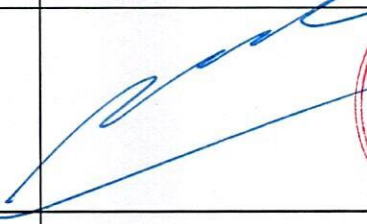
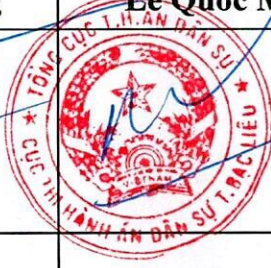


TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
TỈNH BẠC LIÊU

TCVN ISO 9001:2015

**BẢN MÔ TẢ**  
**MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU**  
**CHUẨN QUỐC GIA ISO 9001:2015**

MÃ HIỆU : BMT  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 26/7/2024

|           | SOẠN THẢO                                                                           | SOÁT XÉT                                                                             | PHÊ DUYỆT                                                                                                                                                                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Họ và tên | Lê Thị Ngọc Trinh                                                                   | Nguyễn Hải Đăng                                                                      | Lê Quốc Minh                                                                                                                                                                |
| Chữ ký    |  |  |   |
| Chức vụ   | Thẩm tra viên                                                                       | Chánh Văn phòng                                                                      | Cục trưởng                                                                                                                                                                  |

|                                                     |                                                                                         |                |           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| <b>CỤC THI HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ TỈNH<br/>BẠC LIÊU</b> | <b>BẢN MÔ TẢ<br/>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br/>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br/>TCVN ISO 9001:2015</b> | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                                     |                                                                                         | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                                     |                                                                                         | Lần ban hành:  | 01        |
|                                                     |                                                                                         | Trang:         | 2/17      |

**MỤC LỤC**

**SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU





|                                                     |                                                                                         |                |           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| <b>CỤC THI HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ TỈNH<br/>BẠC LIÊU</b> | <b>BẢN MÔ TẢ<br/>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br/>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br/>TCVN ISO 9001:2015</b> | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                                     |                                                                                         | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                                     |                                                                                         | Lần ban hành:  | 01        |
|                                                     |                                                                                         | Trang          | 3/16      |

## **1. MỤC ĐÍCH**

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của Cục, mô tả tóm lược việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xác định rõ phạm vi áp dụng nhằm hướng dẫn CBCC, người lao động nắm rõ và tuân thủ thực thi.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Cục.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.3).

## **4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT**

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BMT: Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- CSCL: Chính sách chất lượng.
- MTCL: Mục tiêu chất lượng.
- THADS: Thi hành án dân sự.

## **5. GIỚI THIỆU**

### **5.1. Tổng quan**

Cục THADS tỉnh Bạc Liêu là cơ quan trực thuộc Tổng cục THADS – Bộ Tư pháp, thực hiện nhiệm vụ THADS theo quy định của pháp luật; giúp Tổng cục trưởng Tổng cục THADS quản lý một số mặt công tác cán bộ, cơ sở vật chất, kinh phí, phương tiện hoạt động của các cơ quan THADS trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật, phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tư pháp và Tổng cục trưởng Tổng cục THADS.

### **5.2. Cơ cấu tổ chức.**

Cục THADS tỉnh Bạc Liêu là tổ chức được tổ chức thành hệ thống dọc từ tỉnh đến các huyện, thị xã, thành phố, bảo đảm nguyên tắc tập trung thống nhất, có cơ cấu tổ chức như sau:

#### **Các Phòng chuyên môn thuộc Cục:**

- 1.1. Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án;
- 1.2. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- 1.3. Phòng Tổ chức cán bộ;
- 1.4. Văn phòng.

#### **Các Chi cục THADS huyện, thành phố:**

- 2.1. Chi cục THADS thành phố Bạc Liêu;
- 2.2. Chi cục THADS thị xã Giá Rai;
- 2.3. Chi cục THADS huyện Vĩnh Lợi;
- 2.4. Chi cục THADS huyện Hòa Bình;
- 2.5. Chi cục THADS huyện Phước Long;
- 2.6. Chi cục THADS huyện Hồng Dân;
- 2.7. Chi cục THADS huyện Đông Hải;



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 4/16      |

### 5.3 Giới thiệu chung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

| Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015                   | Tài liệu viện dẫn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. PHẠM VI ÁP DỤNG</b>                                  | Cục THADS bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ Tư pháp để xác định phù hợp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN</b>                                | Cục THADS bám sát các tài liệu viện dẫn có liên quan đến HTQLCL để áp dụng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA</b>                          | Nghiên cứu và bám sát theo TCVN ISO 9000:2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b>          | <p>Định kỳ, Cục THADS tập trung nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà Cục cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Cơ cấu tổ chức;</li> <li>+ Nhân sự;</li> <li>+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất;</li> <li>+ Trao đổi thông tin nội bộ;</li> <li>...</li> </ul> </li> <li>- Vấn đề bên ngoài: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Môi trường pháp lý;</li> <li>+ Các vấn đề an ninh, chính trị;</li> <li>+ Các nhà cung cấp bên ngoài;</li> <li>+ Vấn đề văn hoá;</li> <li>...</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT,ISO.02)</i></p> |
| <b>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</b> | <p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Cục thường xuyên:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: Bộ Tư pháp, Tổng cục Thi hành án dân sự, các nhà thầu phụ, nhà cung ứng, các tổ chức, cá nhân.....</li> <li>2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 5/16      |

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>HTQLCL.</p> <p>3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT.ISO.02)</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</b></p>          | <p>Cục THADS bám sát Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ để xác định phạm vi áp dụng, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.</li> <li>- Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các phòng và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.</li> <li>- Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Cục THADS nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</b></p> | <p>Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của Cục THADS. Xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình cải cách hành chính, Cục THADS tập trung hệ thống hóa, lồng ghép và sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.</p> <p>Cục THADS tập trung tiếp cận hệ thống theo quá trình bằng cách nhận biết và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.</p> <p>Cục THADS xác định và thiết lập các thủ tục, quy trình chuẩn (thông tin dạng văn bản) để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình. Thường xuyên duy trì và cập nhật hệ thống thủ tục, quy trình khi có sự thay đổi của văn bản pháp luật.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> |
| <b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b>                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b></p>                                    | <p>*. Lãnh đạo Cục THADS cam kết và việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của Cục THADS.</li> <li>- Đảm bảo các cam kết Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|                                                     |                                                                                         |                |           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| <b>CỤC THI HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ TỈNH<br/>BẠC LIÊU</b> | <b>BẢN MÔ TẢ<br/>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br/>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br/>TCVN ISO 9001:2015</b> | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                                     |                                                                                         | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                                     |                                                                                         | Lần ban hành:  | 01        |
|                                                     |                                                                                         | Trang          | 6/16      |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | <p>cảnh qua từng giai đoạn của Cục THADS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo rằng Chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan.</li> <li>- Đảm bảo các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp.</li> <li>- Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình.</li> <li>- Đảm bảo các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.</li> <li>- Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.</li> <li>- Đảm bảo các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến.</li> <li>- Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.</li> <li>- Thúc đẩy cải tiến liên tục.</li> </ul> <p>* Hướng vào tổ chức, cá nhân:</p> <p>Đối với HTQLCL, Lãnh đạo Cục chấp nhận cách tiếp cận coi tổ chức, cá nhân làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân.</p> <p>Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân, các yêu cầu luật định và chế định được xác định.</li> <li>- Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của kết quả giải quyết TTHC và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn Tổ chức, cá nhân đều được xác định và giải quyết.</li> <li>- Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn tổ chức, cá nhân.</li> </ul> |
| <b>5.2. Chính sách</b>                                      | <p>Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo Cục THADS nghiên cứu, xây dựng theo hướng cam kết về đường lối, phương hướng hoạt động và tinh thần trách nhiệm của CBCC, đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công, được công bố nhằm tạo niềm tin cho tổ chức, cá nhân, các cơ quan hữu quan và kêu gọi CBCC bám sát thực thi, cụ thể: Đăng tải hệ thống Website; Tổ chức phổ biến đến CBCC;</p> <p>Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b> | <p>Lãnh đạo Cục THADS phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|                                            |                                                                               |                          |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu: BMT             |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành: 01         |
|                                            |                                                                               | Trang 7/16               |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | <p>Lãnh đạo Cục THADS xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành;</li> <li>Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến;</li> <li>Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý;</li> <li>Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý;</li> <li>Đảm bảo sự hướng vào tổ chức/cá nhân trong toàn bộ cơ quan;</li> <li>Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.</li> </ol>                                                                                 |
| <b>6. HOẠCH ĐỊNH</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</b>                  | <p>Từ kết quả phân tích rủi ro và cơ hội (định kỳ theo năm), Cục THADS lập kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội đảm bảo chặt chẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Biện pháp thực hiện</li> <li>+ Trách nhiệm thực hiện</li> <li>+ Thời gian hoàn thành</li> <li>+ Kết quả dự kiến đạt được</li> </ul> <p>Kế hoạch được phổ biến, quán triệt đến các phòng bám sát để tổ chức thực hiện. Định kỳ, Quý IV hàng năm, Ban chỉ đạo ISO thực hiện đánh giá hiệu lực giải quyết rủi ro và cơ hội theo kế hoạch đã ban hành.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT.ISO.02)</p>                                                 |
| <b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b> | <p>Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, lãnh đạo Cục THADS xác định và thiết lập mục tiêu chất lượng chung của Cục và chỉ đạo các phòng thiết lập mục tiêu riêng của đơn vị mình, đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhất quán với Chính sách chất lượng;</li> <li>- Đo lường được;</li> <li>- Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;</li> <li>- Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.</li> </ul> <p>Định kỳ (hoặc tối thiểu năm/lần), các phòng tổng hợp, đánh giá kết quả theo báo cáo mục tiêu chất lượng.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Phụ lục 02/BMT Báo cáo mục tiêu chất lượng</p> |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 8/16      |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.3. Hoạch định thay đổi | <p>Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi áp dụng hệ thống, lĩnh vực hoạt động, văn bản pháp luật nhà nước, cơ cấu tổ chức, thẩm quyền trách nhiệm có tác động đáng kể đối với hệ thống quản lý chất lượng, các phòng báo cáo Ban chỉ đạo ISO thông qua phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu để xem xét và hoạch định kịp thời nhằm cập nhật, điều chỉnh những sự thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT,ISO.01)</p>                                                                                                                                                                                           |
| <b>7. HỖ TRỢ</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>7.1. Nguồn lực</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7.1.1. Khái quát         | <p>- Cục THADS xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết bao gồm (nhân lực, vật lực và tài lực) với mục đích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>Nâng cao sự thỏa mãn tổ chức, cá nhân bằng cách đáp ứng các yêu cầu.</li> </ol> <p>- Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.</p> <p>- Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của lãnh đạo.</p>                                                                                                                                                                   |
| 7.1.2. Con người         | <p>Lãnh đạo Cục THADS đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. CBCC được phân công giải quyết chuyên môn, nghiệp vụ đều đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.</p> <p>Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Chính sách chất lượng;</li> <li>Các mục tiêu chất lượng liên quan;</li> <li>Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến;</li> <li>Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.</li> </ol> |
| 7.1.3. Cơ sở hạ tầng     | <p>Cục xác định, cung cấp và duy trì các điều kiện cơ sở hạ tầng phù hợp, bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                                            |                                                                               |                          |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu: BMT             |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành: 01         |
|                                            |                                                                               | Trang 9/16               |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | <p>2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm.</p> <p>3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.</p> <p>Các thiết bị văn phòng, CNTT phải được quan tâm bảo trì, sửa chữa nhằm đảm bảo năng lực phù hợp trong quá trình tổ chức công việc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b> | Cục THADS đảm bảo duy trì môi trường làm việc khoa học, chuyên môn hóa cao tại tất cả các phòng. Thực hiện chuẩn mực kỷ cương hành chính và văn hóa công sở tại các vị trí công tác, nhằm phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu của tổ chức, cá nhân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b>              | <p>Kết quả của công việc là các văn bản hành chính được CBCC tham mưu chặt chẽ theo chuyên môn nghiệp vụ, Cục THADS đảm bảo các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức/cá nhân</p> <p>Để thực hiện được, Cục đã thực hiện bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phân công CBCC có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào.</li> <li>2. Phân công các CBCC có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân.</li> <li>3. Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo Cục phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân.</li> <li>4. Lãnh đạo Cục xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn của tổ chức, công dân.</li> </ol> <p>....</p> |
| <b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b>                        | <p>Cục THADS cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ.</li> <li>2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan.</li> </ol> <p>Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết</p> <p>Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.</p>                                                                                                                                               |
| <b>7.2. Năng lực</b>                                      | Cục THADS đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 10/16     |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết.</p> <p>Để thực hiện được điều này Cục sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phân công những CBCC năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của công việc.</li> <li>2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu.</li> <li>3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của CBCC.</li> <li>4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của CBCC.</li> </ol>                                                                                                                                                       |
| <b>7.3. Nhận thức</b>              | <p>Cục THADS đảm bảo rằng CBCC sẽ được quán triệt và nhận thức rõ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chính sách chất lượng.</li> <li>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động.</li> </ol> <p>Để thực hiện điều này Cục tập trung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niềm yết và phổ biến chính sách chất lượng.</li> <li>2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện.</li> <li>3. Đánh giá mức độ thông qua các cuộc thi tìm hiểu (nếu cần) hoặc họp giao ban, họp đột xuất.</li> </ol> |
| <b>7.4. Trao đổi thông tin</b>     | <p>Cục THADS đảm bảo việc trao đổi thông tin liên quan đến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tiếp dân, phân loại và xử lý đơn thư;</li> <li>+ Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của Hệ thống quản lý chất lượng;</li> <li>+ Tổ chức họp thảo luận với các CBCC;</li> <li>+ Thông qua các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất;</li> <li>+ Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản</li> <li>+ ... và nhiều phương thức khác</li> </ul>                      |
| <b>7.5. Thông tin dạng văn bản</b> | <p>Thông tin dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm: Tài liệu, hồ sơ.</p> <p><b>Tài liệu:</b> được Cục THADS tập trung từ việc tham mưu trình bày văn</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 11/16     |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p>bản hành chính đảm bảo về nội dung và thể thức theo quy định hiện hành. Thực hiện phân loại, sắp xếp khoa học tài liệu bên ngoài (gồm văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo), thiết lập danh mục để tổng hợp và chỉ dẫn tra cứu, sử dụng. Thống nhất việc xây dựng, ban hành, cấp phát, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng. Tổ chức quản lý chặt chẽ tài liệu vào ra (công văn đi, công văn đến).</p> <p><b>Hồ sơ:</b> Các đơn vị tập trung sắp xếp khoa học, trực quan từ việc đánh mã số tử, ngăn ô tử lưu, đánh tên thống nhất cho các cặp, file, cặp ba dây, túi cài chứa đựng hồ sơ và lập danh mục chỉ dẫn hồ sơ.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.ISO.01</i></p> |
| <b>8. THỰC HIỆN</b>                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</b>             | Cục THADS sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của Cục và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức/cá nhân</b>           | <p>Cục THADS thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức, cá nhân bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cung cấp các thông tin liên quan đến các hoạt động Thi hành án dân sự</li> <li>2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi;</li> <li>3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại;</li> <li>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản (hồ sơ gốc tổ chức, cá nhân nộp vào Cục).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b> | <p>Trong quá trình thực hiện các yêu cầu hoặc thông tin đề nghị, Cục THADS sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu cụ thể của tổ chức, cá nhân (bao gồm các yêu cầu về trả kết quả)</li> <li>2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng như bì kẹp hoặc túi cài để lưu trữ,</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|                                                     |                                                                                         |                |           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| <b>CỤC THI HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ TỈNH<br/>BẠC LIÊU</b> | <b>BẢN MÔ TẢ<br/>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br/>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br/>TCVN ISO 9001:2015</b> | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                                     |                                                                                         | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                                     |                                                                                         | Lần ban hành:  | 01        |
|                                                     |                                                                                         | Trang          | 12/16     |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | <p>bảo quản hồ sơ của tổ chức, cá nhân.</p> <p>3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến các yêu cầu;</p> <p>4. Các yêu cầu khác mà Cục tự xác định ở những thời điểm khác nhau.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>            | <p>Khi các yêu cầu được xác định, Cục THADS sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi thực hiện. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <p>1. Các yêu cầu giải quyết được xác định hợp lệ so với các quy định hiện hành;</p> <p>2. Cục THADS có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với nội dung mà Cục sẽ thực hiện;</p> <p>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</p>                                                                                                                                      |
| <b>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>               | <p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của tổ chức, cá nhân), Cục THADS sẽ có văn bản đề thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó nhằm thông báo kịp thời đến tổ chức, cá nhân, các bên liên quan và có phương án giải quyết tốt nhất.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ</b>                   | <p>Cục THADS không áp dụng điều này với lý do: Là cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện theo các quy định của văn bản pháp luật hiện hành; nên không thực hiện việc thiết kế - phát triển.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</b> | <p>Cục THADS xác định bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được đánh giá, lựa chọn cẩn thận và kiểm soát chặt chẽ như mua sắm tài sản công, văn phòng phẩm hoặc các dịch vụ khác.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ</b>                     | <p>Nhằm kiểm soát quá trình giải quyết công việc, Cục THADS đảm bảo:</p> <p>1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của các quá trình cũng như các kết quả đạt được;</p> <p>2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp;</p> <p>3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường;</p> <p>4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp;</p> <p>5. Việc chỉ định những CBCC có năng lực;</p> <p>6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của CBCC;</p> |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 13/16     |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p>7. Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</p> <p>Các phương thức kiểm soát được thực hiện qua phiếu giao xử lý công việc hoặc phần mềm CNTT.</p>                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc</b> | Cục THADS đảm bảo các hồ sơ sau khi giải quyết được tổ chức lưu trữ khoa học tại các đơn vị, thực hiện đánh danh mục, tên gọi, mã số, nhãn hiệu ... nhằm tăng cường nhận biết và tìm kiếm, sử dụng khi cần thiết.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>8.5.3. Tài sản của tổ chức/cá nhân</b>      | Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, cá nhân, Cục THADS đảm bảo nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức, cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Cục THADS sẽ có thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.                              |
| <b>8.5.4. Bảo toàn</b>                         | Cục THADS từng bước trang bị các phương tiện lưu trữ như tủ, giá, kệ ... nhằm bảo vệ, lưu trữ các kết quả giải quyết công việc không bị rách rời, hoặc mối xông, gián nhấm, bảo toàn lịch sử quản lý nhà nước tại địa phương.                                                                                                                                                                                               |
| <b>8.5.5. Hoạt động sau giao hàng</b>          | <p>Các kết quả giải quyết công việc không phù hợp về chất lượng, tiến độ dẫn đến khiếu nại của tổ chức, cá nhân thì Cục THADS có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khắc phục hậu quả.</li> <li>- Tiến hành kiểm tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân.</li> </ul>                                                                   |
| <b>8.5.6. Kiểm soát thay đổi</b>               | Cục THADS xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. Những sự thay đổi tác động vào quy trình xử lý sẽ được hiệu chỉnh và cập nhật kịp thời.                                                                                                                                                           |
| <b>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</b>      | <p>Sau hoàn thành giải quyết công việc, Lãnh đạo, CBCC tập trung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân nộp.</li> <li>- Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ tại các vị trí chuyên môn.</li> <li>- Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả công việc trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho tổ chức, cá nhân.</li> </ul> |
| <b>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù</b>         | Khi phát sinh những công việc đầu ra không phù hợp như chậm thời gian, tiến độ giải quyết, sai lệch so với quy định văn bản pháp luật,                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 14/16     |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hợp                                                   | <p>nhầm lẫn hoặc thiếu sót các thông tin của tổ chức, cá nhân hoặc làm mất mát, thất thoát, không nguyên trạng hồ sơ gốc ... đều được các đơn vị cập nhật Sổ theo dõi sự không phù hợp và mở phiếu yêu cầu xử lý, rút kinh nghiệm kịp thời.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>9.1.1. Khái quát</b>                               | <p>Cục THADS sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình, những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của tổ chức, cá nhân cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</p> <p>Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</p> <p>Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước;</li> <li>2. Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân;</li> <li>3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL;</li> <li>4. Hiệu quả của công tác hoạch định;</li> <li>5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;</li> <li>6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;</li> <li>7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.</li> </ol> |
| <b>9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân</b>        | <p>Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Cục THADS áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các cơ quan, tổ chức đối với hoạt động của cơ quan và có những biện pháp phù hợp.</p> <p>Xây dựng và duy trì việc thực hiện đánh giá nhằm thu thập sự phản hồi của cơ quan, tổ chức, công dân (hài lòng và chưa hài lòng) thường xuyên thông qua hòm thư góp ý, tiếp dân, lấy phiếu góp ý, giải quyết khiếu nại tố cáo.....</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>9.2. Đánh giá nội bộ</b>                           | <p>Đảm bảo ít nhất 01 năm/lần, Cục lập chương trình đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá và thông báo Kế hoạch đánh giá nội bộ tới các phòng. Đoàn đánh giá thực hiện nguyên tắc kiểm tra chéo lẫn nhau, đối chiếu và so sánh giữa quy định và kết quả thực hiện, tập trung chỉ dẫn những sự không phù hợp tồn tại. Các phòng tiếp nhận sự chỉ dẫn, đưa ra các hành động khắc phục, cải tiến kịp thời. Lập các</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 15/16     |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | <p>báo cáo đánh giá phù hợp.</p> <p>Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình đánh giá nội bộ (QT.ISO.03)</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b>                    | <p>Sau khi có kết quả đánh giá nội bộ, lãnh đạo Cục THADS tổ chức xem xét HTQLCL. Tập trung xem xét tính hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý, những bất cập tồn tại, các đề xuất cải tiến... đưa ra các kết luận chỉ đạo kịp thời.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình xem xét của lãnh đạo (QT.ISO.05)</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>10. CẢI TIẾN</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>10.1. Khái quát</b>                              | <p>Cục THADS phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, và cải tiến HTQLCL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</b> | <p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, các phòng liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó.</li> <li>2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm không để nó tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp.</li> <li>- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp.</li> <li>- Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra;</li> <li>- Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết;</li> <li>- Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện;</li> <li>- Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết);</li> <li>- Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL, nếu cần thiết.</li> <li>- Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04</i></p> |
| <b>10.3. Cải tiến liên</b>                          | <p>Cục THADS thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|                                            |                                                                               |                |           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| CỤC THI HÀNH ÁN<br>DÂN SỰ TỈNH<br>BẠC LIÊU | BẢN MÔ TẢ<br>MÔ HÌNH HTQLCL THEO<br>TIÊU CHUẨN QUỐC GIA<br>TCVN ISO 9001:2015 | Mã hiệu:       | BMT       |
|                                            |                                                                               | Ngày ban hành: | 26/7/2024 |
|                                            |                                                                               | Lần ban hành:  | 01        |
|                                            |                                                                               | Trang          | 16/16     |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tục | <p>chất lượng 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 kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b><br/><i>Quy trình đánh giá nội bộ QT.ISO.03</i><br/><i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04</i></p> |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**6. BIỂU MẪU**

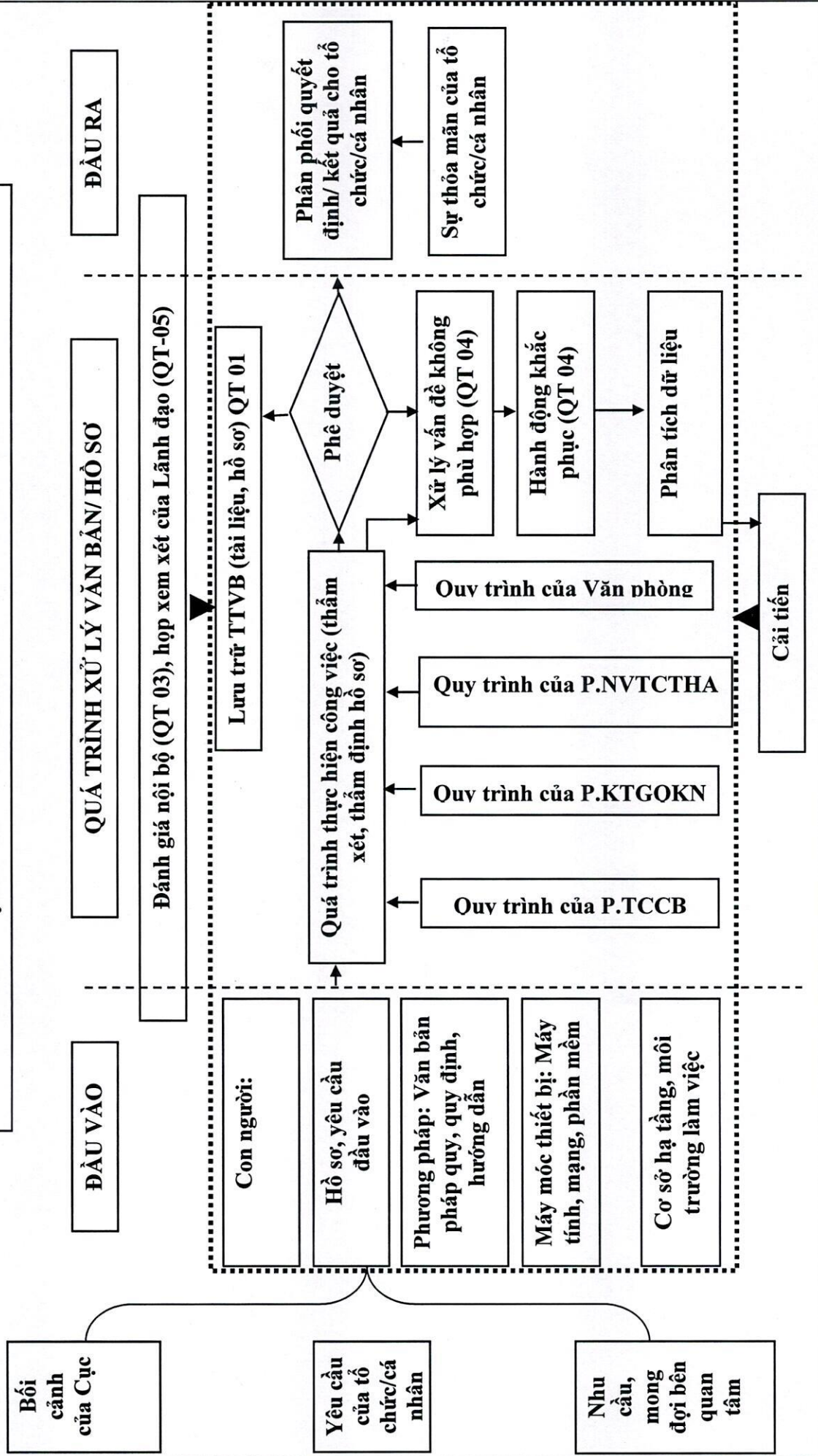
| TT | Ký hiệu biểu mẫu | Tên biểu mẫu                                              |
|----|------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. | PL 01            | Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng |
| 2. | PL 02            | Báo cáo mục tiêu chất lượng                               |

**7. HỒ SƠ CẢN LƯU**

| TT | Tên hồ sơ                   | Trách nhiệm     | Thời gian lưu |
|----|-----------------------------|-----------------|---------------|
| 1. | Báo cáo mục tiêu chất lượng | Ban chỉ đạo ISO | 3 năm         |



**Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng  
của Cục theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015**



**BÁO CÁO**  
**Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng**  
...../Năm.....

**I. Kết quả đã đạt được so với mục tiêu:**

.....

.....

.....

.....

**II. Kết quả chưa đạt được:**

.....

.....

.....

**Nguyên nhân, lý do ?**

.....

.....

.....

.....

**III. Vướng mắc phát sinh, đề xuất hỗ trợ (nếu có)**

.....

.....

.....

.....

Nơi nhận:

-  
-

- Lưu: VT

....., ngày    tháng    năm  
Người lập