

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**  
**BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐẮK NÔNG**



**TCVN ISO 9001:2015**

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**  
**CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐẮK NÔNG**  
*(Gọi tắt là Sổ tay chất lượng)*

**MÃ SỐ : STCL**  
**LẦN BAN HÀNH : 01**  
**NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2022**

<b>TRÁCH NHIỆM</b>	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Chức vụ</b>	<b>Chánh Văn phòng</b>	<b>Phó Giám đốc</b>	<b>Giám đốc</b>
<b>Chữ ký</b>			
<b>Họ và tên</b>	<b>Phạm Quang Tuyên</b>	<b>Hồ Tấn Lộc</b>	<b>Võ Thị Ái Liễu</b>



## I. GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh Đắk Nông là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); 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 và các quá trình của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành HTQLCL của mình

### 1. Sơ lược

- Tên cơ quan: Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông
- Địa chỉ: Số 52, đường Lê Lai, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông
- Điện thoại: 02613.550.079
- Fax: 02613.543.667
- Website: daknong.baohiemxahoi.gov.vn

BHXH Đắk Nông được thành lập theo Quyết định số 23/QĐ-BHXH-TCCB ngày 07/01/2004 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

BHXH tỉnh Đắk Nông là cơ quan trực thuộc BHXH Việt Nam đặt tại tỉnh, có chức năng giúp Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện các chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT); tổ chức thu, chi chế độ bảo hiểm thất nghiệp (BHTN); quản lý và sử dụng các quỹ: BHXH, BHTN, BHYT; thanh tra chuyên ngành việc đóng BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật và quy định của BHXH Việt Nam.

BHXH tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam và chịu sự quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông.

BHXH tỉnh có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản và trụ sở riêng.

### 2. Nhiệm vụ và quyền hạn của BHXH tỉnh Đắk Nông

2.1. Xây dựng, trình Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam kế hoạch ngắn hạn và dài hạn về phát triển BHXH, BHTN, BHYT tế trên địa bàn và chương trình công tác hàng năm; tổ chức thực hiện kế hoạch, chương trình sau khi được phê duyệt.

2.2. Chủ động phối hợp với các Sở, ngành có liên quan để xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Kế hoạch phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHTN, BHYT và kế hoạch phân bổ dự toán chi phí khám chữa bệnh BHYT theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

2.3. Tổ chức thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các chế độ, chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT.

2.4. Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo quy định, cụ thể:

- Khai thác, đăng ký, quản lý các đối tượng tham gia và hưởng BHXH, BHTN, BHYT. Thu các khoản đóng BHXH, BHTN, BHYT của các tổ chức và cá nhân tham gia; từ chối việc đóng các chế độ BHXH, BHTN, BHYT không đúng quy định. Kiểm tra việc

ký hợp đồng, việc đóng nộp BHXH, BHTN, BHYT đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức sử dụng lao động;

- Ký hợp đồng với các tổ chức làm đại lý thu BHXH, BHYT và tổ chức dịch vụ công chi trả các chế độ BHXH, BHTN theo quy định;

- Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT cho những người tham gia BHXH, BHYT;

- Giải quyết các chế độ BHXH, BHYT; thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về BHXH, BHYT tại BHXH tỉnh; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết chế độ BHXH, BHTN, BHYT tại BHXH tỉnh và BHXH huyện;

- Chi trả các chế độ BHXH, BHTN, BHYT; từ chối chi trả các chế độ BHXH, BHTN, BHYT không đúng quy định;

- Tiếp nhận khoản kinh phí từ ngân sách Nhà nước chuyển sang để đóng, hỗ trợ đóng cho các đối tượng tham gia BHYT, BHXH tự nguyện.

- Quản lý, sử dụng, hạch toán kế toán các nguồn kinh phí và tài sản theo quy định;

- Ký, tổ chức thực hiện hợp đồng khám chữa bệnh BHYT với các cơ sở khám, chữa bệnh có đủ điều kiện, tiêu chuẩn chuyên môn, kỹ thuật; kiểm tra, đánh giá việc chỉ định điều trị, sử dụng thuốc, hóa chất, vật tư, thiết bị y tế, dịch vụ kỹ thuật y tế cho người bệnh; kiểm tra, xác định chi phí khám, chữa bệnh BHYT, bảo vệ quyền lợi người tham gia BHYT và chống lạm dụng quỹ BHYT;

2.5. Tham gia phối hợp với Sở Y tế và đơn vị liên quan, chỉ đạo các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT trên địa bàn xây dựng nhu cầu, đồng thời thẩm định và tổng hợp nhu cầu về danh mục, số lượng thuốc.

2.6. Tham gia vào quá trình lựa chọn nhà thầu cung cấp thuốc của các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT trên địa bàn theo quy định. Phối hợp với Sở Y tế theo dõi, giám sát việc thực hiện mua sắm thuốc theo Danh mục đấu thầu tập trung cấp quốc gia, cấp tỉnh đối với thuốc thuộc lĩnh vực BHYT.

2.7. Thực hiện kiểm tra, thanh tra chuyên ngành về đóng BHXH, BHTN, BHYT theo quy định, cụ thể:

- Tổ chức kiểm tra, giải quyết các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về việc thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHTN, BHYT đối với các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh và tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHTN, BHYT, cơ sở khám, chữa bệnh BHYT tế theo quy định của pháp luật; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền xử lý những hành vi vi phạm pháp luật;

- Xây dựng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện kế hoạch thanh tra chuyên ngành về đóng bảo BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn tỉnh; gửi kế hoạch thanh tra để báo cáo BHXH Việt Nam, Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh. Thanh tra chuyên ngành đột xuất khi phát hiện tổ chức, cá nhân có dấu hiệu vi phạm pháp luật về đóng BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn tỉnh hoặc khi được Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam giao; xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực đóng BHXH, BHTN, BHYT theo quy định;

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý sau thanh tra, kiểm tra đối với tổ chức và cá nhân theo quy định của pháp luật. Tổng hợp,

báo cáo kết quả công tác thanh tra chuyên ngành về đóng BHXH, BHTN, BHYT theo quy định.

2.8. Tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch cải cách hành chính theo chỉ đạo, hướng dẫn của BHXH Việt Nam. Thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, công tác pháp chế và công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Tổ chức triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO trong thực hiện nhiệm vụ.

2.9. Thực hiện số hóa hồ sơ giấy; quản lý, lưu trữ hồ sơ nghiệp vụ, tài liệu hành chính và hồ sơ hưởng các chế độ BHXH, BHTN, BHYT.

2.10. Tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT; cập nhật biến động tăng giảm dữ liệu hộ gia đình theo quy định.

2.11. Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ BHXH, BHTN, BHYT cho CCVC BHXH tỉnh.

2.12. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội ở địa phương, các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHTN, BHYT, để giải quyết các vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chế độ BHXH, BHTN, BHYT theo quy định.

2.13. Có quyền khởi kiện vụ án dân sự để yêu cầu tòa án bảo vệ lợi ích công cộng, lợi ích nhà nước trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn.

2.14. Đề xuất với BHXH Việt Nam kiến nghị việc xây dựng, sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách về BHXH, BHTN, BHYT; kiến nghị với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thanh tra, điều tra, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật BHXH, BHTN, BHYT.

2.15. Định kỳ cung cấp đầy đủ và kịp thời thông tin về việc đóng, quyền được hưởng các chế độ, thủ tục thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT cho người lao động, người sử dụng lao động hoặc khi người lao động, người sử dụng lao động, tổ chức công đoàn yêu cầu; cung cấp đầy đủ và kịp thời tài liệu, thông tin liên quan theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2.16. Thường xuyên phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về lao động ở địa phương cập nhật thông tin về tình hình sử dụng lao động trên địa bàn. Phối hợp cơ quan thuế cập nhật mã số thuế của tổ chức, cá nhân; định kỳ hàng năm, cập nhật thông tin do cơ quan thuế cung cấp về chi phí tiền lương để tính thuế của doanh nghiệp hoặc tổ chức.

2.17. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra toàn diện BHXH huyện trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

18. Quản lý CCVC BHXH tỉnh.

19. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng khoa học; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành BHXH tỉnh. Khai thác và bảo mật dữ liệu công nghệ thông tin theo phân cấp. Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo, thi đua - khen thưởng theo quy định.

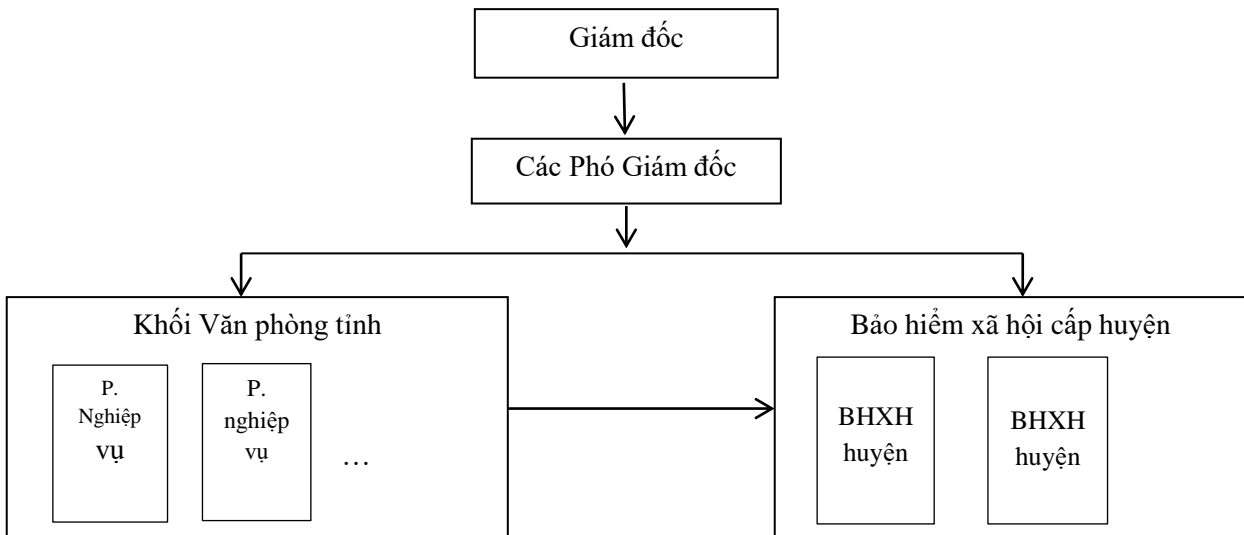
### **3. Cơ cấu tổ chức**

- Các phòng nghiệp vụ:

- 3.1. Phòng Chế độ bảo hiểm xã hội.
- 3.2. Phòng Giám định bảo hiểm y tế.
- 3.3. Phòng Quản lý thu.

- 3.4. Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng.
- 3.5. Phòng Cấp sổ, thẻ.
- 3.6. Phòng Tổ chức cán bộ.
- 3.7. Phòng Kế hoạch - Tài chính.
- 3.8. Phòng Thanh tra - Kiểm tra.
- 3.9. Phòng Công nghệ thông tin.
- 3.10. Văn phòng.
- BHXH các huyện
- 3.11. BHXH huyện Cư Jút.
- 3.12. BHXH huyện Krông Nô.
- 3.13. BHXH huyện Đắk Mil.
- 3.14. BHXH huyện Đắk Song.
- 3.15. BHXH huyện Tuy Đức.
- 3.16. BHXH huyện Đắk G'Long.
- 3.17. BHXH huyện Đắk Rlấp.

#### 4. Sơ đồ tổ chức



#### 5. Thành tích đạt được

Với sự nỗ lực luôn phấn đấu của tập thể CCVC, BHXH tỉnh Đắk Nông đã được công nhận và tặng các danh hiệu như sau:

##### 5.1. Danh hiệu thi đua

- Từ năm 2012 đến 2021: Luôn được Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam công nhận danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc.
- Năm 2016, 2021: Được Tổng giám đốc BHXH Việt Nam tặng Cờ thi đua.
- Năm 2015, 2020: Được Chủ tịch UBND tỉnh tặng Cờ thi đua.
- Năm 2020: Được Thủ tướng Chính phủ tặng Cờ thi đua.

## 5.2. Hình thức khen thưởng

- Các năm 2013, 2015, 2020, 2021: Được Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tặng Bằng khen.
- Năm 2012: Được Thủ tướng Chính phủ tặng Bằng khen.
- Năm 2014, 2016, 2019, 2020, 2021: Được Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông tặng Bằng khen,
- Năm 2014: Được Bộ trưởng Bộ Công an tặng Bằng khen.
- Năm 2017: Được Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội tặng Bằng khen.
- Năm 2017: Được Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam tặng Huân chương lao động Hạng 3.

## **II. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

Hệ thống quản lý chất lượng (gọi tắt là Sổ tay chất lượng) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của BHXH tỉnh Đắk Nông là tài liệu tổng quát giới thiệu về HTQLCL: xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; Sổ tay chất lượng do Lãnh đạo BHXH tỉnh ban hành, khẳng định việc BHXH tỉnh xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng quản lý nhà nước cũng như các hoạt động quản lý hành chính thuộc chức năng của BHXH tỉnh. Sổ tay chất lượng công bố những quan điểm cụ thể của Lãnh đạo BHXH tỉnh đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi khi thực hiện chức năng nhiệm vụ của tổ chức, viện dẫn đến những quy trình hoặc hướng dẫn cần thiết để thực hiện các yêu cầu đó.

### **1. Mục đích**

Sổ tay chất lượng là một trong các loại tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng của ngành BHXH tỉnh. Sổ tay chất lượng được xây dựng và duy trì nhằm giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng của BHXH tỉnh bao gồm việc xác định phạm vi áp dụng, các quy trình dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn theo yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu cần thiết khác của BHXH tỉnh.

Sổ tay chất lượng do Lãnh đạo BHXH tỉnh ban hành, khẳng định việc BHXH tỉnh xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng nhiệm vụ cũng như các hoạt động quản lý nội bộ của BHXH tỉnh.

Sổ tay chất lượng công bố những quan điểm cụ thể của Lãnh đạo BHXH tỉnh đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi khi thực hiện chức năng nhiệm vụ theo quy định, viện dẫn đến những quy trình hoặc hướng dẫn cần thiết để thực hiện các yêu cầu đó.

Sổ tay chất lượng là một trong các tài liệu làm cơ sở cho hoạt động quản lý nói chung, quản lý chất lượng nói riêng. Sổ tay chất lượng cũng là một trong các tài liệu để các tổ chức liên quan, BHXH Việt Nam có thêm những thông tin đầy đủ hơn về các hoạt động chức năng của BHXH tỉnh.

### **2. Phạm vi áp dụng, nguyên tắc kiểm soát sổ tay chất lượng**

## 2.1. Phạm vi áp dụng

- Hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong cuốn Sổ tay chất lượng này áp dụng cho hoạt động hỗ trợ công tác quản lý nội bộ (các quy trình chung) và quy trình giải quyết thủ tục hành chính của BHXH tỉnh Đắk Nông.

- Hệ thống quản lý chất lượng được mô tả trong Sổ tay chất lượng này được áp dụng đối với các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh.

- Các quy trình chung bao gồm:

+ Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản;

+ Quy trình đánh giá nội bộ;

+ Quy trình kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục và cải tiến;

+ Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội;

+ Quy trình họp xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng;

- Chính sách chất lượng.

- Mục tiêu chất lượng.

- Các điểm loại trừ: Do đặc thù hoạt động của cơ quan, hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng này được áp dụng cho các hoạt động quản lý nhà nước trong các lĩnh vực, ngoại lệ không áp dụng thuộc phần 8.3 Thiết kế phát triển của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và xem đó như một ngoại lệ/điểm loại trừ.

## 2.2. Nguyên tắc kiểm soát Sổ tay chất lượng

### 2.2.1. Phân phối Sổ tay chất lượng

- Sổ tay chất lượng do Lãnh đạo BHXH tỉnh phân phối và kiểm soát theo Quy trình kiểm soát thông tin văn bản - QTC.BHXH.01.

### 2.2.2. Soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại

- Khi có yêu cầu và được Lãnh đạo BHXH tỉnh phê duyệt, việc soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại Sổ tay chất lượng sẽ được tiến hành nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, tổ chức, nhân sự, thực tế hoạt động của đơn vị...

- Việc sửa đổi, soạn thảo, ban hành lại được thực hiện theo trình tự đã quy định trong QTC.BHXH.01

## 3. Khái niệm/chữ viết tắt

3.1. Khái niệm: Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.

### 3.2. Chữ viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

- STCL: Sổ tay chất lượng.

- CSCL: Chính sách chất lượng.

- MTCL: Mục tiêu chất lượng.

- CCVC: Công chức viên chức và người lao động.

- BHTNLĐ, BNN: Bảo hiểm tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp.



#### 4. Bối cảnh của tổ chức

##### 4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh

- BHXH tỉnh xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài sẽ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, những vấn đề ảnh hưởng đến các khả năng trong việc đạt được kết quả mong đợi của HTQLCL.

- Việc theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, bao gồm các yếu tố tích cực và tiêu cực hoặc các điều kiện cho việc xem xét.

##### \* Bên ngoài

Môi trường bên ngoài của BHXH tỉnh được xác định bằng cách xem xét các vấn đề phát sinh từ các môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế, hoặc quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương.

##### \* Nội bộ

Môi trường nội bộ được BHXH tỉnh xác định bằng cách xem xét các vấn đề liên quan đến giá trị, văn hóa, kiến thức và hoạt động của mình.

##### 4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm

Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm là một yếu tố có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Việc xác định các nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thông qua:

Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
Tổ chức/ cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật.</li> <li>- Thời gian đáp ứng nhanh.</li> <li>- Thái độ phục vụ tốt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp.</li> <li>- Cải tiến hệ thống quy trình giải quyết công việc, áp dụng HTQLCL theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận thông tin và phản hồi 22 thông tin một cách nhanh chóng, chính xác đối với các Tổ chức, cá nhân.</li> </ul>
Cơ quan quản lý nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện đúng quy định trong các thông tư, nghị định.</li> <li>- Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.</li> </ul>
Nhà cung cấp	<p>Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài: Ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ còn thực hiện việc xem xét</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem xét, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp.</li> </ul>

	đến các nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp cho đơn vị.	
--	---	--

#### 4.3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý

- BHXH tỉnh thiết lập phạm vi của hệ thống quản lý trên cơ sở xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các yêu cầu của các bên quan tâm, các hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

- Cuốn STCL này cũng nhằm mục đích trình bày HTQLCL của cơ quan cho các tổ chức bên ngoài có liên quan.

- Phạm vi áp dụng HTQLCL của BHXH tỉnh được xác định tại phần 1 của HTQLCL.

#### 4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

BHXH tỉnh thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

### 5. Sự lãnh đạo

#### 5.1. Lãnh đạo và cam kết

##### 5.1.1. Cam kết của Lãnh đạo

Lãnh đạo BHXH tỉnh cam kết xây dựng và thực hiện HTQLCL và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống bằng cách:

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Đảm bảo rằng CSCL và các MTCL được thiết lập cho HTQLCL và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;
- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của HTQLCL trong các quá trình quản lý hành chính nhà nước của BHXH tỉnh;
- Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;
- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL;
- Tuyên truyền về sự quan trọng của việc quản lý chất lượng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;
- Đảm bảo HTQLCL đạt được các kết quả hướng đến của mình;
- Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Thúc đẩy cải tiến;
- Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

##### 5.1.2. Hướng vào khách hàng

- BHXH tỉnh cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị liên quan. Điều này được chứng minh

bởi sự nỗ lực của tất cả CCVC trong cơ quan, đã cùng nhau đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

- BHHH tỉnh xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của HTQLCL.

- BHHH tỉnh mong đợi những kiến nghị, góp ý, đề xuất, đánh giá từ phía các cơ quan, đơn vị liên quan. Đó là cơ sở nền tảng giúp cơ quan trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

## 5.2 Chính sách chất lượng

Lãnh đạo BHHH tỉnh thiết lập CSCL và công bố đến toàn thể CCVC trong cơ quan. CSCL được xây dựng phù hợp mục đích và bối cảnh của cơ quan và hỗ trợ các định hướng chiến lược của đơn vị, là cơ sở cho việc thiết lập các MTCL, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể CCVC trong cơ quan để mọi người thấu hiểu và duy trì việc thực hiện HTQLCL.

Tham khảo: Chính sách chất lượng.

## 5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

- Lãnh đạo BHHH tỉnh đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức.

- Lãnh đạo BHHH tỉnh chỉ định các thành viên đại diện cho các đơn vị và có hiểu biết về HTQLCL để thành lập Ban Chỉ đạo ISO, ngoài các trách nhiệm và quyền hạn khác còn có các trách nhiệm và quyền hạn để thay mặt Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL của tổ chức.

Tham khảo: Quyết định thành lập Ban chỉ đạo ISO

## 6. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng

### 6.1. Hành động đối với rủi ro và cơ hội

#### 6.1.1. Xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi

- BHHH tỉnh xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các cơ quan, đơn vị liên quan để xác định rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết để đảm bảo hệ thống.

#### 6.1.2. Lập kế hoạch

- BHHH tỉnh đưa ra các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội, tích hợp và thực hiện các hành động vào trong các quá trình của HTQLCL và đánh giá hiệu lực của các hành động này.

- Các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội sẽ tương xứng với tác động tiềm ẩn đến sự phù hợp của HTQLCL.

Tham khảo: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QTC.BHHH.04.

### 6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định đạt được mục tiêu

#### 6.2.1. Mục tiêu chất lượng

- BHHH tỉnh thiết lập MTCL tại các cấp, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của HTQLCL.

- MTCL bao gồm các quy định chung nhằm đáp ứng các yêu cầu của hoạt động quản lý hành chính nhà nước được công bố tại cơ quan.

- MTCL được xây dựng nhằm thoả mãn, phù hợp với CSCL, được cụ thể hoá trên các mặt công tác chính về hoạt động quản lý và điều hành của cơ quan.

Tham khảo: Mục tiêu chất lượng.

### 6.2.2. Hoạch định HTQLCL

- Lãnh đạo BHXH tỉnh đảm bảo hoạch định HTQLCL thông qua việc xây dựng văn bản, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Đảm bảo rằng tính nhất quán của HTQLCL được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về HTQLCL nếu có.

### 6.3. Hoạch định sự thay đổi

BHXH tỉnh xác định nhu cầu cho các thay đổi đối với HTQLCL, việc thay đổi được tiến hành theo kế hoạch và theo HTQLCL và các quá trình. Lãnh đạo BHXH tỉnh đảm bảo hoạch định HTQLCL được tiến hành thông qua việc xây dựng, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý, thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn cũng như MTCK. Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm đảm bảo tính nhất quán của HTQLCL được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về HTQLCL.

## 7. Hỗ trợ

### 7.1. Nguồn lực

#### 7.1.1. Tổng quan

- BHXH tỉnh đảm bảo sự có sẵn của các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm xác định các nhu cầu về nguồn lực và yêu cầu cung cấp nguồn lực thích hợp để thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như việc đáp ứng các nhu cầu trong giải quyết công việc. Việc xác định được thực hiện khi chuẩn bị cho nội dung xem xét của lãnh đạo. Trong các trường hợp đột xuất, yêu cầu về nguồn lực được đề cập tới trong các cuộc họp của đơn vị.

#### 7.1.2. Nhân lực

BHXH tỉnh đảm bảo bất kỳ CCVC nào thực hiện các công việc hay đại diện cho BHXH tỉnh mà công việc của họ có thể tác động đáng kể đến HTQLCL đều phải có năng lực dựa trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm: Xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí làm việc căn cứ trên tính chất của công việc đang thực hiện; bố trí để cán bộ có liên quan được đào tạo phù hợp và hiệu quả;

- BHXH tỉnh đảm bảo các CCVC nhận thức được về sự đóng góp của họ trong sự phát triển của đơn vị thông qua các cuộc họp, các bản mô tả công việc, thông báo; Các hoạt động liên quan tới đào tạo, đánh giá năng lực nhân sự.

#### 7.1.3. Cơ sở hạ tầng

- BHXH tỉnh xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của HTQLCL bao gồm: văn phòng, nhà cửa, không gian làm việc, các trang thiết bị, hệ thống thông tin và các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

- Lãnh đạo BHXH tỉnh cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình hoạt động của cơ quan.

- Căn cứ vào định hướng, CSCL của tổ chức; Toàn bộ cơ sở hạ tầng của đơn vị như nơi làm việc, các phương tiện làm việc và các công cụ hỗ trợ công việc, ... đều phải được xác định, duy tu, sửa chữa và cập nhật nếu cần để phù hợp nhằm đạt được các MTCL đã hoạch định và các yêu cầu của HTQLCL.

#### 7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình

BHXH tỉnh đảm bảo việc xây dựng và duy trì một môi trường làm việc, bao gồm cả môi trường tâm lý (như các phong trào thi đua, văn hóa, thể dục thể thao, các chế độ động viên, khen thưởng, ...), thích hợp, tích cực và thuận lợi để các nhân viên trong tổ chức có thể đạt hiệu quả tối đa trong công việc của mình đồng thời đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của HTQLCL.

#### 7.1.5. Tri thức của tổ chức

- BHXH tỉnh xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của các yêu cầu trong công việc. Tri thức này được duy trì và sẵn có tùy mức độ cần thiết.

- CCVC BHXH tỉnh hiểu tri thức của tổ chức qua tiếp cận kiến thức từ các văn bản hướng dẫn và được cập nhật, bổ sung trong quá trình làm việc.

#### 7.2. Năng lực

- Lãnh đạo BHXH tỉnh xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, coi trọng vai trò của con người trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

#### 7.3. Nhận thức

- BHXH tỉnh đảm bảo công chức, viên chức và người lao động nhận thức được CSCL, MTCL và hiểu được mong đợi của bên quan tâm; Tầm quan trọng của các đóng góp từng CCVC đối với tính hiệu lực của HTQLCL, cũng như các tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu HTQLCL.

#### 7.4. Trao đổi thông tin

- BHXH tỉnh xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong tổ chức.

- Khi có thông tin từ bên ngoài, các cá nhân/bộ phận liên quan đến thông tin mới sẽ cập nhật, truyền đạt cho nội bộ cùng thực hiện. Các văn bản đến được quản lý, truyền đạt và giao trách nhiệm cho bộ phận Văn thư lưu trữ.

#### 7.5. Thông tin dạng văn bản

##### 7.5.1. Khái quát

BHXH tỉnh đảm bảo mọi tài liệu và dữ liệu dưới dạng văn bản có liên quan đến những yêu cầu của HTQLCL và mọi hoạt động của đơn vị (bao gồm cả tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài đều phải được kiểm soát, sẵn có khi cần sử dụng).

Tham khảo: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QTC.BHXH.01.

##### 7.5.2. Tạo lập và cập nhật

Khi tạo mới và cập nhật thông tin được lập văn bản, tổ chức sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp (tiêu đề, ngày, tác giả, số tham chiếu, ...); Định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp (ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, hình ảnh, ...); Xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

### 7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

BHXH tỉnh đảm bảo lưu trữ những hồ sơ cần thiết để chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu quy định và sự hoạt động có hiệu quả của HTQLCL.

Tham khảo: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QTC.BHXH.01

## 8. Vận hành

### 8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp

BHXH tỉnh lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để vận hành, hoạch định việc thực hiện đảm bảo tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình của HTQLCL.

### 8.2. Xác định các yêu cầu về quản lý hành chính nhà nước

8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng, các tổ chức hành chính các yêu cầu, thông tin của các tổ chức gửi đến BHXH tỉnh thông qua bộ phận Văn thư theo đường công văn được báo cáo đến Lãnh đạo để xử lý, giải quyết kịp thời.

### 8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan sản phẩm và dịch vụ

Đáp ứng yêu cầu bên quan tâm là công việc quan trọng, do đó BHXH tỉnh luôn xác định rằng việc xác định các yêu cầu của bên quan tâm là một trong những thông tin cần thiết.

### 8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan sản phẩm và dịch vụ:

- Khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu của bên quan tâm, các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thu thập và xác nhận các yêu cầu của bên quan tâm đồng thời phối hợp xem xét nội bộ để đảm bảo:

- Các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của tổ chức.

### 8.2.2. Các thay đổi đối với yêu cầu liên quan sản phẩm và dịch vụ

BHXH tỉnh đảm bảo các quy trình, văn bản được cập nhật, thay đổi có lưu giữ thông tin dạng văn bản và các cán bộ liên quan được nhận biết điều này.

### 8.3 Thiết kế và phát triển dịch vụ

BHXH tỉnh tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại các văn bản pháp luật có liên quan, không thực hiện việc thiết kế, triển khai công việc ngoài chức năng, nhiệm vụ đã được quy định. Do đó, điều khoản 8.3 của TCVN ISO 9001:2015 được xem như là điểm loại trừ không áp dụng trong hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

### 8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

#### 8.4.1. Khái quát

BHXH tỉnh có trách nhiệm trong việc quản lý, kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp để đảm bảo rằng tất cả sản phẩm và các dịch vụ của nhà

nhà cung cấp bên ngoài đều phù hợp với yêu cầu đã quy định. Các nhà cung cấp được đánh giá, chọn lựa và quản lý một cách phù hợp.

#### 8.4.2. Loại và mức độ kiểm soát

Các nhà cung cấp được lựa chọn dựa trên năng lực đáp ứng về tư cách, chất lượng, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức. Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải được người có thẩm quyền phê chuẩn.

#### 8.4.3. Thông tin đối với các nhà cung cấp bên ngoài:

- Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào, hoặc thuê dịch vụ ngoài là phù hợp với yêu cầu đã quy định, các nhà cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

- Thuê thầu phụ bên ngoài: Các yêu cầu thuê thầu phụ phải đưa ra sự mô tả rõ ràng như số lượng, tiến độ thời hạn thanh toán, đóng gói, vận chuyển, bảo hành, ...

### 8.5. Thực hiện hoạt động quản lý

#### 8.5.1. Kiểm soát hoạt động

BHXH tỉnh 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;
- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;
- Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).

Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được tổ chức 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; Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.

#### 8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc

- + 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 thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.
- + Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.

#### 8.5.3. Tài sản thuộc khách hàng và các nhà cung cấp bên ngoài

Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các đơn vị hoặc công dân, tổ chức đảm bảo phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của đơn vị, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng

thì tổ chức sẽ phải thông báo cho đơn vị, công dân được biết và có cách khắc phục đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.

#### 8.5.4. Bảo toàn

Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ. 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.

#### 8.5.5. Hoạt động sau cung cấp dịch vụ

Cơ quan đảm bảo kết quả được chuyển giao đến đơn vị, công dân đáp ứng được các yêu cầu. Để đạt được điều này tất cả các cán bộ của tổ chức có trách nhiệm thực hiện việc theo dõi, đo lường kết quả để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của đơn vị, công dân cũng như các quy định của pháp luật.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi trong quá trình giải quyết, tổ chức trao đổi và thông báo, truyền đạt cho bộ phận, cá nhân liên quan nhận biết được khi có sự thay đổi, đồng thời, lưu trữ đầy đủ bằng chứng, hồ sơ cho sự thay đổi này.

#### 8.6. Chuyển giao

BHXH tỉnh thực hiện các sắp đặt theo hoạch định ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các yêu cầu đã được đáp ứng. Lưu giữ lại thông tin được lập thành văn bản về giao nhận kết quả.

#### 8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

BHXH tỉnh đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (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 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.

Từng phòng/bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định; ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ xử lý, kết quả xử lý, xác định rõ trách nhiệm của cá nhân, tổ chức liên quan.

Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho đơn vị bên ngoài (quyết định, kết quả thẩm định...) và đơn vị đó đã sử dụng các kết quả này thì BHXH tỉnh sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.

Tham khảo: Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến - QTC.BHXH.03.

### **9. Đánh giá kết quả hoạt động**

#### 9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và hệ thống và xác định nhu cầu cải tiến HTQLCL, nâng cao hiệu lực của hệ thống.

9.1.2. Sự thỏa mãn khách hàng áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các tổ chức đối với hoạt động quản lý và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía đơn vị. Xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình



này nhằm thu thập sự phản hồi của đơn vị, công dân (hài lòng và chưa hài lòng) thường xuyên thông qua hòm thư góp ý, tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

### 9.1.3. Phân tích và đánh giá

BHXH tỉnh xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL, đồng thời làm cơ sở để xác định các hành động phòng ngừa, cải tiến hoạt động.

## 9.2. Đánh giá nội bộ

BHXH tỉnh đảm bảo tiến hành đánh giá nội bộ theo định kỳ 1 năm tối thiểu 1 lần hoặc đột xuất để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp của các hoạt động chất lượng, các kết quả thực hiện theo tiêu chuẩn, đánh giá một cách khách quan về hiệu lực của HTQLCL đang áp dụng.

Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình bằng văn bản cho việc thiết lập các kế hoạch và thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp và tính hiệu lực của HTQLCL.

Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ dựa trên cơ sở, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động, quá trình được đánh giá cũng như kết quả của cuộc đánh giá trước. Đánh giá được thực hiện bởi các chuyên gia đánh giá có đủ năng lực và độc lập với đơn vị được đánh giá. Thủ trưởng các đơn vị được đánh giá phải tiến hành không chậm trễ các hoạt động nhằm loại bỏ sự không phù hợp trong quá trình đánh giá phát hiện ra.

Báo cáo đánh giá được gửi tới các cá nhân hay đơn vị liên quan đến cuộc đánh giá, các hồ sơ đánh giá phải được lưu lại.

Chỉ định người chịu trách nhiệm kiểm tra, xác nhận sự thoả đáng trước khi trình Lãnh đạo BHXH tỉnh phê duyệt các hành động khắc phục được thực hiện, có sự kiểm tra kết quả.

Tham khảo: Quy trình đánh giá nội bộ - QTC.BHXH.02.

### 9.3. Xem xét của lãnh đạo

BHXH tỉnh tiến hành xây dựng, thực hiện và duy trì quy trình bằng văn bản để thực hiện việc xem xét định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo về HTQLCL để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp thoả đáng và có hiệu lực.

Lãnh đạo chủ trì các cuộc xem xét định kỳ tối thiểu 1 năm 1 lần hoặc đột xuất khi cần thiết để xem xét tính hiệu lực, sự phù hợp của HTQLCL với Tiêu chuẩn áp dụng, đồng thời đánh giá kết quả của việc thực hiện CSCL, MTCL đã được công bố.

Trước cuộc xem xét của lãnh đạo, các bộ phận báo cáo bằng văn bản cho Lãnh đạo trước 01 tuần về các nội dung liên quan đến HTQLCL của bộ phận mình kể các các khuyến nghị cải tiến nếu có.

Kết quả của việc xem xét bao gồm các quyết định và hành động thích hợp cho việc nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL, cải tiến các quy trình.

Mọi nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được ghi nhận lại bằng văn bản và lưu hồ sơ.

Tham khảo: Quy trình họp xem xét của lãnh đạo QTC.BHXH.05.

## 10. Cải tiến

### 10.1. Yêu cầu chung

- Cải tiến liên tục hiệu quả và nâng cao hiệu lực hoạt động của HTQLCL là một trong những nội dung trung tâm.

- BHHX tỉnh xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của các đơn vị.

### 10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

BHHX tỉnh đảm bảo mọi sản phẩm, hoạt động không phù hợp với yêu cầu quy định phải được nhận biết và được kiểm soát nhằm ngăn chặn để tránh việc vô tình sử dụng. Việc kiểm soát sản phẩm không phù hợp được duy trì chứng tỏ HTQLCL luôn được xem xét, cải tiến đáp ứng được yêu cầu thực tế và phù hợp tiêu chuẩn.

Tham khảo: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến QTC.BHHX.03.

### 10.3. Cải tiến liên tục

BHHX tỉnh Đắk Nông thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, 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.

## III. DANH MỤC QUY TRÌNH CHUNG TRONG GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC NỘI BỘ

Stt	Tên quy trình	Ký hiệu
1	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QTC.BHHX.01
2	Quy trình đánh giá nội bộ	QTC.BHHX.02
3	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục và cải tiến	QTC.BHHX.03
4	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QTC.BHHX.04
5	Quy trình xem xét, đánh giá của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng	QTC.BHHX.05