

Số: 939/QĐ-TCTHADS

Hà Nội, ngày 16 tháng 11 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Tổng cục Thi hành án dân sự

**TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

*Căn cứ Quyết định số 61/2014/QĐ-TTg ngày 30/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thi hành án dân sự trực thuộc Bộ Tư pháp;*

*Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;*

*Theo đề nghị của Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng ISO.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Tổng cục Thi hành án dân sự (danh mục tài liệu kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục nằm trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng có trách nhiệm quán triệt, tuân thủ và áp dụng trong quá trình giải quyết công việc tại đơn vị.

Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng ISO của Tổng cục có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đã ban hành./. *VL*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT Mai Lương Khôi (để b/c);
- Các Phó Tổng cục trưởng (để t/h);
- Văn phòng Bộ (để p/h);
- Cổng Thông tin điện tử THADS (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP.



**Nguyễn Quang Thái**



**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**  
(Ban hành theo Quyết định số 939/QĐ-TCTHADS ngày 16/11/2020 của  
Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
<b>Quy trình quản lý, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng</b>			
1	Chính sách chất lượng	CSCCL	
2	Mục tiêu chất lượng	MTCL	
3	Sổ tay chất lượng	STCL	
4	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.ISO.01	
5	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.ISO.03	
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT.ISO.04	
8	Quy trình xem xét của Lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ISO.05	
<b>Quy trình giải quyết thủ tục hành chính</b>			
9	Quy trình giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự	QT.GQKN.01	
10	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1)	QT.GQKN.02	
11	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2)	QT.GQKN.03	

BỘ TƯ PHÁP  
TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

Với phương châm:

**“MINH BẠCH, KHÁCH QUAN - HIỆU QUẢ, ĐÚNG PHÁP LUẬT”**

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, người lao động của Tổng cục Thi hành án dân sự cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước về công tác thi hành án dân sự và thi hành án hành chính theo quy định của pháp luật.
2. Xây dựng tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, trong sạch; cán bộ, công chức có đủ phẩm chất và năng lực để thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của ngành.
3. Đảm bảo các thủ tục hành chính được giải quyết kịp thời, theo hướng công khai, đúng quy định pháp luật hiện hành.
4. Hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Tổng cục Thi hành án dân sự thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
5. Phối hợp, tăng cường chặt chẽ mối liên hệ với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác quản lý nhà nước về thi hành án dân sự và thi hành án hành chính, đáp ứng và giải quyết kịp thời, chính xác các thủ tục hành để thoả mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.

Hà Nội, ngày 16 tháng 11 năm 2020



**TỔNG CỤC TRƯỞNG**

**Nguyễn Quang Thái**

BỘ TƯ PHÁP  
TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 11 năm 2020

## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2020-2021)

**Tập thể công chức, người lao động Tổng cục phấn đấu thực hiện các mục tiêu:**

1. Không có bất kỳ trường hợp sai sót trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực THADS.

2. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, 100% cán bộ, công chức sử dụng thành thạo nhằm phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua môi trường mạng/.

**TỔNG CỤC TRƯỞNG**

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng (năm 2020-2021)**

**1. Mục tiêu 1:** Không có bất kỳ trường hợp chậm tiến độ hoặc sai sót trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực THADS

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Lãnh đạo Tổng cục Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính	Thường xuyên	
2.	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Ban chỉ đạo ISO	Khi cần thiết	
3.	Tuân thủ các quy trình theo TCVN ISO 9001:2015 đã xây dựng và áp dụng chặt chẽ các biểu mẫu quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Tất cả các đơn vị chuyên môn có liên quan	Thường xuyên	
4.	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Tất cả các đơn vị chuyên môn có liên quan	Khi có phát sinh	

**2. Mục tiêu 2:** Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “*một cửa, một cửa liên thông*” trong giải quyết thủ tục hành chính

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Nắm bắt chặt chẽ, cụ thể Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện quy chế một cửa, một cửa liên thông	Văn phòng, các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
2.	Công chức tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến thủ tục hành chính	Công chức tiếp nhận hồ sơ	Thường xuyên	
3.	Sắp xếp khoa học các văn bản pháp luật có liên quan để tra cứu, sử dụng hiệu quả khi giải quyết TTHC	Các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	

4.	Kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết TTHC	Lãnh đạo Tổng cục Các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
5.	Tổ chức khoa học hồ sơ công việc sau thụ lý, giải quyết TTHC	Các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	

**3. Mục tiêu 3:** Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, 100% cán bộ, công chức sử dụng thành thạo nhằm phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua môi trường mạng

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Đảm bảo đầy đủ phương tiện, trang thiết bị làm việc theo yêu cầu	Văn phòng	Theo kế hoạch	
2.	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho công chức, người lao động	Văn phòng	Thường xuyên	
3.	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Văn phòng	Thường xuyên	

**BIỆN PHÁP**  
**THEO DỐI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2020-2021)**

1. Định kỳ hàng năm, các đơn vị chuyên môn tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Tổng cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đưa ra bằng văn bản.
2. Sử dụng các hành động khác phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
VĂN PHÒNG

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 11 năm 2020

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
(NĂM 2020-2021)

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Tổng cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Xây dựng và thực hiện bảo trì, chăm sóc cho 100% các trang thiết bị văn phòng, công nghệ thông tin tại Tổng cục theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng (Năm 2020-2021)**

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1.	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Tổng cục, giao nhiệm vụ cho công chức, người lao động	Lãnh đạo Văn phòng	Tháng 12/2020	
		Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công	Công chức, người lao động	Thường xuyên	
		Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Văn phòng Toàn bộ công chức, người lao động	Hàng quý	
2.	Mục tiêu chất lượng số 2	Kiểm kê, đánh giá tình trạng trang thiết bị văn phòng, hệ thống công nghệ thông tin	Bộ phận quản trị	Theo Kế hoạch	
		Lập kế hoạch bảo trì và trình Lãnh đạo phê duyệt	Bộ phận quản trị Lãnh đạo Văn phòng	Theo Kế hoạch	
		Thực hiện bảo trì và tổ chức kiểm tra, nghiệm thu, bàn giao	Bộ phận quản trị, các đơn vị, bộ phận sử dụng thiết bị	Theo Kế hoạch	
3	Mục tiêu chất lượng số 3	Cập nhật hồ sơ theo dõi quá trình bảo trì, chăm sóc thiết bị	Bộ phận quản trị	Sau bảo trì, chăm sóc	
		Phân loại toàn bộ các tủ lưu, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh mã số, nhãn hiệu chỉ dẫn	Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên	



	Triển khai đánh tên, gắn mã số cho các cặp, hộp, file ... hồ sơ lưu	Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên
	Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ	Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên
	Thống nhất, quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ	Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DÕI  
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2020-2021)**

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Tổng cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
VỤ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 11 năm 2020

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
(NĂM 2020-2021)

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Tổng cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Đáp ứng giải quyết 95% hồ sơ thuộc lĩnh vực Vụ đang phụ trách được giải quyết đảm bảo đúng trình tự thủ tục và sớm hơn thời gian theo quy định, không để xảy ra bất kỳ tình trạng trì trệ.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ của Vụ được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

**VỤ TRƯỞNG**

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng (Năm 2020-2021)**

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1.	Mục tiêu chất lượng số 1	<p>Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Tổng cục, giao nhiệm vụ cho công chức Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công</p> <p>Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu</p>	<p>Lãnh đạo Vụ</p> <p>Công chức</p> <p>Lãnh đạo Vụ</p> <p>Toàn bộ công chức</p>	<p>Tháng 12/2020</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Hàng tháng</p>	
2.	Mục tiêu chất lượng số 2	<p>Phổ biến các bước quy trình giải quyết công việc và tiếp nhận, giải quyết TTHC (trong đó nhấn mạnh thời gian Vụ mình được giao)</p> <p>Thực hiện giải quyết công việc, thủ tục hành chính (nếu có) và kiểm soát kết quả đạt được. Nhắc nhở, thúc đẩy nếu tiến độ có nguy cơ bị chậm muộn</p> <p>Triển khai chặt chẽ các thủ tục giao nhận, các bước giải quyết hoặc đưa hồ sơ ra ngoài. Ban hành các văn bản thúc đẩy kịp thời khi các cơ quan bên ngoài đã hết thời gian giải quyết nhưng chưa có kết quả trả lại bộ phận</p> <p>Nghiên cứu chặt chẽ các văn bản pháp luật và tuân thủ thực thi</p>	<p>Lãnh đạo Vụ</p> <p>Toàn bộ công chức</p> <p>Lãnh đạo Vụ</p> <p>Công chức được phân công</p> <p>Lãnh đạo Vụ</p> <p>Công chức được phân công</p> <p>Lãnh đạo Vụ</p> <p>Toàn bộ công chức</p>	<p>Tháng 12/2020</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Thường xuyên</p>	
3.	Mục tiêu chất lượng số 3	<p>Phân loại toàn bộ các tủ lưu, thùng lưu, kệ, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh</p>	<p>Lãnh đạo Vụ</p>	<p>Thường xuyên</p>	

