

Số: /KH-NHNN-HTI4

Hà Tĩnh, ngày tháng 01 năm 2022

KẾ HOẠCH

Triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 năm 2022

Thực hiện Quyết định số 2627/QĐ-NHNN ngày 25/12/2019 của NHNN VN về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng cho Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Quyết định số 156/QĐ-NHNN-HTI4 ngày 05/11/2021 của NHNN Hà Tĩnh về việc ban hành áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Hà Tĩnh (gọi tắt là Chi nhánh) xây dựng kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Chi nhánh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh; việc áp dụng HTQLCL là công cụ hỗ trợ đắc lực thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại Chi nhánh nhằm đáp ứng sự thỏa mãn của người dân, doanh nghiệp đối với các lĩnh vực do NHNN tỉnh cung cấp.

2. Đảm bảo các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của Chi nhánh được diễn ra thông suốt, chuyên nghiệp, hiệu quả cao, nâng cao chất lượng điều hành nội bộ, từ đó nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức và hiệu quả công tác của toàn Chi nhánh.

3. Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc, tuân thủ các quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn. Giúp người đứng đầu cơ quan kiểm soát quy trình giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền quản lý của mình từ đó nâng cao chất lượng quản lý.

4. Đánh giá một cách khách quan, toàn diện việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Chi nhánh để có biện pháp khắc phục, cải tiến cho phù hợp.

II. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO để phù hợp với quy định tại Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng cho Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh khi thay đổi về tổ chức nhân sự của Chi nhánh.

2. Xây dựng, ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Chi nhánh và Mục tiêu chất lượng của từng phòng. Các phòng thực hiện phổ biến Mục tiêu chất lượng năm 2022 đến toàn thể cán bộ, công chức; Thực hiện in và công bố Mục tiêu chất lượng của các Phòng, của Chi nhánh tại vị trí thích hợp.

3. Cập nhật sửa đổi, bổ sung các quy trình TTHC, biểu mẫu thuộc bộ tài liệu HTQLCL khi có sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của NHNN VN; cải tiến các quy trình nội bộ để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành nội bộ.

4. Thực hiện công bố lại hoặc sửa đổi, bổ sung HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 khi có sự điều chỉnh, thay đổi các quy trình; điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

5. Tổ chức đánh giá nội bộ nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 của Chi nhánh, phát hiện các quy trình của HTQLCL chưa phù hợp thông qua hoạt động đánh giá nội bộ để chỉ ra cơ hội để cải tiến.

6. Lấy phiếu điều tra sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ công do Chi nhánh cung cấp nhằm mục đích đo lường sự thỏa mãn, hài lòng của khách hàng, đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL.

7. Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của các phòng và toàn Chi nhánh.

(Chi tiết thời gian, phân công nhiệm vụ cụ thể theo Phụ lục đính kèm).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của Cấp uỷ Đảng, Lãnh đạo Chuyên môn trong đó đề cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu Chi nhánh trong chỉ đạo, điều hành thực hiện công tác ISO.

2. Các Trưởng phòng và tương đương (gọi chung là Phòng) có trách nhiệm phổ biến, quán triệt trong phòng để thực hiện nghiêm túc theo chức năng, nhiệm vụ được giao, đúng thời hạn quy định.

3. Thư ký ISO theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện của các Phòng, làm cơ sở để đánh giá về thi đua khen thưởng. Chậm nhất ngày 20/12/2022 tổng hợp tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 trong báo cáo cải cách hành chính năm gửi Văn phòng NHNN VN, UBND tỉnh hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

4. Phòng TTKQ&HC chủ trì in Mục tiêu chất lượng của Chi nhánh, của các Phòng và treo Mục tiêu chất lượng của Chi nhánh tại vị trí dễ nhìn, dễ thấy.

Trên đây là kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại Chi nhánh, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Hà Tĩnh báo cáo NHNN VN (Văn phòng) và UBND tỉnh (Sở Khoa học và công nghệ) để tổng hợp và theo dõi./.

Nơi nhận:

- Văn phòng NHNN;
- Sở KH&CN tỉnh;
- BGD NHNN;
- Các Phòng thuộc Chi nhánh;
- Lưu: VT, TH,NS&KSNB.LTKTiền.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Trung

PHỤ LỤC

Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: /KH-NHNN-HT14 ngày /01/2022 của NHNN tỉnh)

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO để phù hợp với quy định tại Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng cho Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh và thay đổi về tổ chức nhân sự của Chi nhánh	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB	Khi có sự thay đổi về tổ chức nhân sự
2	Xây dựng, ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Chi nhánh và của từng phòng và báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng		
2.1	Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Chi nhánh	Phòng TH,NS & KSNB tham mưu xây dựng Mục tiêu chất lượng của Chi nhánh trình Giám đốc phê duyệt và báo cáo kết quả thực hiện	- Xây dựng Mục tiêu chất lượng: Hoàn thành trước ngày 21/01/2022; - Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng: Chậm nhất ngày 15/12/2022
2.2	Mục tiêu chất lượng năm 2022 của các Phòng	Các Phòng xây dựng Mục tiêu chất lượng gửi Phòng TH,NS&KSNB để tổng hợp và trình Giám đốc phê duyệt; Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng về phòng TH,NS&KSNB	- Xây dựng Mục tiêu chất lượng: Hoàn thành trước ngày 21/01/2022; - Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng: Chậm nhất ngày 15/12/2022
2.3	Thực hiện in và công bố Mục tiêu chất lượng của các Phòng tại vị trí thích hợp Mục tiêu chất lượng của Chi nhánh treo ở sảnh tầng 1 trụ sở làm việc, vị trí thuận lợi để thấy, dễ nhìn	Phòng TTKQ&HC chủ trì việc in Mục tiêu chất lượng của Chi nhánh và của các Phòng; bố trí treo MTCL của Chi nhánh ở vị trí thích hợp	Sau khi Giám đốc phê duyệt
3	Cập nhật sửa đổi, bổ sung các quy trình TTHC, biểu mẫu thuộc bộ tài liệu HTQLCL khi có sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của NHNN VN; cải tiến các quy trình nội bộ để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành nội bộ.		

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện
3.1	Cập nhật sửa đổi, bổ sung các quy trình, biểu mẫu thuộc bộ tài liệu HTQLCL khi có sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của NHNN VN.	Các Phòng cập nhật theo từng lĩnh vực phụ trách, phòng TH,NS & KSNB tổng hợp chung toàn Chi nhánh	Cập nhật thường xuyên khi có quyết định công bố
3.2	Bổ sung, cải tiến các quy trình nội bộ để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành nội bộ.	Các Phòng đề xuất sửa đổi theo lĩnh vực phụ trách, phòng TH,NS & KSNB tổng hợp chung toàn Chi nhánh	Khi có thay đổi
4	Thực hiện công bố lại hoặc sửa đổi, bổ sung HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2015 khi có sự điều chỉnh, thay đổi các quy trình; điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.	Ban chỉ đạo ISO Chi nhánh	Khi có thay đổi
5	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng		
5.1	Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ	Ban Chỉ đạo ISO	Quý I/2022
5.2	Thành lập đoàn đánh giá nội bộ	Ban Chỉ đạo ISO	Trước đánh giá theo kế hoạch 10 ngày
5.3	Xây dựng và thông báo chương trình đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá	Trước đánh giá theo kế hoạch 07 ngày
5.4	Thực hiện đánh giá nội bộ	Đoàn đánh giá	Trong quý IV/2022
6	Tổ chức lấy phiếu điều tra sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh	Phòng TH,NS & KSNB xây dựng kế hoạch đo lường sự thỏa mãn của khách hàng. Các Phòng lấy phiếu điều tra theo lĩnh vực TTHC mà Phòng phụ trách gửi Phòng TH,NS&KSNB để tổng hợp báo cáo Giám đốc Chi nhánh.	Trong quý IV/2022