợp với đặc thù công việc và phân cấp quản lý của từng lĩnh vực, góp phần giảm thiểu chi phí của Ngành khi triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL cho BHXH cấp tỉnh, cấp huyện.

Mô hình khung gồm 3 phần chính:

Phần 1: Các yêu cầu chung

Nội dung chính trong phần này là các tài liệu chung theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng, bao gồm:

- Sổ tay chất lượng (bao gồm cả Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng);
- Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc;
- Mẫu 6 quy trình bắt buộc của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, gồm:
 - + Quy trình Kiểm soát tài liệu;
 - + Quy trình Kiểm soát hồ sơ;
 - + Quy trình Đánh giá nội bộ;
 - + Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp;
 - + Quy trình Khắc phục;
 - + Quy trình Phòng ngừa;

Phần 2: Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng HTQLCL

Nội dung chính của Phần 2 là xác định phạm vi áp dụng HTQLCL cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện.

Theo quy định, CQHCNN có trách nhiệm căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được phân công, phân cấp tại các văn bản quy phạm pháp luật do các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương và địa phương ban hành và căn cứ danh mục TTHC được công bố theo kết quả của Đề án 30, xác định cụ thể các thủ tục hành chính thực hiện tại đơn vị mình phải xây dựng, áp dụng HTQLCL (phạm vi áp dụng). Khi có sự thay đổi về TTHC như bổ sung, sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ... cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cập nhật các nội dung thay đổi của TTHC vào HTQLCL của đơn vị mình để triển khai áp dụng.

Với quy định này, phạm vi áp dụng HTQLCL cho BHXH cấp tỉnh, cấp huyện được xác định là toàn bộ các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT thuộc phạm vi giải quyết của BHXH Việt Nam được thống kê, rà soát, đơn giản hóa theo Đề án 30 và công bố trên cơ sở dữ liệu quốc gia, cụ thể:

- Thủ tục hành chính trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT;
- Thủ tục hành chính trong lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT;
- Thủ tục hành chính trong lĩnh vực thực hiện chính sách BHXH;
- Thủ tục hành chính trong lĩnh vực thực hiện chính sách BHYT;
- Thủ tục hành chính trong lĩnh vực chi trả các chế độ BHXH, BHYT.

Khi có sự thay đổi về TTHC như bổ sung, sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ... BHXH Việt Nam có trách nhiệm cập nhật các nội dung thay đổi của TTHC vào HTQLCL để cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện triển khai áp dụng.

Phần 3: Tài liệu hướng dẫn xây dựng quy trình xử lý công việc và các Mẫu quy trình xử lý công việc

Nội dung chính của phần 3 gồm 02 loại tài liệu chính:

- Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc:

Tài liệu này được xây dựng với mục đích hướng dẫn cho các đơn vị biết được những yêu cầu về hệ thống tài liệu mà tiêu chuẩn yêu cầu; cách viết một quy trình xử lý công việc và một số những lưu ý cho các cán bộ khi triển khai viết các quy trình. Trong đó, hình thức xây dựng một quy trình xử lý công việc được nhấn mạnh để đảm bảo sự vận dụng cách thức xây dựng hợp lý, phù hợp với trình độ, năng lực của đơn vị.

- Mẫu quy trình xử lý công việc:

Trong phần này, Mô hình khung lựa chọn xây dựng mẫu quy trình xử lý các thủ tục hành chính sau:

- + Quy trình cấp sổ cho người tham gia BHXH;
- + Quy trình di chuyển nơi tham gia BHXH, BHYT bắt buộc và BH thất nghiệp từ địa bàn khác đến.

Với kết cấu 3 phần như trên, Phần 1 là phần giúp BHXH Việt Nam có thể chủ động nghiên cứu và xây dựng các tài liệu mang tính bắt buộc theo yêu cầu của tiêu chuẩn. Phần 2 là phần giúp BHXH Việt Nam có thể nắm được cách thức để xác định rõ phạm vi áp dụng HTQLCL của cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện, qua đó liên tục cải tiến và cập nhật sự thay đổi các TTHC, các văn bản pháp quy để hoàn thiện HTQLCL của BHXH cấp tỉnh, cấp huyện. Phần 3 là phần xây dựng quy trình xử lý công việc mẫu một cách hợp lý nhất, phù hợp nhất với TTHC cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện đang thực hiện để triển khai, áp dụng và nghiên cứu để xây dựng các quy trình xử lý công việc đối với các TTHC khác.

Mặc dù, MHK đã quy định cơ bản một số các tài liệu, phạm vi và quy trình xử lý công việc nhưng việc đảm bảo toàn bộ yêu cầu thích hợp của TCVN ISO 9001 được áp dụng đầy đủ vào hoạt động của đơn vị thuộc trách nhiệm của cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện. Một số hướng dẫn không quy định cứng nhắc việc phải áp dụng một số yêu cầu của TCVN ISO 9001. Cụ thể như, đối với điều 7.6 - Kiểm soát phương tiện đo lường thử nghiệm chỉ được áp dụng đối với những tổ chức có sử dụng các trang thiết bị đo lường trong quá trình cung cấp dịch vụ công; đối với điều 7.3 - Thiết kế và phát triển gần như là điều khoản không phải áp dụng bởi đa số các CQHCCN là thực thi theo các văn bản quy phạm pháp luật, không phải xây dựng, thiết kế, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật.

Bảng dưới đây mô tả sự tương ứng giữa MHK và các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

**Bảng mô tả sự tương ứng giữa MHK
và các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008**

TT	Mô hình khung	Quy định tại điều, khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008	Ghi chú
Phần 1: Các tài liệu chung theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 và danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng. Các nội dung chính trong Phần 1 gồm:			
1	Sổ tay Chất lượng	4; 5; 6; 7; 8	
2	Chính sách Chất lượng	5.3	
3	Mục tiêu chất lượng	5.4	
4	Mô tả vị trí chức danh công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)	5.5	
5	Quy trình Kiểm soát tài liệu	4.2.3	
6	Quy trình Kiểm soát hồ sơ	4.2.4	
7	Quy trình Đánh giá nội bộ	8.2.2	
8	Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp	8.3	
9	Quy trình Khắc phục	8.5	
10	Quy trình Phòng ngừa	8.5	
<i>Danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng.</i>			
11	Quy trình xét thi đua khen thưởng	-	
12	Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo	5.6	
13	Quy trình tuyển dụng và đào tạo cán bộ, công chức	6.2	
14	Quy trình quản lý công văn đi - đến	4.2.3	
15	Quy trình quản lý xe ô tô	6.3	
16	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo	7.5	
17	Quy trình quản lý tài sản cố định	6.3	
18	Quy trình quản lý trang thiết bị	6.3	

		6.4	
19	Quy trình mua sắm trang thiết bị	7.4	
20	Quy trình xây dựng Văn bản quy phạm pháp luật	7.1; 7.5	
21	Quy trình tạm ứng, thanh toán	7.5	
22	Phần 2: Hướng dẫn CQBHXH xác định phạm vi áp dụng (Danh mục TTHC theo kết quả của Đề án 30).	4.1	
23	Phần 3: Tài liệu hướng dẫn trình bày một quy trình xử lý công việc và mẫu tài liệu của HTQLCL	7.1; 7.2; 7.5; 8.2.2; 8.2.3; 8.2.4; 8.4; 8.5	

PHẦN 1

CÁC YÊU CẦU CHUNG

1. Mẫu Sổ tay chất lượng
2. Mẫu 06 Quy trình chung của HTQLCL
3. Mẫu yêu cầu chức danh công việc

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN (BHXH CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu
Lần ban hành
Ngày ban hành

STCL
01
.../.../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL

Lần ban hành: 01

Trang:

MỤC LỤC

1. PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

2. PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3. PHẦN 3: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

4. PHẦN 4: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

	Mã số: STCL	
	Lần ban hành: 01	
	Trang:	

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

PHẦN 1

GIỚI THIỆU CHUNG

Là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của **Tên Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**, các yêu cầu của HTQLCL; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành... để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành HTQLCL của mình.

Phần này Giới thiệu tóm tắt về **Tên Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**, bao gồm: Tên cơ quan, địa chỉ, điện thoại; Website; chức năng, nhiệm vụ; cơ cấu tổ chức...

PHẦN 2

PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của **Tên Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** được xây dựng áp dụng cho toàn bộ các thủ tục hành chính (theo kết quả của đề án 30) được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt, bao gồm các lĩnh vực sau:

- Lĩnh vực Thu BHXH, BHYT;
- Lĩnh vực Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT;
- Lĩnh vực Thực hiện chính sách BHXH;
- Lĩnh vực Thực hiện chính sách BHYT;
- Lĩnh vực Chi trả các chế độ BHXH, BHYT.

Ngoại lệ không áp dụng và lý giải: HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 của **Tên Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** có một số điều không áp dụng nằm trong điều 7 của Tiêu chuẩn, cụ thể như sau:

- Không áp dụng điều 7.3 (Thiết kế và phát triển) của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 do đặc thù hoạt động của **Tên Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**. Tất cả các hoạt động đều tuân thủ theo các quy định của pháp luật và của Ngành.

- Không áp dụng điều 7.6 (Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường) do hoạt động của **Tên Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** không sử dụng thiết bị theo dõi, đo lường.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

PHẦN 3
DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL
TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008
(Danh mục tài liệu nội bộ)

STT	TÊN TÀI LIỆU	KÝ HIỆU	ĐIỀU KHOẢN TCVN ISO 9001:2008
1	Sổ tay chất lượng	STCL	4.2.2
2	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-BHXXH-01	4.2.3
3	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-BHXXH-02	4.2.4
4	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-BHXXH-03	8.2.2
5	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	QT-BHXXH-04	8.3
6	Quy trình hành động khắc phục	QT-BHXXH-05	8.5.2
7	Quy trình hành động phòng ngừa	QT-BHXXH-06	8.5.3
8			

PHẦN 4
GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> xây dựng, lập thành văn bản, thực hiện, duy trì HTQLCL và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này, bao gồm: - Xác định và xây dựng các Quy trình cần thiết của HTQLCL (Xem Danh mục tài liệu nội bộ) - Mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc HTQLCL (Phụ lục 1).
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

4.2.1. Khái quát	- Các tài liệu thuộc HTQLCL của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u>, bao gồm: - Văn bản công bố về chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng, - Sổ tay chất lượng, - Các quy trình theo yêu cầu tiêu chuẩn và quy trình hướng dẫn tác nghiệp dạng văn bản và hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn. - Các hồ sơ phát sinh trong quá trình thực hiện công việc phải được xác định và quản lý để cung cấp bằng chứng hay kết quả đã thực hiện. Ví dụ: Hồ sơ của quá trình tác nghiệp thực hiện công việc.
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) xây dựng và duy trì Sổ tay chất lượng - STCL giới thiệu tổng quát về HTQLCL để lãnh đạo và cán bộ chủ chốt làm cơ sở điều hành hệ thống.
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	- Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ hệ thống tài liệu bao gồm: Tài liệu nội bộ của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> ban hành và Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (các văn bản pháp quy và các tài liệu không do <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> ban hành nhưng áp dụng cho các quá trình tác nghiệp đều được kiểm soát theo quy trình. - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (QT-BHXH-01).
4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	- Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của HTQLCL. - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-BHXH-02).
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	Lãnh đạo <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> cam kết về việc thực hiện HTQLCL và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như: Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu tổ chức, cá nhân tham gia BHXH,



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL

Lần ban hành: 01

Trang:

	BHYT (tổ chức/công dân) cũng như yêu cầu của pháp luật. • Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên (Phụ lục 2). • Xây dựng Mục tiêu chất lượng của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (dưới đây gọi tắt là các đơn vị) - Phụ lục 3, 4. • Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL. • Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT	Lãnh đạo <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo các yêu cầu của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT. Xem phần 7.2.1: Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm. Xem phần 8.2.1: Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT.
5.3. Chính sách chất lượng	Lãnh đạo cao nhất của Cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) đảm bảo chính sách chất lượng được thiết lập và áp dụng trong cơ quan (xem phụ lục 2).
5.4. Hoạch định	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	• Mục tiêu chất lượng của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> và của các đơn vị (phòng, bộ phận) phải được thiết lập đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Phụ lục 3, 4). • Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng (Phụ lục 5).
5.4.2. Hoạch định HTQLCL	• Lãnh đạo cao nhất của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> phải đảm bảo tiến hành hoạch định HTQLCL để đáp ứng yêu cầu tại mục 4.1 và mục tiêu chất lượng đề ra. Xem Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc HTQLCL (Phụ lục 1)

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	Hệ thống tài liệu nội bộ của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Danh mục tài liệu nội bộ). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	- Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn được xác định và thông báo trong tổ chức. - Xem Sơ đồ tổ chức của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> và Quy định về trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ.
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	Lãnh đạo cao nhất của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> chỉ định một thành viên trong ban lãnh đạo giám sát, chỉ đạo việc xây dựng và thực hiện HTQLCL. Xem Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng - Trưởng Ban ISO (Quyết định thành lập Ban ISO)
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Lãnh đạo <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc thông qua các phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các phòng, ban, bộ phận về hiệu lực HTQLCL.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	- Lãnh đạo của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> cam kết định kỳ tổ chức họp xem xét HTQLCL để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng có hiệu lực và qua đó đánh giá được các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL (bao gồm cả thay đổi về Chính sách và Mục tiêu chất lượng). - Tài liệu liên quan: Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo (nếu có).
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	Lãnh đạo <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/ cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	xuyên cải tiến HTQLCL như: • Nguồn nhân lực, • Cơ sở vật chất, • Môi trường làm việc
6.2 Nguồn nhân lực	
6.2.1 Khái quát	Lãnh đạo <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo những cán bộ, công chức, viên chức thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp.
6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	Để đảm bảo các cán bộ, công chức, viên chức nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ, hàng năm <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo.
6.3. Cơ sở hạ tầng	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm: • Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo.
6.4. Môi trường làm việc	• Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm). • Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin) • Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.
7. Cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	
7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	• <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán. • Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc HTQLCL (Phụ lục 1) • Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài) • Tài liệu của HTQLCL của <u>Tên cơ quan BHXH</u>

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	<u>(cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, người dân	
7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> xác định: • Yêu cầu hồ sơ đầu vào của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả) • Yêu cầu không được tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết. • Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ. • Mọi yêu cầu khác do <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> xác định Tài liệu liên quan: Các quy trình hướng dẫn thủ tục của các phòng chức năng và văn bản pháp quy liên quan.
7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT và đảm bảo rằng: • Yêu cầu về sản phẩm được định rõ. • Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết. • <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định. Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ. Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các phòng chức năng và các văn bản pháp quy liên quan.
7.2.3. Trao đổi thông tin với tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT liên quan đến: • Thông tin về sản phẩm • Xử lý các yêu cầu của tổ chức, cá nhân tham gia

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	BHXX, BHYT khi có thay đổi. Phản hồi của tổ chức, cá nhân tham gia BHXX, BHYT (kể cả các khiếu nại) Tài liệu liên quan: Các quy trình hướng dẫn thủ tục của các đơn vị chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.
7.3 Thiết kế và phát triển	Không áp dụng
7.4 Mua hàng	Không áp dụng
7.5. Cung cấp dịch vụ	
7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ	<u>Tên cơ quan BHXX (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở: - Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc; - Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết; - Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật phục vụ cho hoạt động cung cấp dịch vụ; - Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá; - Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho tổ chức, cá nhân tham gia BHXX, BHYT và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). - Tài liệu của HTQLCL của <u>Tên cơ quan BHXX (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được <u>Tên cơ quan BHXX (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau: - Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình; - Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo các yêu cầu sau: - Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. - Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. - Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. - Tài liệu liên quan: Tài liệu của HTQLCL của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Danh mục tài liệu nội bộ). - Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
7.5.4. Tài sản của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT	- Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/công dân, <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo, các đơn vị phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> sẽ phải thông báo cho tổ chức/công dân được biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra. - Tài liệu liên quan: Tài liệu của HTQLCL của <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> (Danh mục tài liệu nội bộ).
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	- Toàn bộ hồ sơ của tổ chức, cá nhân được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận cho đến khi giải quyết xong và lưu trữ hồ sơ theo quy định. - Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-BHXX-02).
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	Không áp dụng
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	
8.1. Khái quát	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để: - Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định - Đảm bảo HTQLCL luôn phù hợp - Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với lĩnh vực BHXH, BHYT và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức/công dân. <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân (Hài lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ mỗi năm một lần bằng việc lập Kế hoạch thực hiện (Phụ lục 6) và bảng câu hỏi (Phụ lục 7).
8.2.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ một năm/lần hoặc đột xuất khi có yêu cầu của BHXH Việt Nam , <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> tổ chức đánh giá để đảm bảo HTQLCL: - Phù hợp với các nội dung đã hoạch định (xem phần 7.1) đối với: yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008, của pháp luật và do <u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> quy định. - Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì. Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ QT.BHXX.03



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL

Lần ban hành: 01

Trang:

8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình

- **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc từ khi tiếp nhận yêu cầu đến khi trả kết quả. Khi các công việc không đạt kết quả theo hoạch định **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** sẽ tiến hành khắc phục và hành động khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp.

- Tài liệu liên quan:
 - Các quy trình hướng dẫn thủ tục thực hiện tại các đơn vị chuyên môn.
 - Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 9)
 - Quy trình hành động khắc phục (QT-BHXXH-05)
 - Quy trình hành động phòng ngừa (QT-BHXXH-06).

8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc

- **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** thực hiện việc xem xét, thẩm định và chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật.

- Tài liệu liên quan: Tài liệu của HTQLCL của **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** (Danh mục tài liệu nội bộ).
- Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 8)

8.3. Kiểm soát vấn đề không phù hợp

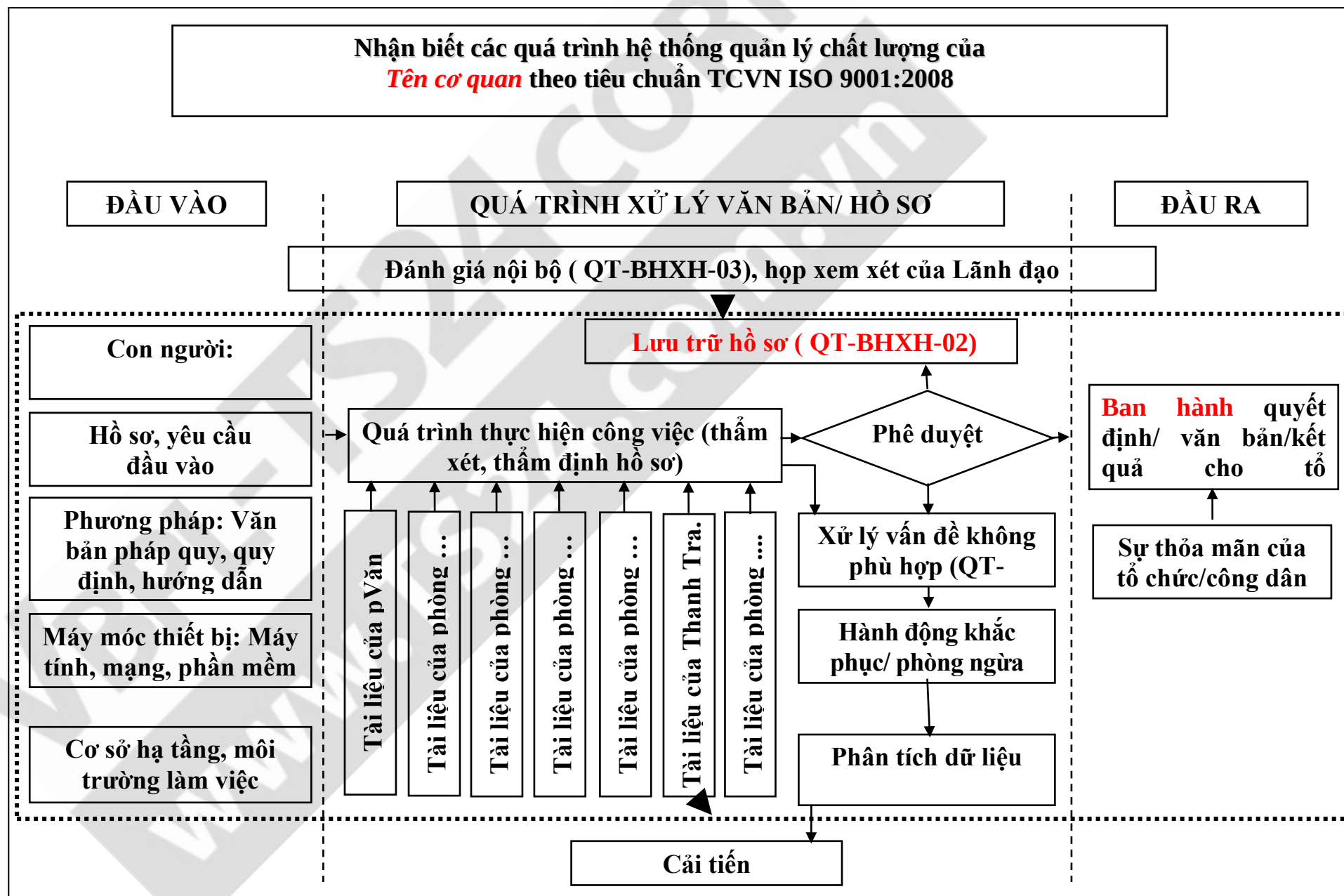
Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.

Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT (quyết định, kết quả thẩm định...) và tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT đã sử dụng các kết quả này thì **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

	không phù hợp được phát hiện Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT-BHXXH-04)
8.4. Phân tích dữ liệu	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL. Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ 03 tháng/lần (mẫu Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính - Phụ lục 10) và chuyển Ban chỉ đạo ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.
8.5. Cải tiến	
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. - Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT-BHXXH-03); Quy trình hành động khắc phục (QT-BHXXH-05); Quy trình hành động phòng ngừa (QT-BHXXH-06).
8.5.2. Hành động khắc phục	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại. - Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục (QT-BHXXH-05)
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<u>Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)</u> đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện. - Tài liệu liên quan: Quy trình hành động phòng ngừa (QT-BHXXH-06).

*Lưu ý: Dựa trên tình hình thực tế của đơn vị, **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** diễn giải cách thức quản lý theo các điều của tiêu chuẩn cho hợp lý.*



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

Phụ lục 2

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN BHXH CẤP
TỈNH, CẤP HUYỆN.....

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

....., ngày ... tháng năm 20....

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của
Tên cơ quan Bảo hiểm xã hội cam kết:

-
-
-

....., ngày ... tháng ... năm.....

GIÁM ĐỐC

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

Phụ lục 2

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Lãnh đạo cao nhất phải bảo đảm rằng chính sách chất lượng:

- a) Phù hợp với mục đích của tổ chức,
- b) Bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL,
- c) Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng,
- d) Được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan
- e) Được xem xét để luôn luôn thích hợp.

Do đó, khi lập chính sách chất lượng, Lãnh đạo cao nhất cần lưu ý đến:

- Mức độ và loại cải tiến trong tương lai cần thiết để cơ quan hoạt động thành công,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, công dân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính tại cơ quan,
- Sự phát triển của toàn bộ tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan,
- Nhu cầu và mong đợi của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các yêu cầu của tiêu chuẩn.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

Phụ lục 2

Ví dụ:

... TÊN CƠ QUAN BHXH (CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN) ...
CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI,
HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của
... tên Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) cam kết:

- Đảm bảo các Thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của Tổ chức, cá nhân thực hiện Thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008;
- ...

....., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

Phụ lục 3

Tên cơ quan BHXH
(cấp tỉnh, cấp huyện)

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

....., ngày...tháng....năm 20...

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL, **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

1.
2.
3.

....., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

Phụ lục 3

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu chất lượng được lập dựa trên cơ sở chính sách chất lượng của cơ quan. Lãnh đạo cao nhất cần thiết lập các mục tiêu này để dẫn tới sự cải tiến hoạt động của cơ quan. Mục tiêu chất lượng phải có khả năng đo được để tạo điều kiện cho việc xem xét của lãnh đạo có hiệu lực và hiệu quả. Khi lập các mục tiêu này, lãnh đạo cần chú ý đến:

- Nhu cầu hiện tại và tương lai của cơ quan và tổ chức, công dân - đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan,
- Kết quả có liên quan của các cuộc xem xét của lãnh đạo,
- Hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính hiện tại của cơ quan,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Kết quả tự xem xét, đánh giá,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các mục tiêu.

Các mục tiêu chất lượng cần được truyền đạt đến mọi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan để mọi người có thể góp phần đạt được những mục tiêu đó. Cơ quan cần xác định rõ trách nhiệm triển khai mục tiêu chất lượng. Mục tiêu chất lượng cần được xem xét một cách có hệ thống và được sửa đổi nếu cần.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang:

Phụ lục 3

Ví dụ:

...TÊN CƠ QUAN BHXH (CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN)

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM

1. *Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xử lý đúng thời gian quy định tại Văn bản pháp quy liên quan;*
2. *Phấn đấu giảm tỷ lệ khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về việc xử lý thủ tục hành chính so với năm trước (%);*
3. ...

....., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

Mẫu
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ

Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)
ĐƠN VỊ:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 20...

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

Ngày tháng năm 20
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Mẫu
BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)

ĐƠN VỊ:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới

Ngày tháng năm 20...
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Mẫu
KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
(đo lường sự thỏa mãn của khách hàng)

Tên cơ quan BHXH
(cấp tỉnh, cấp huyện)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
(đo lường sự thỏa mãn của khách hàng)

1. Mục tiêu khảo sát:

Nhằm giúp **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

2. Dịch vụ/ Công việc

.....

3. Phương pháp thu thập:

☐ Fax

☐ Gửi thư:

☐ Điện thoại

☐ Khác:

4. Các đơn vị cần thăm dò:

STT	TÊN ĐƠN VỊ	NGƯỜI LIÊN HỆ	ĐỊA CHỈ	ĐIỆN THOẠI	FAX

5. Thời gian tiến hành khảo sát:

6. Chi phí cần thiết cho cuộc khảo sát:

Ngày tháng năm 20...

GIÁM ĐỐC

Người đề nghị

MẪU CÂU HỎI
(đo lường sự thoả mãn của khách hàng)

Tên cơ quan BHXH
(cấp tỉnh, cấp huyện)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Kính gửi :

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây:

- Lĩnh Vực Thu BHXH, BHYT, BHTN ;
- Lĩnh Vực Cấp sổ thẻ BHXH, BHYT ;
- Lĩnh Vực Giải quyết chế độ BHXH ;
- Lĩnh Vực Giải quyết chế độ BHYT ;
- Lĩnh Vực chi BHXH

Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

(1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

1. Thái độ của CBNV Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

2. Việc giữ gìn hồ sơ do Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

3. Chất lượng xử lý hồ sơ của Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) đối với các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

4. Thời gian Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện) xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

5. Góp ý chung:

.....

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)** luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn.

Ngày tháng năm 20...
Giám đốc



PHIẾU THEO DÕI QUÁ TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Lĩnh vực xử lý:

1. Thông tin chung

Tên tổ chức/
công dân:

Mã số
hồ sơ:

Địa chỉ:

Điện
thoại:

Tổng số thời gian quy định:	xx ngày
Tổng thời gian thực tế:	xx ngày

2. Theo dõi quá trình xử lý

Bước	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian quy định	Thời gian thực tế	Thời điểm giao nhận	Ký giao nhận	
						Người giao	Người nhận
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							

3. Đánh giá quá trình xử lý thủ tục hành chính (mức độ đáp ứng các yêu cầu pháp luật liên quan hoặc các yêu cầu nội bộ khác)

☐ Đáp ứng yêu cầu	☐ Không cần thực hiện hành động khắc phục
☐ Không đáp ứng yêu cầu. Cụ thể:	☐ Cần thực hiện hành động khắc phục. Số:
	Ngày:/...../.....
	Người đánh giá: Nguyễn Văn A



SỔ THEO DÕI KẾT QUẢ XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Lĩnh vực xử lý:
từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm

TT	Mã số hồ sơ	Số Giấy chứng nhận/văn bản/Quyết định/...	Người thẩm định	Người ký	Kết quả xử lý		Ghi chú
					Đáp ứng thời gian	Đáp ứng VB PQ	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
...							



SỔ THỐNG KÊ KẾT QUẢ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm

Thời gian	Số lượng Thủ tục hành chính	Lĩnh vực		Lĩnh vực		Lĩnh vực		Lĩnh vực.....		Tổng cộng	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Tháng 1	Số lượng TTHC tiếp nhận										
	Số lượng TTHC đã giải quyết										
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định										
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định										
	Số lượng TTHC chưa giải quyết										
Tháng 2	Số lượng TTHC tiếp nhận										
	Số lượng TTHC đã giải quyết										
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định										
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định										
	Số lượng TTHC chưa giải quyết										
Tháng 3	Số lượng TTHC tiếp nhận										
	Số lượng TTHC đã giải quyết										
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định										
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định										



SỔ THỐNG KÊ KẾT QUẢ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm

	Số lượng TTHC chưa giải quyết										
Tháng ...	Số lượng TTHC tiếp nhận										
	Số lượng TTHC đã giải quyết										
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định										
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định										
	Số lượng TTHC chưa giải quyết										
	Tổng cộng										

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN



QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Mã số QT-BHXXH-01
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/.../2011

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát các tài liệu - đề xuất ban hành, sửa đổi, xem xét, phê duyệt, cập nhật - thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các tài liệu thuộc HTQLCL tại Cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Điều 4.2.3 – ISO 9001:2008

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Tài liệu nội bộ: là tài liệu được thiết lập và ban hành trong nội bộ của Cơ quan liên quan đến HTQLCL.

Tài liệu bên ngoài: là tài liệu được thiết lập và ban hành bởi các tổ chức bên ngoài liên quan đến HTQLCL.

Tài liệu được kiểm soát: là các tài liệu Cơ quan cần kiểm soát tính chính xác, cập nhật tính hiện hành của tài liệu theo bản gốc được lưu giữ tại 1 đơn vị được giao kiểm soát tài liệu.

Đơn vị: Các đơn vị trực thuộc Cơ quan

ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

Cơ quan: Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
5.1	Kiểm soát tài liệu nội bộ		
5.1.1	Nhu cầu Biên soạn/sửa đổi tài liệu	Mọi cán bộ	Khi có nhu cầu thiết lập tài liệu mới, cán bộ, công chức có nhu cầu đề xuất với ĐDLĐ về tài liệu nội bộ cần ban hành. Nếu được ĐDLĐ chấp thuận, cán bộ triển khai theo các bước tiếp theo. Ngược lại, quá trình sẽ kết thúc. Khi thiết lập tài liệu phải được đánh mã số, cách đánh mã số thực hiện theo nguyên tắc sau: + Các quy trình chung của hệ thống và các quy trình tác nghiệp được lấy ký hiệu là + Sổ tay chất lượng: ký hiệu là STCL + Mã số quy trình: QT xy.wz - QT là chữ viết tắt của chữ Quy trình.

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXX-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả																
			- xy là ký hiệu viết tắt của Cơ quan - wz là số thứ tự của quy trình từ 01→99. <u>Ví dụ:</u> Quy trình Kiểm soát tài liệu là quy trình chung của hệ thống, được mang số hiệu là QT.BHXX. 01. + Mã số biểu mẫu: BM xx-yy-zz - BM là chữ viết tắt của chữ Biểu mẫu - xx là ký hiệu viết tắt của cơ quan - yy là số thứ tự của quy trình - zz là số thứ tự của biểu mẫu từ 01÷99																
5.1.2	Biên soạn/ Sửa đổi tài liệu	Người được chỉ định	Thiết lập/ sửa đổi tài liệu theo nhu cầu																
5.1.3	Xem xét và phê duyệt tài liệu	ĐDLĐ và/ hoặc Lãnh đạo Cơ quan	ĐDLĐ hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm xem xét dự thảo các tài liệu. • Nếu chấp nhận, thì chuyển tài liệu cho Lãnh đạo Cơ quan phê duyệt. • Nếu không chấp nhận, ĐDLĐ yêu cầu cán bộ được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi chấp nhận. Chu trình thực hiện theo ý thứ nhất. Trách nhiệm xem xét và phê duyệt tài liệu được quy định như sau: <table> <tr> <th>TT</th><th>Loại tài liệu</th><th>Thẩm quyền xem xét</th><th>Thẩm quyền phê duyệt</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Sổ tay chất lượng</td><td>ĐDLĐ</td><td>Lãnh đạo CQ</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Thủ tục, quy trình</td><td>ĐDLĐ</td><td>Lãnh đạo CQ</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Thủ tục cấp phòng</td><td>Trưởng đơn vị/ĐDLĐ</td><td>ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo</td></tr> </table>	TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền xem xét	Thẩm quyền phê duyệt	1	Sổ tay chất lượng	ĐDLĐ	Lãnh đạo CQ	2	Thủ tục, quy trình	ĐDLĐ	Lãnh đạo CQ	3	Thủ tục cấp phòng	Trưởng đơn vị/ĐDLĐ	ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo
TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền xem xét	Thẩm quyền phê duyệt																
1	Sổ tay chất lượng	ĐDLĐ	Lãnh đạo CQ																
2	Thủ tục, quy trình	ĐDLĐ	Lãnh đạo CQ																
3	Thủ tục cấp phòng	Trưởng đơn vị/ĐDLĐ	ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo																

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả				
			<table border="1"> <tr> <td>4</td><td>Các Hướng dẫn công việc</td><td>Trưởng đơn vị</td><td>ĐDLĐ</td></tr> </table>	4	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng đơn vị	ĐDLĐ
4	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng đơn vị	ĐDLĐ				
5.1.4	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	Văn phòng	Văn thư Cơ quan cập nhật các tài liệu được phê duyệt theo BM-BHXXH-01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ để theo dõi toàn bộ tài liệu được ban hành trong Cơ quan và tài liệu phân phối cho Lãnh đạo Cơ quan. Văn thư cập nhật lần ban hành của tài liệu. Lần ban hành đầu tiên có số thứ tự là 01, với mỗi lần có sửa đổi, ban hành lại số lần ban hành tăng lên 01 đơn vị. Văn thư phân phối các tài liệu đã được phê duyệt tới các đơn vị trực thuộc và các cá nhân liên quan theo BM-BHXXH-01.02 - Sổ phân phối tài liệu.				
5.1.5	Lưu giữ tài liệu	Các đơn vị liên quan	Khi nhận được tài liệu, các phòng ban, bộ phận lập Danh mục tài liệu nội bộ hiện hành và cập nhật theo BM-BHXXH-01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ. Từng tập Tài liệu phải lập gáy Folder theo mẫu BM-BHXXH-02.04				
5.1.6	Thu hồi tài liệu	Văn thư	Khi tài liệu được sửa đổi/ ban hành lại bởi ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo Cơ quan, Văn thư tiến hành thu hồi bản lỗi thời, danh sách các đơn vị được phân phối dựa vào BM-BHXXH-01.02 - Sổ phân phối tài liệu và phân phối tài liệu hiện hành nhất. Các tài liệu lỗi thời phải có dấu hiệu nhận biết bằng cách gạch chéo vào trang thứ nhất của Tài liệu hoặc sử dụng dấu tài liệu lỗi thời.				
5.2	Kiểm soát tài liệu bên ngoài						

<i>TÊN CQBHXH</i>	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
5.2.1	Thu thập các tài liệu liên quan	Mọi cán bộ	Mọi cán bộ, nhân viên thu thập, phát hiện các tài liệu mới áp dụng cho đơn vị có trách nhiệm thông báo hoặc gửi về cho lãnh đạo đơn vị.
5.2.2	Lập danh mục tài liệu bên ngoài	Lãnh đạo và cán bộ được giao của đơn vị	Lãnh đạo đơn vị xem xét và quyết định những tài liệu nào cần theo dõi, kiểm soát, chỉ đạo cán bộ lập BM-BHXXH-01.03 – Danh mục tài liệu bên ngoài của đơn vị, đối với các tài liệu bên ngoài có sự thay đổi ảnh hưởng tới nhiều đơn vị liên quan thì thông báo cho các đơn vị được biết để thực hiện.
5.2.3	Lưu giữ tài liệu	Cán bộ được giao	Cán bộ được giao của đơn vị thường xuyên theo dõi cập nhật các tài liệu bên ngoài theo mẫu BM-BHXXH-01.03 - Danh mục tài liệu bên ngoài, đồng thời thu thập các tài liệu bên ngoài dưới dạng bản giấy hoặc bản mềm để làm cơ sở tra cứu cho hoạt động của đơn vị. Đối với các tài liệu bên ngoài bị lỗi thời thì hủy bỏ, xóa bỏ hoặc giữ lại để làm tài liệu tham khảo nhưng phải đảm bảo có dấu hiệu nhận biết.

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM-BHXXH-01.01	Danh mục tài liệu nội bộ
2	BM-BHXXH-01.02	Sổ Phân phối tài liệu
3	BM-BHXXH-01.03	Danh mục tài liệu bên ngoài

7. HỒ SƠ

TT	Tên tài liệu cần lưu giữ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục tài liệu nội bộ	Các đơn vị	Theo văn bản
2	Sổ Phân phối tài liệu	Văn thư	Lâu dài
3	Danh mục tài liệu bên ngoài	Các đơn vị	Theo văn bản

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-01.01

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU NỘI BỘ HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ : _____

TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-01.02

SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Nơi nhận	Ngày nhận	Người nhận

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-01
	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-01.03

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ : _____

TT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN BHXH



**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT HỒ SƠ**

Mã số

QT-BHXH-02

Lần ban hành

01

Ngày ban hành

...../.../201

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

TÊN CQ BHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát hồ sơ trong việc nhận biết, truy xuất, bảo quản, hủy bỏ các hồ sơ thuộc HTQLCL của Cơ quan

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với hồ sơ thuộc HTQLCL tại Cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Điều 4.2.4 – ISO 9001:2008

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Hồ sơ chất lượng: Hồ sơ là tài liệu ghi nhận các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

Đơn vị: Các đơn vị trực thuộc Cơ quan

ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

Cơ quan: **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
5.1	Kiểm soát hồ sơ		
5.1.1	Lập danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Các đơn vị xác định và lập danh mục hồ sơ theo BM-BHXXH-02.01 – Danh mục hồ sơ. Các hồ sơ cần lưu của các đơn vị phải được cập nhật và theo dõi theo danh mục này
5.1.2	Lưu giữ hồ sơ	Các đơn vị	Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu tại Mục 7 của các Thủ tục/Hướng dẫn, trưởng các đơn vị có trách nhiệm tổ chức việc lưu giữ các hồ sơ đảm bảo dễ tìm, dễ lấy và được sắp xếp khoa học. Từng Hồ sơ phải được lưu thành bộ và lập gáy Folder theo mẫu BM-BHXXH-02.04 để nhận biết. Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công

<i>TÊN CQ BHXH</i>	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

			việc sau một thời gian lưu trữ phải được chuyển cho một đơn vị có chức năng lưu trữ, quản lý hồ sơ để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định.
5.1.3	Mượn và trả hồ sơ	Các đơn vị	Khi cán bộ có nhu cầu mượn hồ sơ, đơn vị cho mượn có trách nhiệm hướng dẫn người mượn hồ sơ lập BM-BHXXH-02.02 - Yêu cầu mượn hồ sơ và theo dõi hồ sơ đó đến khi được trả lại.
5.1.4	Hủy hồ sơ	Các đơn vị	Hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm hủy hồ sơ bằng cách: xé, đốt, hoặc tái sử dụng hoặc tái chế. Khi hủy cần lập biên bản hủy hồ sơ theo BM-BHXXH-02.03

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM-BHXXH-02.01	Danh mục hồ sơ
2	BM-BHXXH-02.02	Mượn và trả hồ sơ
3	BM-BHXXH-02.03	Hủy hồ sơ
4	BM-BHXXH-02.04	Mẫu gáy Folder

7. HỒ SƠ

TT	Tài liệu cần lưu trữ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định tại danh mục hồ sơ
2	Mượn và trả hồ sơ		
3	Hủy hồ sơ		

TÊN CQ BHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXH-02.01

DANH MỤC KIỂM SOÁT HỒ SƠ

ĐƠN VỊ : _____

STT	Tên hồ sơ	Mã số hồ sơ	Dạng HS			Vị trí để HS	Thời gian lưu	Người quản lý HS	Ngày phát sinh HS	Ngày cập nhật HS
			Văn bản	Trong ổ cứng máy tính	CD-Room/...					

TÊN CQ BHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

PHIẾU MƯỢN HỒ SƠ

Họ và tên:

Đơn vị:

Đề nghị đơn vị:

Vui lòng cho mượn những tài liệu - hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian trả	Mục đích sử dụng

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP

☐ Chấp nhận

nhận

☐ Không chấp

Ngày tháng năm
20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

Lý do không chấp nhận:

.....

.....

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

<i>TÊN CQ BHXH</i>	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Tình trạng hồ sơ khi trả: ☐ Chấp nhận ☐ Không chấp nhận

Ý kiến khác:
.....
.....

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

TÊN CQ BHXH	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ

Số:/20...

Hôm nay, ngày tháng năm 20..., tại:

Chúng tôi gồm:

....., Chức danh:

....., Chức danh:

Kính đề nghị: cho phép hủy các loại hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số

Lý do:

.....

Ngày tháng năm 20...

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

Đã tiến hành hủy các loại hồ sơ được phép hủy nêu trên bằng phương pháp:

Tại: lúc ... giờ phút ngày ... tháng ... năm 20...

NGƯỜI HỦY

<i>TÊN CQ BHXH</i>	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu tem đánh trên file/cấp hồ sơ trên giá/tủ tài liệu

XXXX	Tên đơn vị	Văn phòng	Ban TC-CB
LOGO			
ZZZZ	HỒ SƠ, TÀI LIỆU	HỒ SƠ	HỒ SƠ
MS -00 NĂM....	MS -00 NĂM...	TCCB -02 2011	TCCB -02 2011

Tham khảo phương pháp làm tem như sau:

- XXXX.: “Đơn vị quản lý hồ sơ” - là tên đơn vị thuộc trường như: Phòng HC-QT, Phòng TC-CB, ...



- : Logo của CQHCNN
- ZZZZ: “Tên nhóm hồ sơ/ Tài liệu” hoặc Tên hồ sơ

Nhóm hồ sơ là việc phân chia hồ sơ hình thành trong năm của từng đơn vị cụ thể thành từng nhóm như: nhóm hồ sơ tổng hợp (gồm các loại các báo cáo, tài liệu họp, hội nghị...); nhóm tài liệu văn bản quy phạm pháp luật, nhóm hồ sơ vụ việc...

<i>TÊN CQ BHXH</i>	QUY TRÌNH	Mã số: QT-BHXH-02
	KIỂM SOÁT HỒ SƠ	Lần ban hành: 01
		Trang:

- MS -00 : Mã số hồ sơ - “Viết tắt tên đơn vị quản lý hồ sơ” và số thứ tự hồ sơ theo danh mục tài liệu các đơn vị.
- Năm...: Năm hình thành hồ sơ/ năm Lập hồ sơ

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN



QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

Mã số QT-BHXXH-03
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/...../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được áp dụng tại **Tên cơ quan**.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các hoạt động đánh giá nội bộ HTQLCL của **Tên cơ quan** bao gồm cả đánh giá định kỳ và đánh giá đột xuất.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.2.2 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- “**Sự không phù hợp**” là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của cơ quan BHXH Việt Nam liên quan.

- “**Sự không phù hợp nặng**” là sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

+ Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.

+ Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.

+ Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)

+ Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.

- “**Sự không phù hợp nhẹ**” là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

+ Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.

+ Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.

+ Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Các điểm lưu ý: Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

- **“Đánh giá viên nội bộ”** là cán bộ, công chức viên chức trải qua khóa huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

- **“Hành động khắc phục”** là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

- **“Hành động phòng ngừa”** là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

- BHXH : Bảo hiểm xã hội
- ĐDLĐ : Đại diện lãnh đạo
- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng
- HDKP : Hành động khắc phục
- HĐPN : Hành động phòng ngừa
- QMR : Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối HTQLCL, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến HTQLCL (Trưởng Ban Chỉ đạo ISO tại cơ quan BHXH Việt Nam)

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ (<i>Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm</i>)	QMR	QMR có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm.	

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

2	Chuẩn bị đánh giá	Đơn vị được giao/QMR	Dựa vào kế hoạch đánh giá, đơn vị được giao nhiệm vụ trình QMR hoặc Trưởng đoàn đánh giá duyệt thông báo kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM-BHXX-03.01 (<i>Kế hoạch đánh giá nội bộ</i>).	BM-BHXX-03.01
3	Tiến hành đánh giá (<i>Ghi chép đánh giá và phân loại đánh giá</i>)	Người được chỉ định	- Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu BM-BHXX-03.02 (<i>Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá</i>). - Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: + Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng + Xem xét các hồ sơ của HTQLCL + Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ + Phỏng vấn - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm không phù hợp theo biểu mẫu BM-BHXX-03.03 (<i>Báo cáo sự không phù hợp</i>). - Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HĐKP về khắc phục và thực hiện đúng thời gian qui định đề ra. - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM-BHXX-03.04 (<i>Các điểm lưu ý</i>).	BM-BHXX-03.02 BM-BHXX-03.03 BM-BHXX-03.04

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

4	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	- Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu BM-BHXX-03.05 (<i>Báo cáo đánh giá nội bộ</i>). - Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với QMR và Lãnh đạo cao nhất của cơ quan hành chính nhà nước.	BM-BHXX-03.05
5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	Trưởng đoàn đánh giá yêu cầu người được chỉ định phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm không phù hợp theo BM-BHXX-03.03 (<i>Báo cáo sự không phù hợp</i>). + Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. + Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.	BM-BHXX-03.03

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM-BHXX-03.01	Kế hoạch đánh giá nội bộ
2	BM-BHXX-03.02	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3	BM-BHXX-03.03	Báo cáo sự không phù hợp
4	BM-BHXX-03.04	Các điểm lưu ý
5	BM-BHXX-03.05	Báo cáo đánh giá nội bộ

7. HỒ SƠ

TT	Tên Biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
----	--------------	---------	---------------

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

1	Chương trình đánh giá nội bộ	Văn phòng CQBHXH	5 năm
2	Báo cáo sự KPH		
3	Các điểm lưu ý		
4	Báo cáo đánh giá		

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu là 2 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-03.01

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian:		Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2008
TT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
			Trưởng đoàn
			Thành viên

Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Phê duyệt

Người lập

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-03.03

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận được đánh giá:		Sự không phù hợp số:	
Trưởng đoàn đánh giá:			
Ngày đánh giá:	Tiêu chuẩn đánh giá:	Đánh giá viên:	
☐ Nặng	☐ Nhẹ	Điều khoản:	
Mô tả sự không phù hợp:			
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:			
Ngày dự kiến:	Ngày hoàn thành:	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:	
Nội dung hành động khắc phục:			
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:			
Nhận xét:			
☐ Chấp nhận		☐ Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....		Ký tên:	

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-03.04

CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.

Ngày: .../.../...
Đánh giá viên

Ngày: .../.../...
Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

.....

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-03
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXX-03.05

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:.....

Thời gian đánh giá (ngày/giờ):.....

Loại hình đánh giá: Nội bộ.....

Tiêu chuẩn:

Đánh giá viên:

.....

.....

Kết quả đánh giá:

Số điểm không phù hợp nặng:

Số điểm không phù hợp nhẹ:

Số điểm lưu ý:

Điểm mạnh:

.....

.....

.....

Các vấn đề còn tồn tại:

.....

.....

.....

Kiến nghị của bộ phận được đánh giá (nếu có):

.....

.....

.....

Trưởng đoàn đánh giá

Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

.....

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN



QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số QT-BHXH-04
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/.../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu:QT-BHXX-04
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Trang:

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-04
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Trang:

1.MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý, kết quả xử lý công việc không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết công việc.

2.PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình được áp dụng đối với HTQLCL của cơ quan.
- Các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 7.5.1; 8.2.3; 8.2.4 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- “**Sự không phù hợp**” là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của cơ quan BHXH Việt Nam liên quan.

- BHXH : Bảo hiểm xã hội

- BHYT : Bảo hiểm y tế

- QMR : Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối HTQLCL, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến HTQLCL (Trưởng Ban Chỉ đạo ISO tại cơ quan BHXH Việt Nam)

- Cơ quan : **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Nhận biết sự không phù hợp	Mọi cán bộ, công chức viên	Khi phát hiện sự không phù hợp, người phát hiện xem xét và báo cáo sự không phù hợp cho Đại diện lãnh đạo hoặc trưởng bộ phận liên quan lập báo cáo sự không phù hợp theo	BM-BHXX-04.01

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-04
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Trang:

		chức	mẫu BM-BHXXH-04.01 (<i>Báo cáo sự không phù hợp</i>). Sự không phù hợp có thể bao gồm: - Sử dụng tài liệu không được phê duyệt. - Cán bộ, công chức viên chức không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu. - Công việc được giao không đáp ứng theo quy định, thực hiện không đúng theo quy trình. - Cá nhân, tổ chức phản hồi chính đáng về sự không thỏa mãn trong giải quyết chính sách BHXXH, BHYT. - Những sự không phù hợp do không tuân thủ các thủ tục, quy trình được đánh giá ở mức độ nghiêm trọng theo quan điểm của người phát hiện.	
2	Xem xét mức độ không phù hợp	QMR/ Thủ trưởng đơn vị liên quan	Xem xét nội dung sự không phù hợp tại biểu mẫu BM-BHXXH-04.01 và quyết định sự cần thiết phải yêu cầu xử lý sự không phù hợp và lập thành văn bản: - Nếu cần thiết, yêu cầu người phát hiện lập báo cáo xử lý sự không phù hợp và yêu cầu đơn vị nảy sinh sự không phù hợp xem xét xử lý sự không phù hợp. - Nếu không cần thiết, thông báo cho đơn vị nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như sự không phù hợp là không chính xác	BM-BHXXH-04.01

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-04
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Trang:

3	Xử lý sự không phù hợp	Đơn vị liên quan	Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý sự không phù hợp	BM-BHXXH-04.01
4	Kiểm tra xác nhận việc xử lý sự không phù hợp	QMR/ người phát hiện	Kiểm tra xác nhận việc xử lý sự không phù hợp đã được thực hiện có hiệu lực, hiệu quả. - Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành việc xử lý sự không phù hợp. - Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sự không phù hợp mới. Khi cần thiết, yêu cầu đơn vị thực hiện hành động khắc phục đối với sự không phù hợp đã xảy ra.	BM-BHXXH-04.01
5	Theo dõi việc xử lý sự không phù hợp	QMR/ người được phân công	Tổng hợp và theo dõi toàn bộ sự không phù hợp được phát hiện theo biểu mẫu BM-BHXXH-04.02 (<i>Theo dõi sự không phù hợp</i>).	BM-BHXXH-04.02

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM-BHXXH-04.01	Báo cáo sự không phù hợp
2	BM-BHXXH-04.02	Theo dõi sự không phù hợp

7. HỒ SƠ

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1	Báo cáo sự không phù hợp	Tối thiểu 3 năm	Đơn vị xử lý và Văn phòng
2	Theo dõi sự không phù hợp		

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-04
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-04.01

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

1 - Ngày:		2 - Số:	
3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:			
Người lập:			
4 – Đề xuất hình thức xử lý:			
Làm lại ☐	Sửa chữa ☐	Nhân nhượng ☐	
Hình thức khác:			
Người có thẩm quyền:		Ngày:	
Người thực hiện:		Ngày hoàn thành:	
Kết quả xử lý sự không phù hợp			
Người thực hiện:		Ngày thực tế hoàn thành:	
5 – Giám sát:			
Thoả mãn ☐	Không thoả mãn ☐	Báo cáo SPKPH mới số:	
Ghi chú:			
Người giám sát:		Ngày:	

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu:QT-BHXX-04
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXX-04.02

THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

STT	Số phiếu	Ngày phát hiện	Đơn vị nảy sinh sự không phù hợp	Người xử lý	Ngày hoàn thành

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN



QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Mã số QT-BHXXH-05
Lần ban hành 01
Ngày ban hành /.../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-05
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho các hoạt động thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL của cơ quan.
- Các đơn vị, các phòng và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.5.2 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- “**Sự không phù hợp**” là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của cơ quan BHXH Việt Nam liên quan.

- “**Hành động khắc phục**” là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay hay các tình trạng không mong muốn khác.

- BHXH : Bảo hiểm xã hội
- HDKP : Hành động khắc phục
- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng
- QMR : Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối HTQLCL, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến HTQLCL (Trưởng Ban Chỉ đạo ISO tại cơ quan BHXH Việt Nam)
- Cơ quan : **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-05
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 01
		Trang:

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
1	Phát hiện sự không phù hợp	Mọi cán bộ, công chức viên chức	Ghi nhận nội dung sự không phù hợp theo biểu mẫu BM-BHXX-05.01 (<i>Yêu cầu hành động khắc phục</i>). Trong trường hợp sự không phù hợp là các khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của cá nhân, tổ chức vào biểu mẫu BM-BHXX-05.02 (<i>Sổ theo dõi phản hồi cá nhân, tổ chức</i>), sau đó thông báo cho QMR.	BM-BHXX-05.01 BM-BHXX-05.02
2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét bản chất sự không phù hợp: + Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HĐKP theo các bước tiếp theo. + Nếu không chính xác, phản hồi và trả lời với cá nhân, tổ chức phản hồi/khiếu nại. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo hiện hành.	BM-BHXX-05.01
3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	Người được phân công	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân không phù hợp và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền tại BM-BHXX-05.01.	BM-BHXX-05.01
4	Phê duyệt HĐKP	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét, phê duyệt kết quả điều tra và HĐKP được đề xuất.	BM-BHXX-05.01

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-05
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 01
		Trang:

		quan		
5	Thực hiện HĐKP	Người được phân công	Thực hiện HĐKP theo đề xuất.	BM-BHXXH-05.01
6	Xem xét kết quả	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa việc tái diễn. + Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. + Nếu không đạt, mở Yêu cầu HĐKP mới và quay trở lại bước 3.	BM-BHXXH-05.01
7	Lưu hồ sơ	Đơn vị khắc phục/Văn phòng	Lưu lại hồ sơ theo mục 7 của quy trình này	BM-BHXXH-05.01

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM-BHXXH-05.01	Yêu cầu hành động khắc phục
2	BM-BHXXH-05.02	Sổ theo dõi phản hồi cá nhân, tổ chức

7. HỒ SƠ

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1	Yêu cầu hành động khắc phục	Tối thiểu 3 năm	Đơn vị xử lý và Văn phòng
2	Sổ theo dõi phản hồi cá nhân, tổ chức		

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-05
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXXH-05.01

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

SỐ:.....

Sự không phù hợp: ☐		Đã xảy ra	
Sự không phù hợp liên quan tới:			
☐ Dịch vụ không phù hợp	☐ Phản hồi của CN,TC	☐ HTQLCL	
☐ Theo dõi thủ tục, dịch vụ	☐ Kết quả đánh giá	☐ Khác	
Đơn vị:			
Mô tả sự không phù hợp:			
Ngày	Người lập:	Xác nhận:	
Nguyên nhân và HĐKP:			
Người thực hiện:		Thời hạn hoàn thành:	
Người phê duyệt:		Ngày:	
Xác nhận HĐKP:			
☐ Đạt yêu cầu ☐ Chưa đạt yêu cầu ☐ Số phiếu không phù hợp mới			
Người phê duyệt:		Ngày:	

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-05
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXX-05.02

SỔ THEO DÕI PHẢN HỒI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

TT	NỘI DUNG	NGƯỜI PHẢN HỒI	NGƯỜI NHẬN	NGÀY NHẬN	NGÀY TRẢ LỜI	KÝ NHẬN	GHI CHÚ

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN



QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

Mã số QT-BHXXH-06
Lần ban hành 01
Ngày ban hành /.../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXH-06
	HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp tiềm ẩn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho các hoạt động thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL của cơ quan.

- Các đơn vị, các phòng và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.5.3 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- “**Sự không phù hợp**” là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của cơ quan BHXH Việt Nam liên quan.

- “**Hành động phòng ngừa**” là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

- BHXH : Bảo hiểm xã hội

- Đơn vị : Các đơn vị trực thuộc Cơ quan BHXH Việt Nam

- Cơ quan : Cơ quan BHXH Việt Nam

- HĐPN : Hành động phòng ngừa

- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng

- QMR : Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối HTQLCL, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến HTQLCL (Trưởng Ban Chỉ đạo ISO tại cơ quan BHXH Việt Nam)

- Cơ quan : **Tên cơ quan BHXH (cấp tỉnh, cấp huyện)**

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-06
	HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA	Lần ban hành: 01
		Trang:

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
1	Phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn	Mọi cán bộ, công chức viên chức	Ghi nhận nội dung sự không phù hợp tiềm ẩn vào biểu mẫu BM-BHXX-06.01 (<i>Yêu cầu hành động phòng ngừa</i>).	BM-BHXX-06.01
2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét bản chất sự không phù hợp. + Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HĐPN theo các bước tiếp theo. + Nếu không chính xác, giải thích với người đề xuất và kết thúc.	BM-BHXX-06.01
3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐPN	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐPN lên người có thẩm quyền.	BM-BHXX-06.01
4	Phê duyệt HĐPN	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét kết quả điều tra và HĐPN được đề xuất	BM-BHXX-06.01
5	Thực hiện HĐPN	Người được chỉ định	Thực hiện HĐPN theo đề xuất.	BM-BHXX-06.01
6	Xem xét kết quả	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Đánh giá kết quả thực hiện HĐPN xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự KPH tiềm ẩn hay không. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở yêu cầu HĐPN mới và quay trở	BM-BHXX-06.01

<i>TÊN CQBHXH</i>	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXXH-06
	HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA	Lần ban hành: 01
		Trang:

			lại bước 3.	
7	Lưu hồ sơ	Đơn vị thực hiện và Văn phòng	Lưu lại hồ sơ	BM-BHXXH-06.01

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM-BHXXH-06.01	Yêu cầu hành động phòng ngừa

7. HỒ SƠ

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1	Yêu cầu hành động phòng ngừa	Tối thiểu 3 năm	Đơn vị xử lý và Văn phòng

TÊN CQBHXH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXX-06
	HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA	Lần ban hành: 01
		Trang:

Biểu mẫu: BM-BHXX-06.01

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

SỐ:.....

Sự không phù hợp: ☐ Tiềm ẩn		
Sự không phù hợp liên quan tới: ☐ Dịch vụ không phù hợp ☐ Phản hồi của CN,TC ☐ HTQLCL ☐ Theo dõi thủ tục, dịch vụ ☐ Kết quả đánh giá ☐ Khác Đơn vị:		
Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày	Người lập:	Xác nhận:
Nguyên nhân và HDPN:		
Người thực hiện:		Thời hạn hoàn thành:
Người phê duyệt:		Ngày:
Xác nhận HDPN:		
☐ Đạt yêu cầu ☐ Chưa đạt yêu cầu ☐ Số phiếu không phù hợp mới		
Người phê duyệt:		Ngày:

PHẦN 2

PHẠM VI ÁP DỤNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Theo quy định, cơ quan triển khai áp dụng HTQLCL có trách nhiệm căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được phân công, phân cấp tại các văn bản quy phạm pháp luật và căn cứ danh mục TTHC được công bố theo kết quả của Đề án 30, xác định cụ thể các thủ tục hành chính thực hiện tại đơn vị mình phải xây dựng, áp dụng HTQLCL (phạm vi áp dụng).

Đối chiếu với quy định trên, BHXH Việt Nam xác định: phạm vi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đối với cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện là **toàn bộ** các hoạt động liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức tham gia BHXH, BHYT.

Như vậy, phạm vi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện là các thủ tục hành chính đang được phân cấp thực hiện thuộc 05 lĩnh vực sau:

- 1- Lĩnh vực thu BHXH, BHYT;
- 2- Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT;
- 3- Lĩnh vực giải quyết chính sách BHXH;
- 4- Lĩnh vực giải quyết chính sách BHYT;
- 5- Lĩnh vực chi BHXH, BHYT.

(Chi tiết thủ tục hành chính xem tại danh mục kèm theo)./.

PHỤ LỤC
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC PHẠM VI ÁP DỤNG
HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2008

STT	Tên thủ tục hành chính	Đối tượng thực hiện
I	THU BHXH, BHYT VÀ BHTN: 28 thủ tục (bao gồm cả tỉnh và huyện)	
1	Đăng ký tham gia BHXH, BHYT đối với đơn vị tham gia lần đầu, đơn vị di chuyển từ địa bàn tỉnh, thành phố khác đến	BHXH tỉnh và BHXH huyện
2	Báo tăng lao động tham gia BHXH, BHYT	BHXH tỉnh và BHXH huyện
3	Báo giảm lao động và xác nhận sổ BHXH đối với các trường hợp ngừng việc	BHXH tỉnh và BHXH huyện
4	Thay đổi lao động, mức đóng và xác nhận sổ BHXH đối với đơn vị thay đổi pháp nhân, chuyển quyền sở hữu, sáp nhập	BHXH tỉnh và BHXH huyện
5	Giải quyết ngừng đóng đối với đơn vị bị giải thể, phá sản, di chuyển khỏi địa bàn	BHXH tỉnh và BHXH huyện
6	Thay đổi điều kiện đóng, căn cứ đóng và mức đóng BHXH, BHYT, BHTN	BHXH tỉnh và BHXH huyện
7	Tạm dừng đóng vào quỹ hưu trí và tử tuất	BHXH tỉnh và BHXH huyện
8	Truy thu BHXH, BHYT và BHTN	BHXH tỉnh và BHXH huyện
9	Đơn vị đóng cho người lao động chỉ tham gia BHXH, thân nhân người lao động chết tự đóng cho cơ quan BHXH nơi cư trú	BHXH tỉnh và BHXH huyện
10	Người lao động có thời hạn ở nước ngoài tự đăng ký đóng BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh và BHXH huyện
11	Đối tượng tham gia BHXH tự nguyện đăng ký lần đầu hoặc đăng ký lại sau thời gian dừng đóng và hoàn trả tiền đóng cho người tham gia BHXH tự nguyện	BHXH huyện
12	Đối tượng tham gia BHXH tự nguyện thay đổi mức đóng, phương thức đóng	BHXH huyện
13	Đăng ký tham gia BHYT đối với người được Ngân sách nhà nước hoặc quỹ BHXH đóng BHYT	BHXH tỉnh và BHXH huyện
14	Đăng ký tham gia BHYT đối với người được Ngân sách nhà nước hỗ trợ mức đóng BHYT	BHXH huyện
15	Đăng ký tham gia BHYT đối với người tự nguyện tham gia BHYT và người có trách nhiệm tham gia BHYT đóng toàn bộ mức đóng	BHXH huyện
16	Hoàn trả tiền đóng BHXH, BHYT và BHTN	BHXH tỉnh

17	Hoàn trả tiền đóng BHYT đối với người được ngân sách nhà nước hỗ trợ mức đóng BHYT, đối tượng tự nguyện tham gia BHYT và đối tượng có trách nhiệm tham gia BHYT đóng toàn bộ mức đóng	BHXXH tỉnh
II	CẤP SỔ, THẺ: 15 thủ tục (bao gồm cả tỉnh và huyện)	
1	Cấp lại sổ BHXXH do người sử dụng lao động làm mất hoặc hỏng	BHXXH tỉnh
2	Cấp lại sổ BHXXH do người tham gia BHXXH, BHTN làm mất hoặc hỏng	BHXXH tỉnh
3	Cấp và ghi xác nhận trên sổ BHXXH cho người lao động làm việc thuộc khu vực Nhà nước, nghỉ chờ việc từ ngày 01/11/1987 đến trước ngày 01/01/1995	BHXXH tỉnh
4	Xác nhận thời gian đóng BHTN để hưởng trợ cấp thất nghiệp	BHXXH tỉnh
5	Đề nghị ghi điều chỉnh thay đổi các yếu tố về nhân thân đã ghi trên sổ BHXXH cho người tham gia BHXXH bắt buộc	BHXXH tỉnh
6	Đề nghị ghi điều chỉnh thay đổi các yếu tố về nhân thân đã ghi trên sổ BHXXH cho người tham gia BHXXH tự nguyện	BHXXH tỉnh
7	Đề nghị ghi điều chỉnh thay đổi các yếu tố về cấp bậc, chức vụ, chức danh nghề, công việc, nơi làm việc đã ghi trên sổ BHXXH	BHXXH tỉnh
8	Cấp lại thẻ BHYT cho người tham gia BHYT bị mất	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
9	Đổi thẻ BHYT do thông tin trên thẻ BHYT không đúng, do bị rách, hỏng và thay đổi cơ sở KCB ban đầu	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
10	Ghi, xác nhận thời gian đóng BHXXH cho người đi làm việc ở nước ngoài theo hình thức hợp tác trực tiếp giữa các Bộ, địa phương của Nhà nước ta với các tổ chức kinh tế của nước ngoài quy định tại Quyết định số 107/2007/QĐ-TTg ngày 13/7/2007 của Thủ tướng Chính phủ	BHXXH tỉnh
11	Ghi, xác nhận thời gian đóng BHXXH cho người đi học tập, thực tập ở nước ngoài quy định tại Quyết định số 107/2007/QĐ-TTg ngày 13/7/2007 của Thủ tướng Chính phủ	BHXXH tỉnh
12	Ghi, xác nhận thời gian đóng BHXXH cho người đi làm chuyên gia theo Hiệp định của Chính phủ quy định tại Quyết định số 107/2007/QĐ-TTg ngày 13/7/2007 của Thủ tướng Chính phủ	BHXXH tỉnh

13	Xác nhận thời gian đóng BHXH đối với người đi lao động có thời hạn ở nước ngoài theo Hiệp định của Chính phủ và người đi làm đội trưởng, phiên dịch, cán bộ vùng do người nước ngoài trả lương quy định tại Quyết định số 107/2007/QĐ-TTg ngày 13/7/2007 của Thủ tướng Chính phủ	BHXH tỉnh
III	LĨNH VỰC CHI TRẢ CÁC CHẾ ĐỘ BHXH: 17 thủ tục (bao gồm cả tỉnh và huyện)	
1	Truy lĩnh lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người hưởng mới hoặc tỉnh khác chuyển đến	BHXH tỉnh
2	Truy lĩnh lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người hưởng mới, tỉnh khác chuyển đến, bị mất tích trở về hoặc hết hạn tù đã có quyết định hưởng tiếp.	BHXH huyện
3	Truy lĩnh lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng của người đã hết thời hạn hưởng, không còn tên trên danh sách chi trả	BHXH huyện
4	Hưởng tiếp lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng của người bị tạm dừng chi trả do 6 tháng liên tục không nhận tiền, người hưởng chế độ BHXH hàng tháng qua thẻ ATM không đến ký xác nhận định kỳ, người hưởng trợ cấp một lần có thời gian chưa đến nhận tiền từ 12 tháng trở lên.	BHXH huyện
5	Thay đổi nơi nhận lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng của người di chuyển trong địa bàn huyện	BHXH huyện
6	Thay đổi nơi nhận lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng của người di chuyển từ huyện này sang huyện khác trong địa bàn tỉnh	BHXH huyện
7	Nhận lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng sau kỳ chi trả, trước khi BHXH huyện báo số chưa nhận về BHXH tỉnh.	BHXH huyện
8	Hưởng tiếp trợ cấp tuất hàng tháng đối với người từ đủ 15 tuổi đến đủ 18 tuổi còn đi học	BHXH huyện
9	Đổi tên người nhận trợ cấp tuất hàng tháng của người hưởng dưới 15 tuổi hoặc người hưởng bị mất, hạn chế năng lực hành vi dân sự	BHXH huyện
10	Nhận thay các chế độ BHXH hàng tháng	BHXH huyện
11	Người hưởng chế độ BHXH hàng tháng đang cư trú tại nước ngoài ủy quyền cho người khác lĩnh thay	BHXH huyện
12	Lĩnh chế độ BHXH hàng tháng bằng tiền mặt chuyển sang lĩnh bằng thẻ ATM và ngược lại	BHXH huyện
13	Người hưởng lĩnh tiền chế độ BHXH hàng tháng qua thẻ ATM ký xác nhận chữ ký định kỳ vào tháng 5 và tháng 11 hàng năm	BHXH huyện
14	Người hưởng chế độ BHXH hàng tháng qua thẻ ATM lấy xác nhận chữ ký tại địa phương khác	BHXH huyện

15	Chi trả trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp một lần, trợ cấp tử tuất một lần (người hưởng đang đóng BHXH chết) bằng tiền mặt tại BHXH huyện	BHXH huyện
16	Đề nghị tạm ứng trợ cấp mai táng phí cho người hưởng chế độ BHXH hàng tháng, trợ cấp BHXH một lần chết.	BHXH huyện
17	Truy lĩnh lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng hoặc trợ cấp một lần của người hưởng đã chết nhưng còn những tháng chưa nhận.	BHXH huyện
IV	LĨNH VỰC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH : 88 thủ tục (bao gồm cả tỉnh và huyện)	
1	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, làm việc trong điều kiện bình thường và bị ốm đau do bệnh tật thông thường	BHXH tỉnh và BHXH huyện
2	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, làm nghề hoặc công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, làm việc thường xuyên ở nơi có phụ cấp khu vực hệ số từ 0,7 trở lên và bị ốm đau do bệnh tật thông thường	BHXH tỉnh và BHXH huyện
3	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, bị mắc bệnh cần điều trị dài ngày	BHXH tỉnh và BHXH huyện
4	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, nghỉ việc để chăm sóc con dưới 7 tuổi bị ốm đau	BHXH tỉnh và BHXH huyện
5	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, nghỉ việc để chăm sóc con dưới 7 tuổi bị ốm đau đối với trường hợp khi người trước đó (cha hoặc mẹ) đã hưởng hết thời gian theo quy định nếu cha và mẹ ở cùng đơn vị sử dụng lao động	BHXH tỉnh và BHXH huyện
6	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, nghỉ việc để chăm sóc con dưới 7 tuổi bị ốm đau đối với trường hợp khi người trước đó (cha hoặc mẹ) đã hưởng hết thời gian theo quy định nếu cha và mẹ ở hai đơn vị sử dụng lao động	BHXH tỉnh và BHXH huyện
7	Quyết toán chế độ ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, khám chữa bệnh ở nước ngoài	BHXH tỉnh và BHXH huyện
8	Quyết toán chế độ thai sản đối với lao động nữ tham gia BHXH bắt buộc đi khám thai, sảy thai, nạo, hút thai hoặc thai chết lưu và người lao động thực hiện các biện pháp tránh thai	BHXH tỉnh và BHXH huyện
9	Quyết toán chế độ thai sản đối với lao động nữ làm việc trong điều kiện bình thường, đang đóng BHXH bắt buộc, sinh con	BHXH tỉnh và BHXH huyện

10	Quyết toán chế độ thai sản đối với lao động nữ làm nghề hoặc công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, làm việc thường xuyên ở nơi có phụ cấp khu vực hệ số từ 0,7 trở lên đang đóng BHXH bắt buộc, sinh con	BHXH tỉnh và BHXH huyện
11	Quyết toán chế độ thai sản đối với lao động nữ là người tàn tật, người bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp hoặc là thương binh, hoặc đối tượng hưởng chính sách như thương binh có tỷ lệ thương tật từ 21% trở lên đang đóng BHXH bắt buộc, sinh con	BHXH tỉnh và BHXH huyện
12	Quyết toán chế độ thai sản đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, nhận nuôi con nuôi dưới 4 tháng tuổi	BHXH tỉnh và BHXH huyện
13	Quyết toán chế độ thai sản đối với lao động nữ đang đóng BHXH bắt buộc, sinh con mà sau khi sinh, con bị chết	BHXH tỉnh và BHXH huyện
14	Quyết toán chế độ thai sản đối với trường hợp cả người cha và người mẹ đóng BHXH bắt buộc, mà sau khi sinh con, người mẹ bị chết, người cha hoặc người trực tiếp nuôi dưỡng được hưởng trợ cấp đến khi con đủ 4 tháng tuổi	BHXH tỉnh và BHXH huyện
15	Quyết toán chế độ thai sản đối với trường hợp chỉ có người mẹ đóng BHXH bắt buộc, mà sau khi sinh con, người mẹ bị chết, người cha hoặc người trực tiếp nuôi dưỡng được hưởng trợ cấp đến khi con đủ 4 tháng tuổi	BHXH tỉnh và BHXH huyện
16	Quyết toán chế độ thai sản đối với trường hợp chỉ có người cha đóng BHXH bắt buộc, mà sau khi sinh con, người mẹ bị chết, người cha được hưởng trợ cấp đến khi con đủ 4 tháng tuổi	BHXH tỉnh và BHXH huyện
17	Giải quyết chế độ thai sản đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, đã thôi việc trước thời điểm sinh con hoặc nhận nuôi con nuôi dưới 4 tháng tuổi	BHXH huyện
18	Quyết toán trợ cấp nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau ốm đau đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh và BHXH huyện
19	Quyết toán trợ cấp nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau thai sản đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh và BHXH huyện
20	Quyết toán trợ cấp nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh và BHXH huyện
21	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động hàng tháng đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, trong trường hợp tai nạn lao động xảy ra tại nơi làm việc, trong giờ làm việc	BHXH tỉnh

22	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động hàng tháng đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, trong trường hợp tai nạn lao động xảy ra ngoài nơi làm việc, ngoài giờ làm việc	BHXH tỉnh
23	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động hàng tháng đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, trong trường hợp tai nạn lao động xảy ra trên tuyến đường đi và về từ nơi ở đến nơi làm việc	BHXH tỉnh
24	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động một lần đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, trong trường hợp tai nạn lao động xảy ra tại nơi làm việc, trong giờ làm việc	BHXH tỉnh
25	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động một lần đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc trong trường hợp tai nạn lao động xảy ra ngoài nơi làm việc, ngoài giờ làm việc	BHXH tỉnh
26	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động một lần đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, trong trường hợp tai nạn lao động xảy ra trên tuyến đường đi và về từ nơi ở đến nơi làm việc	BHXH tỉnh
27	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động do thương tật tái phát đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh
28	Giải quyết trợ cấp bệnh nghề nghiệp hàng tháng đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh
29	Giải quyết trợ cấp bệnh nghề nghiệp một lần đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh
30	Giải quyết trợ cấp bệnh nghề nghiệp do bệnh tật tái phát đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc	BHXH tỉnh
31	Giải quyết trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp đối với người lao động tham gia BHXH bắt buộc, bị tai nạn lao động hoặc bị bệnh nghề nghiệp nhiều lần hoặc vừa bị tai nạn lao động vừa bị bệnh nghề nghiệp được giám định tổng hợp khả năng lao động	BHXH tỉnh
32	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đóng BHXH bắt buộc, đủ tuổi nghỉ hưu với điều kiện làm việc bình thường và đủ tuổi nghỉ hưu do có đủ 15 năm trở lên làm nghề hoặc công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, làm việc ở nơi có phụ cấp khu vực 0,7 trở lên	BHXH tỉnh
33	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, bị suy giảm khả năng lao động từ 61% trở lên mà nam từ đủ 50 tuổi trở lên, nữ từ đủ 45 tuổi trở lên hoặc trường hợp không phụ thuộc tuổi đời do có đủ 15 năm làm nghề đặc biệt nặng nhọc, độc hại.	BHXH tỉnh

34	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, bị nhiễm HIV/AIDS do tai nạn rủi ro nghề nghiệp	BHXH tỉnh
35	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc tại Công ty cổ phần do cổ phần hoá từ Công ty Nhà nước	BHXH tỉnh
36	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, thuộc diện lao động dôi dư theo Nghị định số 110/2007/NĐ-CP	BHXH tỉnh
37	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, thuộc diện tinh giản biên chế theo Nghị định số 132/2007/NĐ-CP	BHXH tỉnh
39	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đóng BHXH bắt buộc, đã nghỉ việc bảo lưu thời gian đóng BHXH đủ tuổi nghỉ hưu với điều kiện làm việc bình thường và đủ tuổi nghỉ hưu do có đủ 15 năm trở lên làm nghề hoặc công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, làm việc ở nơi có phụ cấp khu vực từ 0,7 trở lên	BHXH tỉnh
40	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người lao động đóng BHXH bắt buộc, đã nghỉ việc bảo lưu thời gian đóng BHXH bị suy giảm khả năng lao động từ 61% trở lên mà nam từ đủ 50 tuổi trở lên, nữ từ đủ 45 tuổi trở lên hoặc trường hợp không phụ thuộc tuổi đời do có đủ 15 năm làm nghề đặc biệt nặng nhọc, độc hại	BHXH tỉnh
41	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người đóng BHXH tự nguyện đủ tuổi nghỉ hưu theo quy định	BHXH tỉnh
42	Giải quyết hưởng lương hưu hàng tháng đối với người đóng BHXH tự nguyện mà có thời gian đóng BHXH bắt buộc đủ 20 năm trở lên bị suy giảm khả năng lao động từ 61% trở lên	BHXH tỉnh
43	Giải quyết trợ cấp hàng tháng đối với cán bộ xã theo Nghị định số 09/1998/NĐ-CP, chờ đủ tuổi hưởng trợ cấp	BHXH tỉnh
44	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, hết tuổi lao động	BHXH tỉnh
45	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, bị suy giảm khả năng lao động 61% trở lên	BHXH tỉnh
46	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người lao động đóng BHXH bắt buộc, đã nghỉ việc bảo lưu thời gian đóng BHXH	BHXH tỉnh
47	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người đóng BHXH tự nguyện trong trường hợp bình thường	BHXH tỉnh

48	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, đi nước ngoài định cư	BHXH tỉnh
49	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người lao động đóng BHXH bắt buộc, đã nghỉ việc bảo lưu thời gian đóng BHXH đi nước ngoài định cư	BHXH tỉnh
50	Giải quyết trợ cấp BHXH một lần đối với người đóng BHXH tự nguyện đi nước ngoài định cư (đã đóng BHXH đủ 20 năm trở lên)	BHXH tỉnh
51	Giải quyết trợ cấp tuất hàng tháng (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, chết	BHXH tỉnh
52	Giải quyết trợ cấp tuất hàng tháng (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, chết do tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp	BHXH tỉnh
53	Giải quyết trợ cấp tuất hàng tháng (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động đang bảo lưu thời gian đóng BHXH bắt buộc, chết	BHXH tỉnh
54	Giải quyết trợ cấp tuất hàng tháng (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người đang tham gia BHXH tự nguyện mà có thời gian đóng BHXH bắt buộc đủ 15 năm trở lên, chết	BHXH tỉnh
55	Giải quyết trợ cấp tuất hàng tháng (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động tham gia BHXH bắt buộc đang hưởng lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng, chết	BHXH tỉnh
56	Giải quyết trợ cấp tuất một lần (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động tham gia BHXH bắt buộc đang hưởng lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng, chết	BHXH tỉnh
57	Giải quyết trợ cấp tuất hàng tháng (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người tham gia BHXH tự nguyện đang hưởng lương hưu mà có thời gian đóng BHXH bắt buộc đủ 15 năm trở lên, chết	BHXH tỉnh
58	Giải quyết trợ cấp tuất một lần (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, chết	BHXH tỉnh
59	Giải quyết trợ cấp tuất một lần (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động đang đóng BHXH bắt buộc, chết do tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp	BHXH tỉnh
60	Giải quyết trợ cấp tuất một lần (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người lao động đang bảo lưu thời gian đóng BHXH bắt buộc, chết	BHXH tỉnh
61	Giải quyết trợ cấp mai táng phí đối với thân nhân cán bộ xã theo Nghị định số 09/1998/NĐ-CP, đang chờ đủ tuổi	BHXH tỉnh

	hưởng trợ cấp, chết	
62	Giải quyết trợ cấp tuất một lần (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người đang tham gia BHXH tự nguyện, chết	BHXH tỉnh
63	Giải quyết trợ cấp mai táng phí đối với thân nhân cán bộ xã theo Nghị định số 09/1998/NĐ-CP đang hưởng trợ cấp hàng tháng, công nhân cao su đang hưởng trợ cấp hàng tháng, người đang hưởng trợ cấp hàng tháng theo Quyết định số 91/2000/QĐ-TTg, chết	BHXH tỉnh
64	Giải quyết trợ cấp tuất một lần (gồm cả tiền mai táng) đối với thân nhân người tham gia BHXH tự nguyện đang hưởng lương hưu, chết	BHXH tỉnh
65	Giải quyết hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH đối với người đã đóng BHXH bắt buộc, đang bảo lưu thời gian đóng BHXH, chấp hành xong hình phạt tù hoặc về nước định cư hoặc mất tích trở về	BHXH tỉnh
66	Giải quyết hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH đối với người đã đóng BHXH tự nguyện, đang bảo lưu thời gian đóng BHXH, chấp hành xong hình phạt tù hoặc về nước định cư hoặc mất tích trở về	BHXH tỉnh
67	Giải quyết hưởng lại lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người tham gia BHXH bắt buộc, đã chấp hành xong hình phạt tù hoặc về nước định cư hoặc mất tích trở về	BHXH tỉnh
68	Giải quyết hưởng lại lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người tham gia BHXH tự nguyện, đã chấp hành xong hình phạt tù hoặc về nước định cư hoặc mất tích trở về	BHXH tỉnh
69	Giải quyết di chuyển hồ sơ hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người tham gia BHXH bắt buộc, BHXH tự nguyện bắt đầu hưởng chế độ, về nơi cư trú tại tỉnh, thành phố khác	BHXH tỉnh
70	Giải quyết di chuyển hồ sơ hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người tham gia BHXH bắt buộc, BHXH tự nguyện đang hưởng chế độ, về nơi cư trú tại tỉnh, thành phố khác	BHXH tỉnh
IV	LĨNH VỰC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHYT : 22 thủ tục (bao gồm cả tỉnh và huyện)	
1	Đơn vị quản lý đối tượng thanh lý hợp đồng đóng BHYT	BHXH tỉnh và BHXH huyện
2	Ký hợp đồng khám chữa bệnh BHYT	BHXH tỉnh và BHXH huyện
3	Thanh toán chi phí khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế với	BHXH tỉnh và

	cơ sở khám chữa bệnh	BHXXH huyện
4	Đề nghị thanh toán các dịch vụ kỹ thuật mới phát sinh tại cơ sở khám chữa bệnh	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
5	Thanh toán trực tiếp chi phí khám chữa bệnh BHYT	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
6	Khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
7	Thẩm định phần chi phí vượt nguồn kinh phí khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
8	Đề nghị danh mục thuốc thanh toán theo chế độ BHYT	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
9	Thanh toán chi phí mổ tim hở đối với người tham gia BHYT tự nguyện	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
10	Đề nghị danh mục vật tư y tế tiêu hao, vật tư y tế thay thế thanh toán theo chế độ BHYT	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
11	Thanh toán chi phí thuốc chống thải ghép và thuốc ung thư ngoài danh mục	BHXXH tỉnh và BHXXH huyện
Tổng cộng: 170 thủ tục (bao gồm cả tỉnh và huyện)		

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM



PHẦN 3 TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN TRÌNH BÀY QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Hà Nội, năm 2012

MỤC LỤC

1. Yêu cầu đối với Hệ thống tài liệu
2. Cách viết một Quy trình xử lý công việc
 - 2.1. *Khái niệm*
 - 2.2. *Hình thức của quy trình*
 - 2.3. *Nội dung quy trình*
 - 2.4. *Xây dựng biểu mẫu thuộc quy trình*
3. Những điều lưu ý khi viết quy trình
4. Mẫu quy trình
 - Quy trình “Cấp sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc”.
 - Quy trình "Di chuyển nơi tham gia BHXH, BHYT bắt buộc và BH thất nghiệp từ địa bàn khác đến".

1. Yêu cầu đối với hệ thống tài liệu

Theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, các cơ quan xây dựng HTQLCL phải thiết lập thành văn bản một số loại tài liệu. Các tài liệu này phải được công bố rộng rãi trong cơ quan (và khi cần có thể cung cấp để tham khảo đối với các Tổ chức và cá nhân bên ngoài có liên quan).

1.1. Lợi ích của việc lập văn bản

- Cơ sở để đảm bảo chất lượng công việc do cơ quan tạo ra nhằm thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT và yêu cầu chế định;
- Khẳng định cam kết của Lãnh đạo đối với chất lượng trong cơ quan;
- Chức năng, nhiệm vụ; cơ cấu tổ chức; trách nhiệm và quyền hạn của mọi bộ phận và cá nhân trong cơ quan được xác lập rõ ràng;
- Thông tin cho mọi người trong cơ quan về HTQLCL đã được thiết lập và sẽ thực hiện; cung cấp các hướng dẫn cần thiết để tiến hành công việc thuận lợi;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của cơ quan và tăng cơ hội cho việc cải tiến liên tục HTQLCL của cơ quan;
- Cơ sở để được thừa nhận và đánh giá, chứng nhận HTQLCL của cơ quan, nâng cao uy tín của cơ quan.

1.2. Cấu trúc Hệ thống tài liệu

Các tài liệu được lập thành văn bản của HTQLCL trong cơ quan hành chính, về nguyên tắc, gồm 04 mức (hay tầng) sau đây:

Mức 1: Sổ tay chất lượng (bao gồm Chính sách và Mục tiêu chất lượng).

Mức 2: Các Quy trình, thủ tục (gồm các Quy trình ứng với các yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và các Quy trình xử lý công việc).

Mức 3: Các hướng dẫn công việc (để thực hiện các Quy trình xử lý công việc).

Mức 4: Các tài liệu hỗ trợ (gồm những Biểu mẫu, các tài liệu tham khảo, hồ sơ... để thực hiện các Quy trình, thủ tục, hướng dẫn công việc).

Việc phân mức (hay tầng) của các tài liệu này nhằm giúp nhận biết các tài liệu chủ yếu cần có của HTQLCL. Tuy nhiên, tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 không bắt buộc mọi cơ quan phải thiết lập đủ 4 mức tài liệu. Cơ quan áp dụng HTQLCL căn cứ tình hình thực tế của đơn vị để thiết lập các mức tài liệu cho HTQLCL của đơn vị mình.

1.3. Lưu ý khi xây dựng hệ thống văn bản của HTQLCL

a) Hệ thống văn bản được thiết lập không phủ nhận, không viết lại mà dựa trên cơ sở những văn bản đã quy định với sự bổ sung những gì chưa có và viện dẫn đến những văn bản đã quy định.

b) Chỉ lập thành văn bản ứng với từng mức (hay từng tầng) trên cơ sở xác định rõ công việc của cơ quan và các quá trình chính để tổ chức thực hiện các việc đó. Những công việc, những quá trình, thủ tục đơn giản đã thành thực trong thực hiện hàng ngày của cán bộ - công chức thì có thể không cần lập thành quy trình, thủ tục.

1.4. Phân biệt giữa tài liệu và hồ sơ

- Tài liệu là các văn bản được thiết lập và công bố để trên cơ sở đó mà tổ chức thực hiện công việc của mình (như chính sách và mục tiêu chất lượng; cơ cấu tổ chức và trách nhiệm, quyền hạn; các Quy trình hay Thủ tục; hệ thống văn bản pháp qui; các Tiêu chuẩn).

- Hồ sơ là một loại tài liệu đặc biệt, là những thông tin được tập hợp, ghi chép lại dưới nhiều hình thức trong và sau khi công việc đã được thực hiện; nó minh chứng cho trạng thái thực của việc đã thực hiện đó (như các biểu mẫu thống kê, các báo cáo, các biên bản hội họp, biên bản hay kết luận về kiểm tra – đánh giá, các quyết định xử lý, các chứng từ về vật tư hay tài chính...).

2. Cách xây dựng Quy trình xử lý công việc

2.1. Khái niệm

Quy trình (hay Thủ tục) là tài liệu hướng dẫn cho tổ chức/cá nhân thực hiện theo quy định pháp luật và hướng dẫn cho các cán bộ tại cơ quan tiến hành một công việc theo trình tự và nhất quán với công việc (Ai làm và làm theo cái gì ứng với mỗi bước) theo một quá trình nhất định nhằm đảm bảo sản phẩm cung cấp đúng theo yêu cầu của luật định;

Trong HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Quy trình thường được thiết lập tương ứng với ba phần:

- Ứng với công việc chính thuộc phạm vi áp dụng tiêu chuẩn của cơ quan;
- Ứng với các công việc hỗ trợ để thực hiện các công việc chính;
- Ứng với yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn (với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 là các hoạt động: Kiểm soát tài liệu; Kiểm soát hồ sơ; Đánh giá nội bộ; Kiểm soát sản phẩm không phù hợp; Hành động khắc phục; Hành động phòng ngừa).

Trong thực tế, Quy trình nhằm thực hiện một Quá trình nhất định nào đó như: Cấp sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc; Di chuyển nơi tham gia BHXH, BHYT bắt buộc và BHTN đến địa bàn khác; Người lao động thay đổi mức đóng BHXH, BHYT bắt buộc và BHTN; Truy đóng BHXH, BHYT bắt buộc và BHTN; Thủ tục thanh toán chi phí mổ tim hở đối với người tham gia BHYT tự nguyện; Thủ tục thanh toán chi phí khám, chữa bệnh BHYT với cơ sở KCB BHYT; Xem xét, giải quyết một Đơn khiếu tố của Công dân; Tiến hành một cuộc kiểm tra hay thanh tra; Quản lý văn bản đi-đến; Lưu trữ hồ sơ...

2.2. Hình thức trình bày Quy trình

Trên thực tế việc trình bày nội dung trong Quy trình hay thủ tục thì tùy theo mức độ phức tạp của quy trình, quá trình hay loại hình hoạt động mà xác định cách trình bày phù hợp, thông thường thì việc trình bày nội dung trong quy trình hay thủ tục theo hai cách sau: dạng lưu đồ diễn giải, dạng sử dụng bảng biểu diễn giải. Tuy nhiên để phù hợp với hoạt động của các cơ quan thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam đã lựa chọn hình thức trình bày theo dạng sử dụng bảng biểu diễn giải chi tiết.

Hình thức Quy trình được xây dựng theo cách thức này là sự thể hiện các thông tin theo dạng diễn giải kết hợp với bảng biểu được xây dựng theo trình tự xử lý thủ tục hành chính, trong đó nêu rõ trình tự các bước, trách nhiệm của cán bộ, công chức, thời gian xử lý, và các biểu mẫu, hồ sơ cần lưu tại mỗi bước công việc.

Theo Quyết định 118/2009/QĐ-TTg, cơ quan cần áp dụng HTQLCL đối với các thủ tục hành chính được công bố theo kết quả của Đề án 30. Do đó, trong quá trình xây dựng thủ tục xử lý công việc, các thông tin liên quan đến quá trình xử lý thủ tục hành chính cần được tận dụng tối đa, triệt để. Hình thức Quy trình theo cách thức bảng biểu diễn giải có ưu điểm bên cạnh việc thể hiện rõ được các nội dung cần thiết quy định, chỉ rõ trách nhiệm, thời gian xử lý và các biểu mẫu liên quan, hồ sơ cần lưu còn tận dụng được tối ưu các thông tin công bố theo kết quả của Đề án 30. Các quy trình xử lý công việc được xây dựng mẫu cho các cơ quan hành chính nhà nước được xây dựng theo cách này. Mẫu Quy trình xử lý công việc theo cách thức này được thể hiện tại Phụ lục 2.

2.3. Nội dung của Quy trình

Để dễ theo dõi, nội dung của các Quy trình gồm những mục sau:

a) Mục đích

Nói rõ Quy trình được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì. Thí dụ: Mục đích của Quy trình kiểm soát tài liệu có thể viết “Mục đích của Quy trình này là hướng dẫn và phân công trách nhiệm để kiểm soát có hệ thống việc ban hành, phân phát, soát xét và hủy bỏ các tài liệu của HTQLCL”. Hay mục đích của Quy trình cấp sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc “Mục đích của Quy trình này là qui định về thành phần hồ sơ và các bước phải thực hiện trong việc xét, cấp Sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc”...

b) Phạm vi áp dụng

Cho biết Quy trình sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện (như với Quy trình kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ thì phạm vi áp dụng là toàn bộ Tổ chức; Quy trình cấp sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc thì phạm vi áp dụng là người lao động tham gia đóng bảo hiểm bắt buộc đăng ký tham gia đóng BHXH tại CQBHXH trên địa bàn).

c) Tài liệu viện dẫn

Liệt kê những tài liệu có nguồn gốc nội bộ hay bên ngoài được sử dụng để thực hiện Quy trình. Với Dịch vụ hành chính thì quan trọng nhất là phải liệt kê các Văn bản Pháp quy (Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Quyết định, Chỉ thị) và các tài liệu hướng dẫn về nghiệp vụ - kỹ thuật của các cơ quan có thẩm quyền (Tiêu chuẩn, Định mức, Biểu mẫu thống kê...). Tài liệu viện dẫn thường rất nhiều và luôn thay đổi, vì vậy cần chọn lựa những tài liệu trực tiếp chi phối việc thực hiện Quy trình hàng ngày và các tài liệu đó phải được cập nhật khi có sự bổ sung, sửa đổi, thay thế của cơ quan có thẩm quyền. Khi cần thiết, có thể viện dẫn các văn bản pháp quy liên quan trong mục nội dung.

d) Định nghĩa/viết tắt

Giải thích các khái niệm hay định nghĩa các từ ngữ được sử dụng thống nhất trong Quy trình để tránh hiểu sai hay hiểu không thống nhất hoặc các từ viết tắt trong quy trình.

đ) Nội dung quy trình

Mô tả nội dung, trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào.

Điều quan trọng để xác định được đúng phần này là phải nắm vững yêu cầu và đặc điểm của công việc (các tính chất đặc trưng, độ phức tạp, các yếu tố tạo thành, các mối quan hệ tương tác lẫn nhau...); các quá trình (chung và riêng); năng lực cán bộ, công chức và các nguồn lực có thể huy động.

Đây là phần cốt lõi của Quy trình. Mỗi tổ chức và mỗi đơn vị, cá nhân trong tổ chức cần phân tích, chọn lựa phương án thích hợp cho mình, đảm bảo rõ ràng, dễ hiểu, dễ làm, đảm bảo kiểm soát được quá trình và công việc tạo ra.

e) Biểu mẫu

Chủ yếu gồm các hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng thống nhất khi thực hiện Quy trình, công việc (được mã hóa và kèm theo tài liệu).

g) Hồ sơ cần lưu

Liệt kê những Hồ sơ trong quá trình thực hiện quy trình làm bằng chứng cho việc thực hiện giải quyết các công việc

2.4. Xây dựng biểu mẫu

Biểu mẫu ở đây được hiểu là các mẫu đơn, mẫu phiếu, sổ sách ghi chép (ví dụ : mẫu tờ khai tham gia BHXH, BHYT, BHTN, mẫu danh sách lao động đóng BHXH, BHYT, BHTN; mẫu phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc, biểu mẫu thống kê... Biểu mẫu là những ấn phẩm in sẵn, khi dùng đến chỉ việc điền vào những khoảng trống.

a) Mục đích

- Thống nhất cách ghi chép.
- Cung cấp đúng và đủ những thông tin cần thiết.

- Tiết kiệm thời gian.

b) Hình thức

- Tùy mục đích sử dụng mà biểu mẫu có rất nhiều dạng khác nhau. Dưới đây là 1 số dạng thường gặp :

- Biểu, bảng: thường dùng để điền số.

- Mẫu/Form: qui định những thông tin cần cung cấp (sau đó là khoảng trống để ghi chép).

- Kết hợp 2 dạng trên.

- Và các dạng khác theo Nghị định, thông tư, quyết định,....

- Kích thước và màu sắc: tùy mục đích và màu sắc, có thể sử dụng các loại kích thước, màu sắc khác nhau để đảm bảo phù hợp với từng lĩnh vực, từng công việc giải quyết TTHC.

c) Cách sử dụng

- Có thể ghi chép bằng tay;

- Cập nhật bằng bản mềm (theo dõi trên máy tính)

- Hoặc sử dụng các phương tiện tự động, bán tự động để ghi chép.

3. Lưu ý khi viết quy trình

Trong quá trình xây dựng Quy trình xử lý công việc, người dự thảo cần lưu ý một số điểm sau:

- Mỗi Quy trình đều nên có đủ 07 mục nêu trên. Mục nào không có nội dung phải trình bày thì bỏ trống hoặc ghi chữ “Không”.

- Viết Quy trình là phần quan trọng và mất nhiều công sức nhất. Cần chọn cử cán bộ có trình độ, hiểu rõ công việc, quy định pháp lý liên quan.

- Thường một Quy trình từ khi thông qua, công bố áp dụng lần đầu (ở cuối giai đoạn xây dựng các Văn bản) tới khi tạm coi là hoàn chỉnh (ở giai đoạn đánh giá, chứng nhận) phải bổ sung, sửa đổi nhiều lần. Cần thực hiện việc viết Quy trình theo hướng dẫn của bên Tư vấn như: Nhận biết yêu cầu (tức xác định Quy trình đó là cần phải có); Lãnh đạo Cơ quan phê duyệt (xác nhận sự cần thiết và cho tiến hành); Thu thập thông tin (về Quy trình hiện hành và các thông tin liên quan khác); Viết dự thảo (những gì phải làm đã được cân nhắc; sắp xếp hợp lý; diễn tả đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu...); Thu thập ý kiến đóng góp trong nội bộ Cơ quan và những nơi có liên quan bên ngoài (gồm cả kết quả khảo sát, thử nghiệm, nếu có); Xét duyệt và cho phép áp dụng của Lãnh đạo Cơ quan; Theo dõi, phân tích tình hình áp dụng để tiếp tục bổ sung, hoàn chỉnh.

- Khi xây dựng tài liệu của HTQLCL cần phân công cụ thể trách nhiệm xây dựng dự thảo Quy trình; trách nhiệm kiểm tra, xem xét dự thảo quy trình và trách nhiệm phê duyệt Quy trình. Người dự thảo Quy trình nên là người trực tiếp thực hiện quy trình hoặc Lãnh đạo cấp Phòng, người xem xét nên là Đại diện

lãnh đạo/ Phó Giám đốc, người phê duyệt cần phải là người Lãnh đạo cao nhất là Giám đốc để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL.

- Việc xây dựng Quy trình trong HTQLCL là trách nhiệm chính của Cơ quan BHXH. Không nên ủy quyền hoặc đề tư vấn viết hộ Quy trình. Điều này dễ dẫn đến việc cán bộ, công chức không hiểu được nội dung Quy trình, không tuân thủ theo quy trình và không có khả năng tự cải tiến quy trình.

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM



QUY TRÌNH CẤP SỔ CHO NGƯỜI THAM GIA BHXH BẮT BUỘC

Mã số QT-BHXHTTHC-....
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/....../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	CẤP SỔ CHO NGƯỜI THAM GIA BHXH BẮT BUỘC	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm thống nhất trình tự thực hiện và trách nhiệm thực hiện hoạt động cấp sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc thuộc thẩm quyền của BHXH tỉnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng đối với hoạt động cấp sổ BHXH lần đầu cho người tham gia BHXH là đối tượng bắt buộc
- Bộ phận một cửa và các bộ phận, cá nhân liên quan thuộc cơ quan BHXH tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

(xem mục 5.8 của quy trình này)

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- "**Sổ BHXH**" gồm một tờ bìa có 4 trang, in họ, tên, số sổ BHXH; nhân thân của người tham gia BHXH; những điều chỉnh về nhân thân và các quyền lợi về BHXH. BHTN đã được hưởng. các tờ rời của sổ BHXH in thời gian đóng BHXH, BHTN theo từng năm của người tham gia BHXH, BHTN.

- BHXH: Bảo hiểm xã hội;
-

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Không		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	- 03 Tờ khai tham gia BHXH, BHYT và BHTN - 01 Danh sách lao động tham gia BHXH, BHTN; - Quyết định tuyển dụng hoặc quyết định về tiền lương hoặc hợp đồng lao động và 01 bản sao giấy khai sinh của người lao động. - Hợp đồng lao động đối với người sử dụng lao	X	

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	CẤP SỔ CHO NGƯỜI THAM GIA BHXH BẮT BUỘC	Lần ban hành: 01
		Trang:

	động là cá nhân thuê mướn, sử dụng lao động.			
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	Không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Phòng TN-QLHS (bộ phận một cửa)			
5.6	Lệ phí (nếu có)			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận hồ sơ; tờ khai tham gia BHXH, BHYT và BHTN và các giấy tờ liên quan từ người sử dụng lao động. - Trường hợp đúng, đủ điều kiện giải quyết thì viết giấy biên nhận, ghi rõ thời gian trả hồ sơ chuyển khách hàng. - Trường hợp không đủ	Phòng TN-QLHS	Giờ hành chính	BM.01/QT-BHXHTHHC-.... Giấy biên nhận hồ sơ

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	CẤP SỔ CHO NGƯỜI THAM GIA BHXH BẮT BUỘC	Lần ban hành: 01
		Trang:

	điều kiện giải quyết thi hướng dẫn tổ chức hoàn thiện (kết thúc quá trình).			
B2	Chuyển hồ sơ tiếp nhận: - Chuyển danh sách lao động tham gia BHXH, BHYT và BHTN theo tới phòng Thu. - Chuyển toàn bộ hồ sơ còn lại tới bộ phận cấp sổ thẻ.	Phòng Tiếp nhận-QLHS	01 ngày làm việc	BM.02/QT-BHXHTHHC-.. – Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
B3	Kiểm tra, đối chiếu tờ khai, danh sách với các giấy tờ liên quan. - Trường hợp chưa đủ điều kiện thì thông báo cho người sử dụng lao động để hoàn thiện lại. - Trường hợp đủ điều kiện thực hiện B4.	Phòng Sổ thẻ	Không quá 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận	
B4	Nhập toàn bộ thông tin trên tờ khai và danh sách vào cơ sở dữ liệu (chương trình SMS).	Phòng sổ thẻ	10 ngày	
B4	In sổ BHXH (bìa sổ), nếu có trường hợp chưa đủ điều kiện cấp sổ BHXH thì in thêm 02 bản danh sách lao động chưa đủ điều kiện cấp sổ BHXH Trình giám đốc BHXH	Phòng sổ thẻ	10 ngày	

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	CẤP SỔ CHO NGƯỜI THAM GIA BHXH BẮT BUỘC	Lần ban hành: 01
		Trang:

	ký			
B5	Ký vào nơi quy định trên tờ khai, sổ BHXH và danh sách lao động chưa đủ điều kiện cấp sổ BHXH.	Giám đốc BHXH tỉnh	02 ngày	
B6	Sau khi đóng dấu, Chuyển toàn bộ hồ sơ tới các bộ phận liên quan để trả kết quả và lưu hồ sơ: - Trả kết quả: Thu phiếu hẹn, cập nhật thông tin theo dõi và trả hồ sơ gồm: Sổ BHXH (bìa sổ), 02 Tờ khai và 01 danh sách lao động chưa đủ điều kiện cấp sổ BHXH (nếu có). - Lưu hồ sơ theo mục 7 của quy trình này	Phòng sổ thẻ Phòng TN-QLHS Phòng liên quan	02 ngày	
Lưu ý	<i>Thời gian thực hiện các bước tại quy trình này có thể thay đổi tùy thuộc vào tình hình giải quyết hồ sơ. Tuy nhiên, tổng thời gian thực hiện cấp sổ cho người tham gia BHXH bắt buộc không được vượt quá 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ hợp lệ</i>			
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Quyết định 1111/QĐ-BHXH của BHXH ngày 25 tháng 10 năm 2011 V/v ban hành Quy định quản lý thu BHXH, BHYT; quản lý sổ BHXH, thẻ BHYT; - Công văn số 1615/BHXH-CSXH ngày 02 tháng 6 năm 2009 hướng dẫn thực hiện thu - chi bảo hiểm thất nghiệp; Điểm 1, 2, 3 Công văn số 2035/BHXH-CSXH ngày 26 tháng 6 năm 2009 sửa đổi bổ sung			

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	CẤP SỔ CHO NGƯỜI THAM GIA BHXH BẮT BUỘC	Lần ban hành: 01
		Trang:

	Công văn số 1615/BHXH-CSXH; -
--	--

6. BIỂU MẪU

Quy trình này sử dụng các biểu mẫu:

- BM.01/QT-BHXHTHHC-... - Giấy biên nhận hồ sơ
- BM.02/QT-BHXHTHHC-... - Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
- Mẫu số A01-Ts: Tờ khai tham gia BHXH, BHYT
- Mẫu số D02-TS : Danh sách lao động tham gia BHXH, BHYT
-

7. HỒ SƠ

Bộ phận và cá nhân liên quan có trách nhiệm lưu **lâu dài** các hồ sơ thực hiện theo quy định hiện hành, bao gồm:

- Phiếu nhận và hẹn trả kết quả;
- 01 Tờ khai và 01 bản danh sách lao động chưa đủ điều kiện cấp sổ BHXH (nếu có);
- Các văn bản khác có liên quan.

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

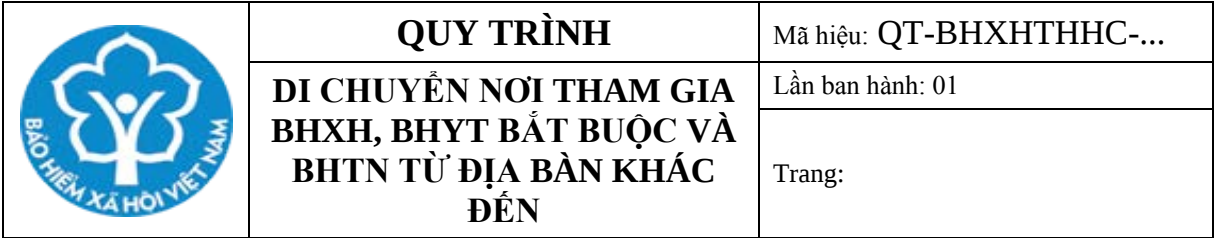


QUY TRÌNH DI CHUYỂN NƠI THAM GIA BHXH, BHYT BẮT BUỘC VÀ BHTN TỪ ĐỊA BÀN KHÁC ĐẾN

Mã số
Lần ban hành
Ngày ban hành

QT-BHXHTHHC...
01
...../.../2012

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			



SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	DI CHUYỂN NƠI THAM GIA BHXH, BHYT BẮT BUỘC VÀ BHTN TỪ ĐỊA BÀN KHÁC ĐẾN	Lần ban hành: 01
		Trang:

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm thống nhất trình tự thực hiện và trách nhiệm thực hiện hoạt động di chuyển nơi tham gia BHXH, BHYT bắt buộc và BHTN từ địa bàn khác đến.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng đối với hoạt động di chuyển nơi tham gia BHXH, BHYT bắt buộc và BHTN từ địa bàn khác đến
- Bộ phận một cửa và các bộ phận, cá nhân liên quan thuộc cơ quan BHXH tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

(xem mục 5.8 của quy trình này)

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- BHXH: Bảo hiểm xã hội;
-

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Không		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	1. Giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập (bản sao), trường hợp người sử dụng lao động là cá nhân thì nộp bản Hợp đồng lao động. 2. Quyết định xếp hạng doanh nghiệp (nếu có). 3. Thang, bảng lương (đã được đăng ký với cơ quan lao động). 4. Hợp đồng lao động hoặc quyết định tuyển dụng, chuyển chuyển... 5. Mẫu 01 - TBH "Tờ khai tham gia BHXH, BHYT, BHTN" của người lao động do người lao động kê khai; trường hợp đã được cấp sổ BHXH thì không phải kê khai mà chỉ nộp sổ BHXH. 6. Mẫu số 02a-TBH: "Danh sách lao động đóng	x	

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	DI CHUYỂN NỘI THAM GIA BHXH, BHYT BẮT BUỘC VÀ BHTN TỪ ĐỊA BÀN KHÁC ĐẾN	Lần ban hành: 01
		Trang:

	BHXH, BHYT, BHTN". 7. Mẫu số 08-TBH "Thông báo kết quả đóng BHXH, BHYT, BHTN" của kỳ trước.			
5.3	Số lượng hồ sơ			
	- Từ điểm 1- 4: 01 bộ (phô tô). - Điểm 5,6: 03 bộ. - Điểm 7: 01 bộ.			
5.4	Thời gian xử lý			
	13 ngày làm việc			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Phòng TN-QLHS (bộ phận một cửa)			
5.6	Lệ phí (nếu có)			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận danh sách và hồ sơ do người sử dụng lao động chuyển đến - Trường hợp đúng, đủ điều kiện giải quyết thì viết giấy biên nhận, ghi rõ thời gian trả hồ sơ chuyển khách hàng. - Trường hợp không đủ điều kiện giải quyết thì hướng dẫn tổ chức hoàn thiện (kết thúc quá trình).	Phòng TN-QLHS	Giờ hành chính	BM.01/QT-BHXH-01 Giấy biên nhận hồ sơ

	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	DI CHUYỂN NỘI THAM GIA BHXH, BHYT BẮT BUỘC VÀ BHTN TỪ ĐỊA BÀN KHÁC ĐẾN		Lần ban hành: 01
			Trang:

B2	Chuyển hồ sơ tiếp nhận Phòng Tiếp nhận-QLHS Chuyển danh sách lao động tham gia BHXH, BHYT và BHTN theo tới phòng Thu.	Phòng Tiếp nhận-QLHS	01 ngày làm việc	BM.02/QT-BHXH-01 – Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
B3	Thẩm định hồ sơ Phòng Thu Kiểm tra, đối chiếu tờ khai, danh sách với các giấy tờ liên quan. - Trường hợp chưa đủ điều kiện thì thông báo cho người sử dụng lao động để hoàn thiện lại. - Trường hợp đủ điều kiện thực hiện B4	Phòng Thu	Không quá 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận	
B4	Lập Danh sách lao động đóng BHXH, BHYT, BHTN Nhập thông tin trên tờ khai và danh sách vào cơ sở dữ liệu. (chương trình SMS), lập Danh sách lao động đóng BHXH, BHYT, BHTN, cấp mã đơn vị quản lý theo quy định và trình ký.	Phòng Thu	05 ngày	Mẫu số: 02-TBH
B5	Ký xác nhận Giám đốc BHXH tỉnh Xem xét và ký xác nhận tờ khai	Giám đốc BHXH tỉnh	02 ngày	Mẫu số: 01-TBH
B6	Sau khi đóng dấu, Chuyển toàn bộ hồ sơ tới các bộ phận liên quan để trả kết quả, chuyển trả lại 01 bản cho người sử dụng lao động và lưu hồ sơ:		02 ngày	

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	DI CHUYỂN NỘI THAM GIA BHXH, BHYT BẮT BUỘC VÀ BHTN TỪ ĐỊA BÀN KHÁC ĐẾN	Lần ban hành: 01
		Trang:

	- Trả kết quả: Thu phiếu hẹn, cập nhật thông tin theo dõi và trả kết quả gồm: Danh sách lao động đóng BHXH, BHYT, BHTN - Lưu hồ sơ theo mục 7 của quy trình này	Phòng TN-QLHS Phòng liên quan		
Lưu ý	<i>Thời gian thực hiện các bước tại quy trình này có thể thay đổi tùy thuộc vào tình hình giải quyết hồ sơ. Tuy nhiên, tổng thời gian thực hiện không được vượt quá 13 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ hợp lệ</i>			
5.8	Cơ sở pháp lý			
	1. Luật BHXH số 71/2006/QH11 ngày 29/6/2006 2. Nghị định số 152/2006/NĐ-CP ngày 22/12/2006 về hướng dẫn một số điều của Luật BHXH. 3. Nghị định số 63/2005/NĐ-CP ngày 16/5/2005 về việc ban hành Điều lệ BHYT. 4. Nghị định số 127/2008/NĐ-CP ngày 12/12/2008 về hướng dẫn một số điều của Luật BHXH 5. Thông tư số 03/2007/TT-BLĐTBXH ngày 30/01/2007 hướng dẫn Nghị định số 152/2006/NĐ-CP 6. Thông tư liên tịch số 21/2006/TTLT-BYT-BTC ngày 27/7/2005 hướng dẫn một số điều của Nghị định số 63/2005/NĐ-CP 7. Quyết định số: 902/QĐ – BHXH ngày 26/6/2007 ban hành quy định về quản lý thu BHXH, BHYT bắt buộc; 8. Quyết định số 1333/QĐ-BHXH ngày 21/02/2008 sửa đổi QĐ 902/QĐ-BHXH 9. Công văn số 1615/BHXH-CSXH ngày 02/06/2009 của BHXH Việt Nam. 10.			

6. BIỂU MẪU

Quy trình này sử dụng các biểu mẫu:

- BM.01/QT-BHXH-01 Giấy biên nhận hồ sơ
- BM.02/QT-BHXH-01 – Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BHXHTHHC-...
	DI CHUYỂN NỘI THAM GIA BHXH, BHYT BẮT BUỘC VÀ BHTN TỪ ĐỊA BÀN KHÁC ĐẾN	Lần ban hành: 01
		Trang:

- Mẫu 01 - TBH "Tờ khai tham gia BHXH, BHYT, BHTN"
- Mẫu số 02a-TBH: "Danh sách lao động đóng BHXH, BHYT, BHTN"
- Mẫu số 08-TBH "Thông báo kết quả đóng BHXH, BHYT, BHTN" của kỳ trước.
-

7. HỒ SƠ

Bộ phận và cá nhân liên quan có trách nhiệm lưu các hồ sơ thực hiện theo quy định hiện hành, bao gồm:

- Phiếu nhận và hẹn trả kết quả;
- 01 bộ hồ sơ;
- 01 bản "Danh sách lao động đóng BHXH, BHYT, BHTN";
- Các văn bản khác có liên quan.