

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI**

MÃ HIỆU : QT.ISO.02
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 30 / 6 /2020

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Hảo	Nguyễn Thị Thanh Tâm	Phạm Xuân Túy
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký	Chánh Văn phòng Cục	Cục trưởng

Mã hiệu:	QT.ISO.02
Ngày ban hành:	/ /2021
Lần ban hành:	01
Trang:	2/11

MỤC LỤC

SỬA ĐÔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DÂN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIÊU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LUU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/11

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của Tổng cục Thi hành án dân sự.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- **Bối cảnh của tổ chức:** là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

- **Bối cảnh bên trong:** là môi trường bên trong, trong đó cơ quan có gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên trong của cơ quan bao gồm:

- + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
- + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
- + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);

- + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);

- + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;

- + Văn hóa của cơ quan;

- + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;

- + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.

- **Bối cảnh bên ngoài:** là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/11

Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:

- + Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;
- + Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan; và
- + Mọi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.
- **Bên quan tâm:** Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.
- **Rủi ro:** tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.
 - + Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực và/hoặc tiêu cực).
 - + Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).
 - + Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.
 - + Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.
 - + Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.
 - **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.
 - **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.
 - **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.
 - **Nhận diện rủi ro:** là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.
 - + Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.
 - + Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.
 - **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.
 - + Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.
 - + Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.
 - **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.
 - **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

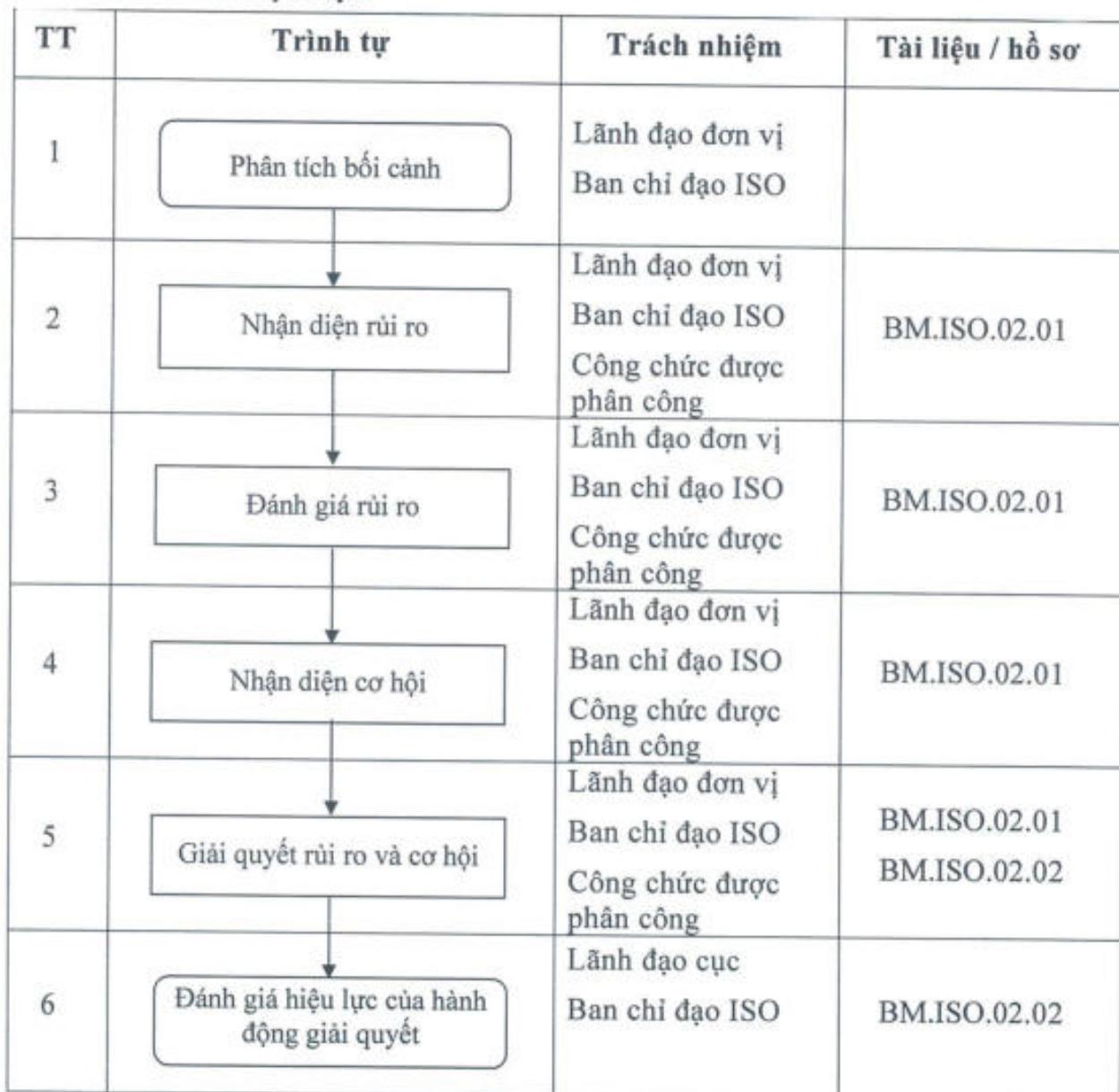
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/11

4.2. Viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- THADS: Thi hành án dân sự.

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện:



5.1.1. Diễn giải lưu đồ:

5.1.1.1. Phân tích bối cảnh:

Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL. Thông tin bối cảnh của bao gồm:

a) Bối cảnh bên ngoài:

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/11

- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình năm trong phạm vi áp dụng hệ thống.

- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.

- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình.

- Sự tác động của các vấn đề có liên quan khác bên ngoài.

b) Bối cảnh bên trong (nội bộ):

- Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.

- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực).

- Tình hình văn hóa công sở.

- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động).

- Các quá trình của HTQLCL (liên quan đến chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).

c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:

- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.

- Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.

5.1.2. Nhận diện rủi ro:

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban chỉ đạo ISO và các đơn vị thuộc Tổng cục có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:

- Định hướng chiến lược;

- Mục đích của HTQLCL;

- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;

- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;

- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.

Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào **Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội** mẫu BM.ISO.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:

- Bản chất của rủi ro;

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/11

- Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục CƠ HỘI;

- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

5.1.3. Đánh giá rủi ro:

Rủi ro được đo bằng công thức: $R = P \times S$ Trong đó:

- + R (Risk): rủi ro
- + P (Probability): khả năng xảy ra
- + S (Severity): hậu quả nếu xảy ra

Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro có thể hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.

Tiêu chí đánh giá rủi ro được xác lập như sau:

a) Khả năng xảy ra (P):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Hiếm khi xảy ra	Hầu như không bao giờ xảy ra hoặc có thể xảy ra trong trường hợp hy hữu	1
Ít khả năng xảy ra	Xảy ra 1 lần trong nhiều năm	2
Có khả năng xảy ra	Có thể xảy ra 1 lần trong 1 năm	3
Nhiều khả năng xảy ra	Xảy ra nhiều lần trong 1 năm	4
Chắc chắn xảy ra	Đã từng xảy ra thường xuyên trong 1 năm/quý/tháng	5

b) Hậu quả xảy ra (S):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Không đáng kể	Tác động không nhìn thấy	1
Nhẹ	Có tác động nhưng dễ khắc phục	2
Vừa phải	Tác động dễ nhận thấy hoặc một số mục tiêu không đạt	3
Nghiêm trọng	Tác động mạnh đối với cơ quan hoặc các mục tiêu chính không đạt được	4
Rất nghiêm trọng	Có thể dừng hoạt động, quá trình	5

c) Phân loại rủi ro:

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/11

Điểm rủi ro sẽ được xếp hạng như sau:

- Từ 01 - 10 điểm: rủi ro thấp (L), quy ước màu xanh lá cây.
- Từ 11 - 15 điểm: rủi ro cao (M), quy ước màu vàng.
- Từ 16 - 25 điểm: rủi ro rất cao (H), quy ước màu đỏ.

5.1.4. Nhận diện cơ hội:

Nhận diện cơ hội là nhận diện các rủi ro mà có tác động có lợi, tích cực ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL, sự phù hợp của các hoạt động chức năng quản lý nhà nước, hoạt động nội bộ, dịch vụ hành chính công, nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân đối với quá trình giải quyết công việc của Cục THADS tỉnh Ninh Bình.

Căn cứ vào bối cảnh hiện tại của cơ quan (bên trong và bên ngoài) và mức độ của các rủi ro để xác định cơ hội để đạt được mục tiêu, kết quả dự kiến.

5.1.5. Giải quyết rủi ro và cơ hội

a) Biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Xác định các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội là:

+ Dựa ra các hành động để giảm thiểu các tác động tiêu cực, bất lợi, không mong muốn ảnh hưởng đến khả năng cơ quan đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL;

+ Dựa ra các hành động để thúc đẩy các tác động tích cực, có lợi để đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- Giải quyết rủi ro và cơ hội có thể giúp đạt được sự cải tiến đối với HTQLCL.

- Các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

Biện pháp	Mô tả
Né tránh rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; - Chọn một hành động khác thay thế; hoặc - Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.
Chấp nhận rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Khi các hành động kiểm soát không khả thi; - Khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích; - Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu đựng của cơ quan; - Cần theo đuổi một cơ hội nào đó.
Giảm thiểu rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Khi mà việc chấm dứt xét thấy tồn thời gian và chi phí; - Chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> + giảm thiểu khả năng xảy ra; + giảm thiểu hậu quả;

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/11

	+ tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.
Chia sẻ rủi ro	Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (ví dụ: công ty bảo hiểm, dịch vụ...)
Loại bỏ rủi ro	Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro

b) Các bước thực hiện:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội:

Ban chỉ đạo ISO phối hợp với Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm xây dựng “Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội” theo mẫu BM.ISO.02.02. Trong đó xác định cấp độ xử lý cần thiết cho mỗi rủi ro. Ví dụ: đối với rủi ro “cao”, thì cần lập kế hoạch để xử lý ngay; đối với những rủi ro thấp hoặc rất thấp mà có các cơ hội cải tiến, thì lập kế hoạch để cải tiến. Hành động xử lý rủi ro hiệu quả phụ thuộc vào các mục tiêu cụ thể và thời gian thực hiện.

Đối với rủi ro được nhận diện, cần phải:

- Cụ thể biện pháp xử lý: tránh, giảm thiểu, chia sẻ, chuyển giao hoặc chấp nhận.
- Văn bản hóa kế hoạch xử lý.
- Chỉ định người chịu trách nhiệm giám sát và báo cáo tiến độ.
- Xác định cụ thể ngày hoàn thành.

Bước 2: Thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý

Khi thực hiện một kế hoạch xử lý, xem xét các hành động giải quyết sẽ được hỗ trợ:

- Nguồn lực sẵn có.
- Trao đổi với các bên liên quan.

5.1.6. Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Lãnh đạo Tổng cục phân công Thủ trưởng các đơn vị thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ, Lãnh đạo Tổng cục xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến HTQLCL.

Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội vào biểu mẫu BM.ISO.02.02.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NING BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/11

2	BM.ISO.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội
---	--------------	--------------------------------------

7. HỒ SƠ CẨM LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban chỉ đạo ISO	05 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

BẢNG NHẬN ĐIỆN, ĐÁNH GIÁ, XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm	Tổng điểm đánh giá
1	Hiếm khi	Không đáng kể	1	01 - 10 = Thấp
2	ít khả năng	Nhẹ	2	
3	Có khả năng	Đáng kể	3	11 - 15 = Cao
4	Nhiều khả năng	Nghiêm trọng	4	16 - 25 = Rất cao
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	5	

Mã số	Vấn đề / quá trình/ bên quan tâm	Kết quả dự kiến	(tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	RỦI RO			ĐÁNH GIÁ RỦI RO			CƠ HỘI			HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI		
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro	(đã đạt được kết quả dự kiến)	Biện pháp							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VĂN ĐÈ BÊN NGOÀI						
									B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VĂN ĐÈ BÊN TRONG						
									C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM						
									D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH						

Ghi chú: (7) = (5) x (6)

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

MÃ HIỆU : QT.ISO.04

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30 / 6 /2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Hảo	Nguyễn Thị Thanh Tâm	Phạm Xuân Túy
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký	Chánh Văn phòng cục	Cục trưởng

Mã hiệu:	QT.ISO.04
Ngày ban hành:	/ /2021
Lần ban hành:	01
Trang:	2/8

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DÂN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIÊU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LUU

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của Cục Thi hành án dân sự (dưới đây gọi tắt là Cục), luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, kiểm tra và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của Cục.

- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu. Mục 8.7 và 10.2.

- QT.ISO.02 Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- QT.ISO.03 Quy trình đánh giá nội bộ.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu.

- **Sự khắc phục:** Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.

- **Hành động khắc phục:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.

- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

4.2 Viết tắt

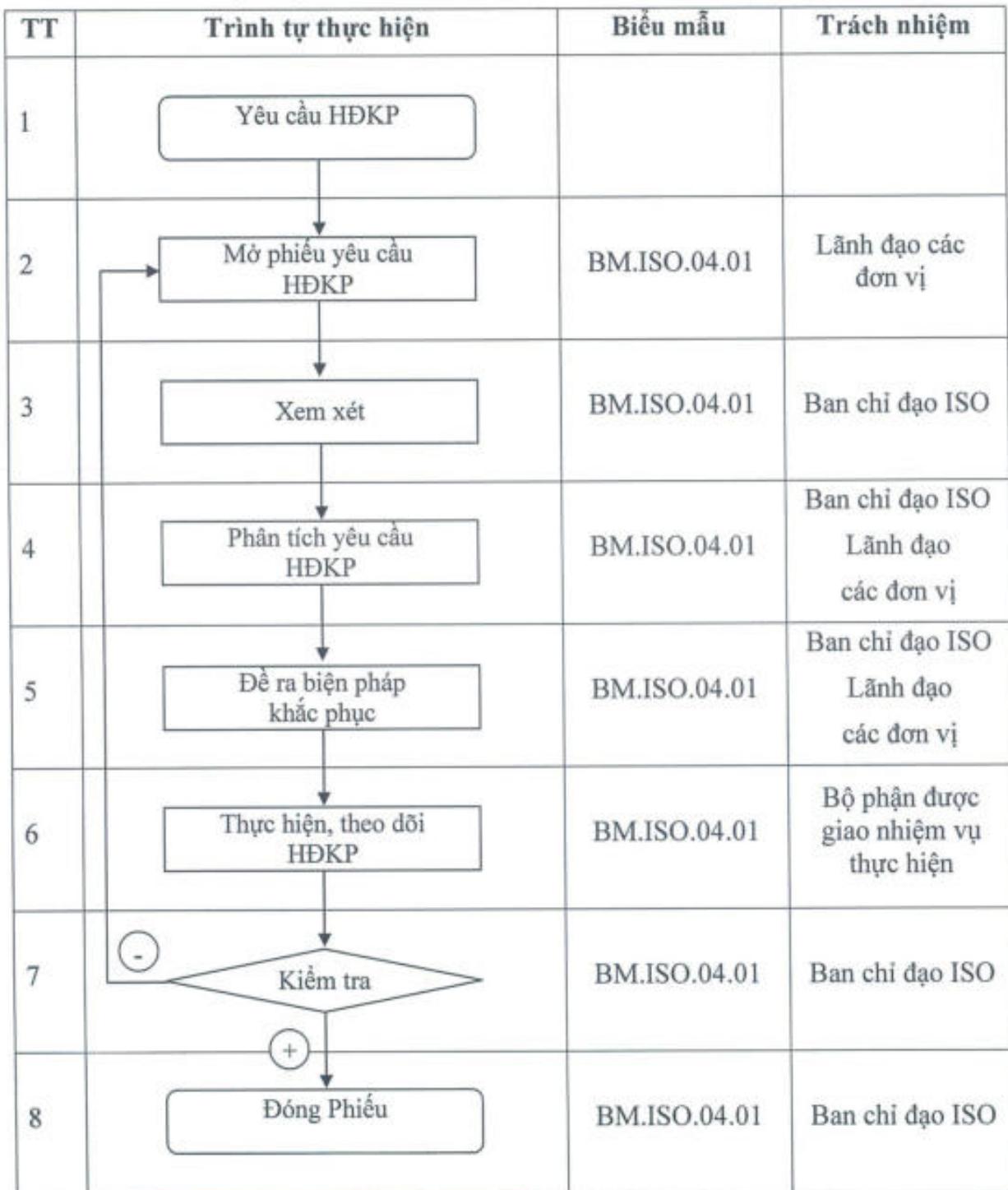
- CAR: Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

- HDKP: Hành động khắc phục.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện:



5.2 Diễn giải lưu đồ:

5.2.1 Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:

- ➔ Các hoạt động chức năng không phù hợp.
- ➔ Xử lý các ý kiến phản hồi của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

- Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.
- Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra.
- Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng.
- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.
- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.
- Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng.
- Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó.
- Các thông tin các bên có liên quan khác (Cải tiến).
- Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến).

5.2.2 Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:

Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Lãnh đạo đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Lãnh đạo các đơn vị, Trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện Lãnh đạo đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở "*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*", ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.ISO.04.01 và báo cáo Lãnh đạo Cục.

Hành động khắc phục được thực hiện khi:

- Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng.
- Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.
- Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.
- Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá.
- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.
- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.
- Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.

5.2.3 Ban chỉ đạo ISO cơ quan xem xét:

"*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*" BM.ISO.04.01 sau khi được mở phải được Ban chỉ đạo ISO xem xét.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

5.2.4 Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban chỉ đạo ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cài tiến thích hợp.

Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban chỉ đạo ISO chỉ định rõ bộ phận, cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai “*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*” BM.ISO.04.01.

Lãnh đạo Cục phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

5.2.5 Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục

Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.

Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.

Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban chỉ đạo ISO.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận, cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban chỉ đạo ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*”.

Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận, cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo đơn vị.

5.2.6 Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục

Đúng thời hạn đã đề ra trong “*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*” Lãnh đạo Cục (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.

5.2.7 Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục

Ban chỉ đạo ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.

Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo Cục xem xét cho ý kiến giải quyết.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

7. HỒ SƠ CẦN LUU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban chỉ đạo ISO	05 năm

..., ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập:

2. Nội dung:

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

4. Người thực hiện: Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

Đạt: Không đạt:

Số phiếu mới:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN

MÃ HIỆU : QT.ISO.01

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Hảo	Nguyễn Thị Thanh Tâm	Phạm Xuân Túy
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký	Chánh Văn phòng Cục	Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: / /2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 2/9

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DÂN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIÊU MẪU
7. HỒ SƠ CẨN LƯU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	/ /2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/9

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định, phân công trách nhiệm thiết lập, duy trì và kiểm soát có hệ thống việc biên soạn, kiểm tra, phê duyệt, ban hành, sửa đổi, thu hồi, phát hành và lưu trữ tài liệu hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Đảm bảo các tài liệu luôn phù hợp và sẵn có tại nơi làm việc, xác định rõ tài liệu hiệu lực, lỗi thời của từng tài liệu trong hệ thống quản lý chất lượng.

- Nhận biết, phân loại, mượn, bảo quản các hồ sơ để cung cấp bằng chứng cho các hoạt động đã được thực hiện của các bộ phận liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này quy định nội dung, phương pháp và trình tự thực hiện việc kiểm soát thông tin dạng văn bản áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình ban hành.

- Các đơn vị khi thực hiện hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản phải tuân thủ đầy đủ trình tự các nội dung của quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.

- Sổ tay chất lượng của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- *Thông tin dạng văn bản*: là thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào).

- *Tài liệu*: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.

- *Hồ sơ*: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.

+ *Hồ sơ chất lượng*: Là hồ sơ hình thành trong quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

+ *Hồ sơ tác nghiệp hay hồ sơ công việc*: Là hồ sơ hình thành trong quá trình thực hiện các công việc của Cục Thi hành án dân sự, ghi nhận kết quả thực hiện.

Chú thích:

+ Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: / /2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 5/9

+ Hồ sơ tác nghiệp là hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

4.2. Viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- THADS: Thi hành án dân sự.

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Sổ tay chất lượng.
- + Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.
- + Các quy trình để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
- + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- + Các phụ lục, biểu mẫu.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng Danh mục tài liệu HTQLCL theo Biểu mẫu số BM.ISO.01.01.

5.1.2 Tạo lập tài liệu

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Sổ tay chất lượng	Thành viên Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
2	Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	Thành viên Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
3	Quy trình vận hành và kiểm soát HTQLCL	Thành viên Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Thư ký/ Thẩm tra viên	Trưởng phòng/ Chánh Văn phòng	Cục trưởng

5.1.2.2. Bố cục tài liệu

Bố cục các tài liệu của HTQLCL được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: / /2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/9

Bao gồm các mục sau:

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
5. NỘI DUNG: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện (có 03 dạng quy trình, gồm: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).
6. BIÊU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
7. HỒ SƠ CẦN LUU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu

* Mã hiệu tài liệu được quy định như sau:

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT.XX.nn
Quy định	QĐ.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

- nn là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, Ban soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liền nhau.
- mm là số thứ tự của biểu mẫu trong một Quy trình.
- XX là ký hiệu của Đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

STT	Đơn vị	Ký hiệu
1	Văn phòng	VPC
2	Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án	NV&TCTHA
3	Phòng Kiểm tra và Giải quyết khiếu nại tố cáo	KT& GQKNTC

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: / /2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 7/9

4	Phòng Tổ chức cán bộ	TCCB
5	Ban chỉ đạo ISO	ISO

*** Ngày ban hành tài liệu:**

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/zz.

Trong đó:

- xx: là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- yy: là tháng ban hành tài liệu (các tháng nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- zz: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu

- Các đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo Lãnh đạo Cục xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban chỉ đạo ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chayen đến các đơn vị có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ.

5.1.4 Phân phối tài liệu

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Ban chỉ đạo ISO chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối bằng bản mềm (file điện tử pdf) hoặc bản giấy trong trường hợp cần thiết.

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của Cục THADS tỉnh và Tổng cục THADS - Bộ Tư pháp.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của Cục bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Đối với các tài liệu download từ internet, Trường các phòng chuyên môn thuộc Cục chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01 Ngày ban hành: / /2021 Lần ban hành: 01 Trang: 8/9
--	---	--

- Đối với các tài liệu download từ internet, yêu cầu công chức phải để tại các thư mục (Folder) quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:
- + Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- + Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.
- + Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.
- + Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.
- + Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.
- + Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.
- + Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.
- + Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.
- + Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.
- + Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.
- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.ISO.01.02, hồ sơ chất lượng của các Phòng chuyên môn do Trưởng phòng thiết lập và kiểm soát.
 - Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của Tổng cục.
 - Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.
 - Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, bìa hồ sơ, số thứ tự hồ sơ; thống nhất trong phân định loại hồ sơ và bộ phận quản lý.
 - Hồ sơ sau khi đến hạn nộp lưu phải làm thủ tục chuyển vào lưu trữ. Trình tự nộp lưu hồ sơ phải theo quy định của pháp luật.
 - Thời gian lưu hồ sơ theo quy định pháp luật, của Tổng Cục THADS- Bộ Tư pháp và Bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu THADS.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cặp hồ sơ mới.
- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.01.01	Danh mục tài liệu HTQLCL

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: / /2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 9/9

2	BM.ISO.01.02	Danh mục hồ sơ
---	--------------	----------------

7. HỒ SƠ CẦN LUU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban chỉ đạo ISO	05 năm
2	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị chuyên môn	Theo quy định

DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
Quy trình vận hành, kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng			
1	Tên các Quy trình	QT.ISO...	
2			
3			
4			
Quy trình giải quyết thủ tục hành chính			
1	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
2		QT...	
3			
4			
Quy trình quản lý nội bộ			
1	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
2		QT...	
3			
4			

**TÊN CƠ QUAN
TÊN ĐƠN VỊ**

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

DANH MỤC HỒ SƠ

Năm.....

STT	Tiêu đề hồ sơ	Mã số	Thời hạn bảo quản	Người lập hồ sơ	Ghi chú

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

MÃ HIỆU : QT.NV.01

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thanh Hoa	Nguyễn Thị Thanh Tâm	Phạm Xuân Túy
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thẩm tra viên chính	Chánh Văn Phòng	Cục trưởng

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/6

MỤC LỤC

SỬA ĐÓI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DÂN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIÊU MẪU
7. HỒ SƠ CẨM LUƯ

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/6

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự, thủ tục việc yêu cầu thi hành án dân sự.

2. PHẠM VI

Quy trình được áp dụng đối với đương sự (*tổ chức, cá nhân*) có nhu cầu yêu cầu thực hiện việc thi hành án dân sự. Thẩm tra viên, Thư ký, Chấp hành viên (phụ trách hồ sơ) chịu trách nhiệm tham mưu chính. Công chức phụ trách bộ phận một cửa (*Văn thư, công chức tiếp dân*) có trách nhiệm phối hợp thực hiện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DÂN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

THADS: Thi hành án dân sự

Mã hiệu:	QT.NV.01
Ngày ban hành:	30/6/2021
Lần ban hành:	01
Trang:	5/6

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý		
<ul style="list-style-type: none"> - Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014; - Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự; - Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự; - Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự. 			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	- Đơn yêu cầu thi hành án	x	
	- Bản án, Quyết định của Tòa án được thi hành	x	
	- Giấy ủy quyền (nếu có)	x	
	- Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước hoặc hộ chiếu		x
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý		
	05 ngày làm việc		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	Bộ phận một cửa		
5.6	Lệ phí		
	Không		
5.7	Quy trình xử lý công việc		

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/6

QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Nộp hồ sơ yêu cầu thi hành án tại Bộ phận một cửa - Kê khai thông tin hồ sơ yêu cầu thi hành án tại Công hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự	Đương sự/ người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn yêu cầu BM.NV.01.01
B2	Tiếp nhận hồ sơ và ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.01.02
B3	Chuyển hồ sơ cho Văn phòng/Thẩm tra viên	Bộ phận một cửa	½ ngày	
B4	Thẩm định hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ yêu cầu thiếu tài liệu, cần bổ sung, sửa đổi tài liệu, thì có văn bản yêu cầu người nộp hồ sơ cung cấp, bổ sung, sửa đổi tài liệu. - Trường hợp người yêu cầu không có quyền yêu cầu, vụ việc không thuộc thẩm quyền của cơ quan THADS, hết thời hiệu thi hành án thì có văn bản thông báo cho người yêu cầu thi hành án biết việc từ chối yêu cầu thi hành án. - Trường hợp hồ sơ yêu cầu đầy đủ thủ tục, đúng quy định thì ban hành Quyết định thi hành án	Thẩm tra viên Văn phòng, Thủ trưởng cơ quan THADS	3½ ngày	Văn bản thông báo cho người yêu cầu thi hành án Quyết định thi hành án BM.NV.01.03
B5	Trả kết quả thực hiện theo Quy trình hỗ trợ yêu cầu thi hành án trực tuyến.	Bộ phận một cửa/ cá nhân, tổ chức	01 ngày	- Hồ sơ yêu cầu thi hành án đã được giải quyết - Nộp hồ sơ giấy đối với trường hợp trực tuyến và nhận

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/6

				Quyết định thi hành án
--	--	--	--	------------------------

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.NV.01.01	Đơn yêu cầu thi hành án
2	BM.NV.01.02	Phiếu nhận đơn
3	BM.NV.01.03	Quyết định thi hành án theo yêu cầu

7. HỒ SƠ CẦN LUÚN

TT	Hồ sơ lưu
1.	Hồ sơ yêu cầu thi hành án
2.	Quyết định thi hành án theo yêu cầu

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

ĐƠN YÊU CẦU THI HÀNH ÁN

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình

Họ và tên người yêu cầu thi hành án (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đề nghị cư trú)
.....địa chỉ:

Họ và tên người được thi hành án
địa chỉ:

Họ và tên người phải thi hành án
địa chỉ:

1. Nội dung yêu cầu thi hành án:

.....
.....
.....
.....

2. Thông tin về tài sản hoặc điều kiện thi hành của người phải thi hành án (nếu có)

.....
.....
.....
.....

3. Các tài liệu kèm theo

- Bản án, Quyết định sốngày ... tháng năm của
- Tài liệu thông tin về tài sản hoặc điều kiện thi hành của người phải thi hành án (nếu có).
- Tài liệu có liên quan khác

Ninh Bình, ngày tháng năm 20.....

Người yêu cầu thi hành án
(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chí)

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

Số:/PNĐ-CTHADS

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

Ninh Bình, ngày.....tháng.....năm 20....

PHIẾU NHẬN ĐƠN

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình
Nhận đơn của ông (bà):
địa chỉ:

Nội dung đơn:

.....
.....
.....
.....
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NGƯỜI NỘP
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên)

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

Số:/QĐ-CTHADS

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

Ninh Bình, ngày.....tháng.....năm 20....

QUYẾT ĐỊNH
Thi hành án theo yêu cầu

CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

Căn cứ khoản 1 Điều 23, khoản 2 Điều 35, khoản 1 Điều 36 và khoản 1 Điều 45 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);

Căn cứ Bản án, Quyết định số ngày tháng năm của.....

Căn cứ Quyết định về việc ủy thác thi hành án số.....ngày.....tháng..... năm..... của (nếu có)

Xét yêu cầu thi hành án của:
địa chỉ:

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Cho thi hành án đối với:.....
địa chỉ:.....
Các khoản phải thi hành:
.....
.....
.....

Người phải thi hành án có trách nhiệm tự nguyện thi hành án trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hoặc được thông báo hợp lệ Quyết định này.

Điều 2. Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án có trách nhiệm tổ chức thi hành Quyết định này.

Điều 3. Người phải thi hành án, người được thi hành án và những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

CỤC TRƯỞNG

Nơi nhận:

- Như Điều 2, 3;
- Viện KSND.....;
- Kế toán nghiệp vụ;
- Lưu: VT, HSTHA.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN

MÃ HIỆU : QT.NV.06

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Trương Thị Hường	Giang Công Thủy	Phạm Xuân Túy
Chữ ký			
Chức vụ	Chấp hành viên	Trưởng phòng	Cục trưởng

Mã hiệu:	QT.NV.06
Ngày ban hành:	30/6/2021
Lần ban hành:	01
Trang:	2/7

MỤC LỤC

SỬA ĐÓI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DÂN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIÊU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LUU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/7

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục việc xác nhận kết quả thi hành án của cơ quan Thi hành án dân sự cấp tỉnh.

2. PHẠM VI

Quy trình được áp dụng đối với đương sự (*tổ chức, cá nhân*) có nhu cầu xác nhận kết quả thi hành án; Văn Phòng, Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án chịu trách nhiệm tham mưu chính; Bộ phận một cửa có trách nhiệm phối hợp thực hiện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

THADS: Thi hành án dân sự

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý			
<ul style="list-style-type: none"> - Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014; - Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự; - Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự. 				
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	- Đơn đề nghị xác nhận kết quả thi hành án	x		
	- Bản án, Quyết định của Tòa án		x	
	- Quyết định thi hành án của cơ quan THADS		x	
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	Trong thời hạn 05 ngày làm việc (kể từ ngày nhận được yêu cầu của đương sự)			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận một cửa			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	- Nộp hồ sơ đề nghị xác nhận	Cá nhân, tổ	Giờ hành	Đơn đề nghị

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/7

	kết quả thi hành án tại Bộ phận một cửa công - Kê khai thông tin đề nghị xác nhận kết quả thi hành án tại Công hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự	chức	chinh	BM.NV.06.01
B2	Kiểm tra hồ sơ: - Trường hợp đủ hồ sơ thì ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả - Trường hợp không đủ hồ sơ thì hướng dẫn thực hiện theo quy định	Bộ phận một cửa	½ ngày	- Phiếu nhận đơn BM.NV.06.02 - Cấp mã số hỗ trợ trực tuyến, nhận kết quả hỗ trợ trực tuyến
B3	Kiểm tra, rà soát Sổ thụ lý	- Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ - Văn phòng Cục kiểm tra, rà soát	01 ½ ngày	
B4	Dự thảo xác nhận kết quả thi hành án		01 ngày	
	- Đối với hồ sơ thi hành dở dang	Văn phòng chuyên cho Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án		
	- Đối với hồ sơ thi hành xong đưa vào lưu trữ	Văn phòng đề xuất Thủ trưởng cơ quan rút hồ sơ lưu trữ		
B5	Duyệt hồ sơ, ký giấy xác nhận kết quả thi hành án.	Thủ trưởng cơ quan THADS	01 ngày	Giấy xác nhận kết quả thi hành án được ký, đóng dấu BM.NV.06.03

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/7

B6	Trả giấy xác nhận kết quả thi hành án cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận một cửa/ cá nhân, tổ chức	01 ngày	- Yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án đã được giải quyết - Nộp hồ sơ giấy đối với trường hợp trực tuyến và nhận giấy xác nhận kết quả
-----------	--	-----------------------------------	---------	---

6. BIỂU MẪU

<i>TT</i>	<i>Mã hiệu</i>	<i>Tên Biểu mẫu</i>
1.	BM.NV.06.01	Đơn đề nghị xác nhận kết quả thi hành án
2.	BM.NV.06.02	Phiếu nhận đơn
3.	BM.NV.06.03	Mẫu xác nhận kết quả thi hành án

7. HỒ SƠ CẦN LUU

<i>TT</i>	<i>Hồ sơ lưu</i>
1.	Đơn đề nghị xác nhận kết quả thi hành án
2.	Bản án, Quyết định của Tòa án
3.	Quyết định thi hành án của cơ quan THADS
4.	Giấy xác nhận kết quả thi hành án

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN

MÃ HIỆU : QT.NV.03

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Trương Thị Hường	Giang Công Thủy	Phạm Xuân Túy
Chữ ký	 	 	
Chức vụ	Chấp hành viên	Trưởng phòng	Cục trưởng

Mã hiệu:	QT.NV.03
Ngày ban hành:	30/6/2021
Lần ban hành:	01
Trang:	2/6

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DĂN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIÊU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/6

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, thủ tục, thời gian thực hiện yêu cầu thay đổi Chấp hành viên.

2. PHẠM VI

Quy trình được áp dụng đối với: Thủ trưởng, các Phó Thủ trưởng được phân công, Chấp hành viên, đương sự trong vụ việc thi hành án; Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án, Văn phòng Cục Thi hành án dân sự tỉnh; Bộ phận 1 cửa.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

THADS: Thi hành án dân sự

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/6

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý		
<ul style="list-style-type: none"> - Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014; - Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự; - Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự. 			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	1. Đơn đề nghị thay đổi Chấp hành viên; giấy ủy quyền (nếu có)	x	
	2. Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước hoặc hộ chiếu		x
	3.Bản án, Quyết định thi hành án		x
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý		
	05 ngày làm việc		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	Bộ phận 1 cửa		
5.6	Lệ phí		
	Không		
5.7	Quy trình xử lý công việc		
QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC			

CỤC THADS TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/6

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Nộp hồ sơ đề nghị thay đổi Chấp hành viên	Đương sự/ người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn đề nghị BM.NV.03.01
B2	Tiếp nhận hồ sơ và ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.03.02
B3	Chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn/ Chấp hành viên	Bộ phận một cửa	01 ngày	
B4	Thẩm định hồ sơ: - Trường hợp yêu cầu thay đổi Chấp hành viên không có căn cứ, có văn bản trả lời cho người có yêu cầu về việc không có căn cứ thay đổi Chấp hành viên. - Trường hợp, yêu cầu thay đổi Chấp hành viên có căn cứ thì xem xét, ra quyết định thay đổi Chấp hành viên	Lãnh đạo Cục	03 ngày	Công văn phúc đáp Quyết định thay đổi Chấp hành viên
B5	Trả kết quả	Bộ phận một cửa	01 ngày	Công văn phúc đáp hoặc Quyết định thay đổi Chấp hành viên

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.NV.03.01	Đơn đề nghị thay đổi Chấp hành viên
2.	BM.NV.03.02	Phiếu nhận đơn

7. HỒ SƠ CẦN LUU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Đơn đề nghị thay đổi chấp hành viên
2.	Quyết định thay đổi Chấp hành viên
3.	Văn bản phúc đáp đương sự/ người được ủy quyền