

Số: 05 /KH-NHNN-HT14

Hà Tĩnh, ngày 03 tháng 01 năm 2019

## KẾ HOẠCH

### Áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2019

Kính gửi: Văn phòng Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Căn cứ Quyết định số 142/QĐ-NHNN ngày 03/2/2015 của NHNN Việt Nam về việc Ban hành Quy chế xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với các hoạt động của các đơn vị thuộc NHNN. Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Hà Tĩnh xây dựng Kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2019 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan. Giúp cán bộ, công chức thực hiện công việc khoa học, rút ngắn thời gian, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công.
2. Đảm bảo các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của cơ quan được diễn ra thông suốt, chuyên nghiệp, hiệu quả cao, nâng cao chất lượng điều hành nội bộ của cơ quan, từ đó nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức và hiệu quả công tác của toàn cơ quan.
3. Góp phần tích cực trong việc thực hiện cơ chế một cửa, để việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 thực sự là công cụ hỗ trợ đắc lực thực hiện thành công nhiệm vụ cải cách hành chính tại các cơ quan.
4. 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.

5. 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. NHIỆM VỤ CỤ THỂ DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL TẠI CHI NHÁNH

1. Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO để phù hợp với quy định chức năng, nhiệm vụ của các Phòng theo Quyết định số 1692/QĐ-NHNN ngày 08/8/2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Quyết định 75/QĐ-NHNN ngày 19/6/2018 của Giám đốc Chi nhánh.

2. Xây dựng, ban hành Mục tiêu chất lượng năm năm 2019 của Chi nhánh và của từng phòng. Các phòng thực hiện phổ biến các mục tiêu chất lượng năm 2019 đến toàn thể cán bộ, công chức; Thực hiện in và công bố mục tiêu chất lượng của các Phòng tại vị trí thích hợp. Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng của Chi nhánh treo ở sảnh tầng 1 trụ sở làm việc, vị trí thuận lợi để thấy, dễ nhìn.

3. Sửa đổi các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng (Sổ tay chất lượng, quy trình theo hệ thống tiêu chuẩn, quy trình nội bộ...) khi có văn bản quy phạm pháp luật thay đổi.

4. 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.

5. Bổ sung, cải tiến các quy trình nội bộ để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành nội bộ:

- Điều chỉnh, cải tiến quy trình ISO lĩnh vực thi đua khen thưởng để phù hợp với Nghị định 91/2017/NĐ-CP và Thông tư 08/2018/TT-NHNN.

- Sửa đổi, chuẩn hóa quy trình Kiểm soát hồ sơ trong Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và áp dụng vào công tác lưu trữ tại Chi nhánh.

6. Thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2008 khi có sự điều chỉnh, thay đổi các quy trình; điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

7. Tổ chức đánh giá nội bộ 01 năm 01 lần, đảm bảo HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế tại Chi nhánh nhằm phát hiện ra các điểm cần khuyến nghị cải tiến để phù hợp, các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý để các đơn vị có hành động khắc phục góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết công việc.

8. Triển khai kịp thời, hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 2453/QĐ-NHNN ngày 11/12/2018 của NHNN Việt Nam về Ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên

thông trong giải quyết thủ tục hành chính đến toàn thể cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp.

9. Tổ chức lấy phiếu điều tra sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đã được giải quyết thủ tục hành chính trong năm đối với dịch vụ công NHNN nhằm mục đích cải tiến quy trình giải quyết công việc ngày càng được hoàn thiện hơn.

*(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 đơn vị trong chỉ đạo thực hiện công tác ISO.

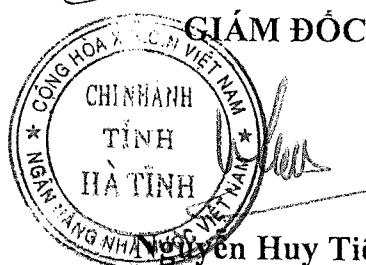
2. Các Trưởng phòng và tương đương có trách nhiệm phổ biến, quán triệt trong phòng để thực hiện nghiêm túc theo chức năng, nhiệm vụ được giao, đúng thời hạn quy định.

3. Trưởng phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB (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. Định kỳ trước ngày 15/12 hàng năm báo cáo tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 gửi Văn phòng NHNN VN hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2019, 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:**

- Như trên ;
- Sở KHCN tỉnh;
- BGD NHNN;
- Các Phòng thuộc Chi nhánh;
- Lưu: VT, TH. *nh*





NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM  
CHI NHÁNH TỈNH HÀ TĨNH

**PHỤ LỤC**

**Áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý**

**chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2019**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 05 /KH-NHNN-HTT4 ngày 03/01/2019 của NHNN tỉnh)*

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Kiểm toàn Ban chi đạo ISO để phù hợp với quy định chức năng, nhiệm vụ của các Phòng theo Quyết định số 1692/QĐ-NHNN ngày 08/8/2017 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Quyết định 75/QĐ-NHNN ngày 19/6/2018 của Giám đốc Chi nhánh.	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB	Trong tháng 01/2019	
2	Xây dựng, ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2019 của Chi nhánh và của từng phòng	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB xây dựng mục tiêu Chất lượng Chi nhánh, tổng hợp MTCL các Phòng trình Giám đốc phê duyệt.	Trong tháng 01/2019	
	Mục tiêu chất lượng năm 2019 của các Phòng	Các phòng thuộc Chi nhánh		
	Thực hiện in và công bố mục tiêu chất lượng của Phòng tại vị trí thích hợp. Chính sách chất lượng và 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 Tiền tệ - Kho quỹ & Hành chính chủ trì việc in mục tiêu chất lượng của Chi nhánh và của các Phòng và bố trí treo MTCL của Chi nhánh ở vị trí thích hợp		

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
3	Sửa đổi các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng (Sổ tay chất lượng, quy trình theo hệ thống tiêu chuẩn, quy trình nội bộ...) khi có văn bản quy phạm pháp luật thay đổi	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB	Khi có phát sinh thay đổi	
4	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 Tổng hợp, Nhân sự & KSNB tổng hợp chung toàn Chi nhánh	- Trong quý I/2019 hoàn thành việc cập nhật quy trình ISO lĩnh vực Thanh tra, giám sát theo các Quyết định trong năm 2018. - Khi có phát sinh thay đổi của NHNN VN.	
5	Bổ sung, cải tiến các quy trình nội bộ để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành nội bộ			
	- Điều chỉnh, cải tiến quy trình ISO lĩnh vực thi đua khen thưởng để phù hợp với Nghị định 91/2017/NĐ-CP và Thông tư 08/2018/TT-NHNN.	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB	Trước 30/11/2019	
	- Sửa đổi, chuẩn hóa quy trình Kiểm soát hồ sơ trong Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và áp dụng vào công tác lưu trữ tại Chi nhánh.	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB chủ trì, các Phòng và tương đương thuộc Chi nhánh phối hợp	Trước 30/11/2019	
	- Điều chỉnh cập nhật các quy trình công việc nội bộ, quy trình TTHC thuộc HTQLCL đang áp dụng phù hợp với cơ chế một cửa của NHNN và các quy định về quy trình xử lý văn bản điện tử, trên môi trường mạng	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB chủ trì, các Phòng và tương đương thuộc Chi nhánh phối hợp	Thường xuyên	

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
6	Thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2008 khi có sự điều chỉnh, thay đổi các quy trình; điều chỉnh, mở rộng; thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB, Ban chỉ đạo ISO Chi nhánh	Khi có thay đổi	
7	Tổ chức đánh giá nội bộ 01 năm 01 lần để đảm bảo HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế tại Chi nhánh nhằm phát hiện ra các điểm cần khuyến nghị cải tiến để phù hợp, các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý để các đơn vị có hành động khắc phục góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết công việc.	Phòng Tổng hợp, Nhân sự & KSNB xây dựng Kế hoạch và chương trình đánh giá nội bộ, Các đoàn đánh giá của các Phòng triển khai thực hiện	Trong tháng 11/2019	
8	Triển khai kịp thời, hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của TTCP và Quyết định số 2453/QĐ-NHNN ngày 11/12/2018 của NHNN Việt Nam về Ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.			
	- Phở biến, xây dựng, ban hành văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP	Phòng TH, NS&KSNB chủ trì Các phòng liên quan phối hợp	Trong quý 1/2019	
	- Kiện toàn tổ chức bộ phận một cửa; Thực hiện tốt nhiệm vụ tại bộ phận một cửa phục vụ giải quyết TTHC; Điều chỉnh quy chế một	Phòng TH, NS&KSNB chủ trì Các phòng liên quan phối hợp	Trong quý 1/2019	

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
	<p>cửa tại Chi nhánh phù hợp với quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Quyết định 2453/QĐ-NHNN và điều kiện thực tế tại Chi nhánh</p> <p>- Ứng dụng Công nghệ thông tin giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa: Cập nhật quy trình giải quyết TTHC và vận hành sử dụng trên hệ thống Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử; Tổ chức các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin, quy định về công tác lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử theo hướng dẫn; Tổ chức chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thành hồ sơ điện tử trên Hệ thống một cửa điện tử;</p>	<p>Phòng Kế toán thanh toán chủ trì Các phòng liên quan phối hợp</p>	<p>Khi có hướng dẫn của Cục CNTT</p>	
9	<p>Tổ chức lấy phiếu điều tra sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đã được giải quyết thủ tục hành chính trong năm nhằm mục đích cải tiến quy trình giải quyết công việc ngày càng được hoàn thiện hơn.</p>	<p>Các Phòng lấy phiếu điều tra theo lĩnh vực TTHC mà Phòng phụ trách (TTGS: 20 phiếu; Vàng, ngoài hỏi: 10 phiếu; Hoạt động thanh toán và công nghệ thông tin: 3 phiếu; Tiền tệ - kho quỹ: 5 phiếu)</p>	<p>Chia đều số phiếu cho 4 quý, thực hiện lấy sau khi giải quyết xong hồ sơ thủ tục hành chính</p>	

