

BỘ TƯ PHÁP
TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

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 : 16 / 11 / 2020

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Lan	Phan Huy Hiếu	Nguyễn Quang Thái
Chữ ký			 
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn phòng Tổng cục	Tổng Cục trưởng



TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/11

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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 cố 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);
- + Mọi 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.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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

+ Mối 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.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Tài liệu / hồ sơ
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích bối cảnh</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO	
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhận diện rủi ro</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đánh giá rủi ro</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhận diện cơ hội</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Giải quyết rủi ro và cơ hội</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01 BM.ISO.02.02
6	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết</div>	Lãnh đạo Tổng cục Ban chỉ đạo ISO	BM.ISO.02.02

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. 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:

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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 nằm 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.

5.2.2. 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;

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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.

5.2.3. 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 cố 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:

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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.

5.2.4. 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 Tổng cục THADS.

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.

5.2.5. 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:
 - + Đưa 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;
 - + Đưa 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 được 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 tốn 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;

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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.

5.2.6. 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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/11

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

7. HỒ SƠ CẦN 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 DIỆN, 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	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	ĐÁNH GIÁ RỦI RO			CƠ HỘI (để đạt được kết quả dự kiến)	HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI								
B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ 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)

BỘ TƯ PHÁP
TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

MÃ HIỆU : QT.ISO.03
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Lan	Phan Huy Hiều	Nguyễn Quang Thái
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn phòng Tổng cục	Tổng Cục trưởng

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/8

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/8

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Tổng cục Thi hành án dân sự (dưới đây viết tắt là Tổng cục).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của Tổng cục. Khi phát hiện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng không đầy đủ, thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại Tổng cục.

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 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý.
- Sổ tay chất lượng của Tổng cục Thi hành án dân sự.
- QT.ISO.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.

- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

- **Bằng chứng đánh giá:** Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

- **Phát hiện khi đánh giá:** Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

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

- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

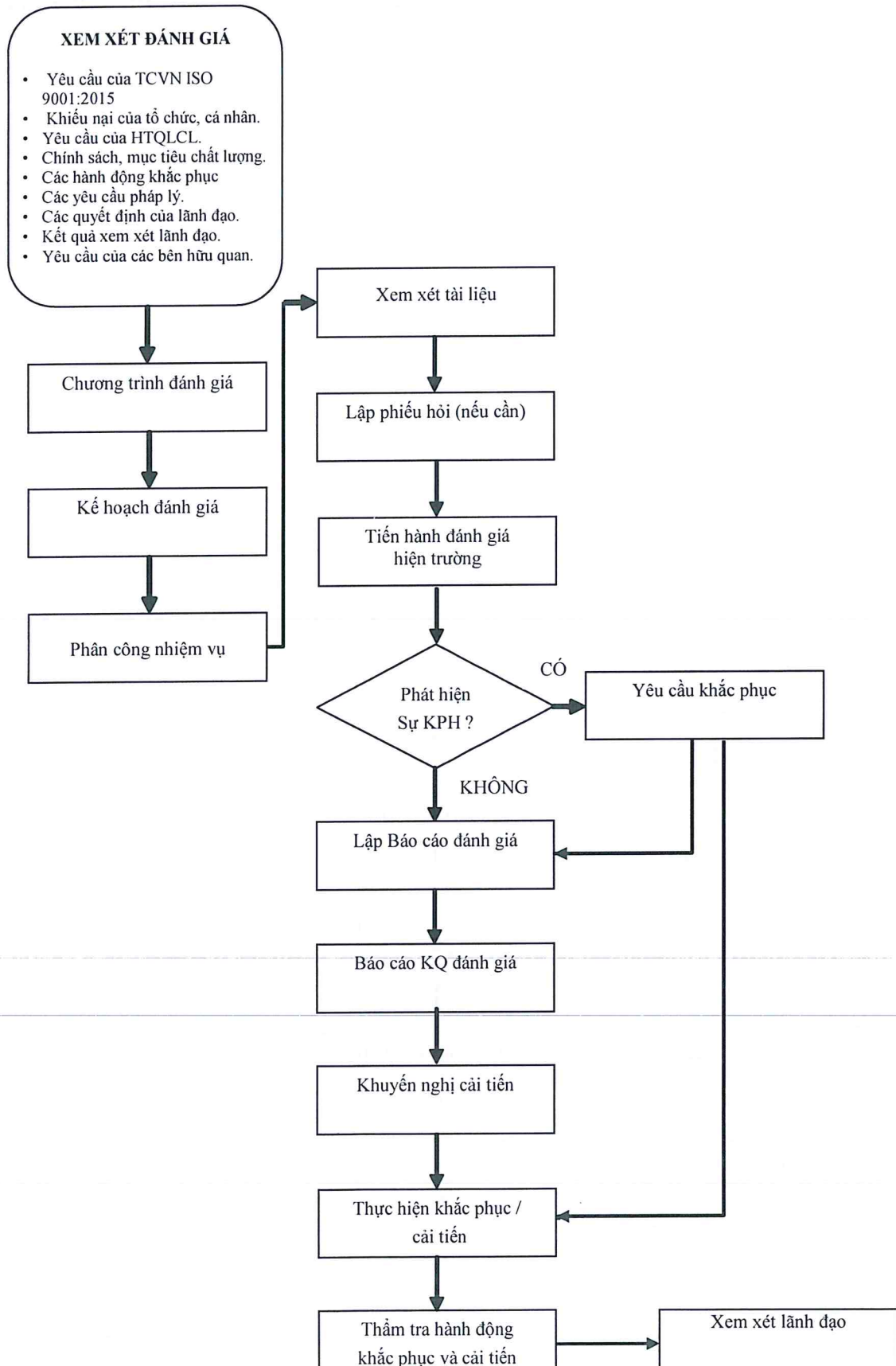
4.2. Viết tắt

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện:



TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

5.1.2 Diễn giải lưu đồ:

5.1.2.1 Hoạch định hoạt động đánh giá:

- Chương trình đánh giá:

Cuối quý IV của năm trước, Ban chỉ đạo ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.ISO.03.01, trình Lãnh đạo Tổng cục phê duyệt. Hoạch có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Tổng cục.

Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mối đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.

- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:

Căn cứ vào Chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO của Tổng cục dự thảo quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo Tổng cục phê duyệt.

5.2.1 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá:

- Kế hoạch đánh giá:

Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.ISO.03.02 và thông báo cho các đơn vị được đánh giá được biết.

- Phân công nhiệm vụ:

Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.

- Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần):

Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các đơn vị được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:

- + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.
- + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không.
- + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá.
- + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá.

Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.ISO.03.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

- Chuẩn bị các tài liệu làm việc:

Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:

- + Kế hoạch đánh giá.
- + Phiếu câu hỏi.
- + Phiếu ghi chép đánh giá.
- + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- + Báo cáo sự không phù hợp.
- + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

5.1.2.2 Thực hiện đánh giá:

- Họp mở đầu:

Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo Tổng cục và Đại diện Lãnh đạo đơn vị được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với đơn vị được đánh giá.

- Tiến hành đánh giá:

Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu đánh giá theo BM.ISO.03.03.

Đối với những vấn đề phức tạp, phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể.

Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu Đại diện Lãnh đạo đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.

- Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:

Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.ISO.03.04.

Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.

- Họp kết thúc:

Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo Tổng cục, trong đó, nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.

Thông nhất kết quả đánh giá.

5.1.2.3 Lập hồ sơ đánh giá:

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá, gửi tới Lãnh đạo Tổng cục và photocopy các hồ sơ về sự không phù hợp chuyên cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).

5.1.2.4 Theo dõi hành động khắc phục

Lãnh đạo Tổng cục điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các hồ sơ về sự không phù hợp theo đúng quy định.

Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo Tổng cục cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần).

Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.

Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải Lập hồ sơ sự không phù hợp mới.

Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban chỉ đạo ISO lưu trữ.

Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban chỉ đạo ISO có thể điều chỉnh Chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế tại Tổng cục.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.03.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.ISO.03.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.ISO.03.03	Phiếu đánh giá
5	BM.ISO.03.04	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	Ban chỉ đạo ISO	05 năm
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Phiếu đánh giá		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu có)		

..., ngày tháng năm 20....

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện đơn vị được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú : diễn giải Nội dung đánh giá :

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Người lập

Phê duyệt

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu ✓ tương ứng)

<input checked="" type="checkbox"/> Lãnh đạo Tổng cục	<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...	<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...
<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng	<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...	<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...
<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...	<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...	<input checked="" type="checkbox"/> Vụ ...

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của Tổng cục Thi hành án dân sự so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ				
	LĐ Tổng cục	Vụ ...	Vụ ...	Vụ ...	Vụ ...
4.1					
4.2					
4.3					
4.4					
5.2					
5.3					
6.1					
6.2					
6.3					
7.1.					
7.2					
7.5					
8.2					

8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....
.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....
.....

3. Nguồn lực:

.....
.....

6.2 Những tồn tại

.....
.....

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

.....
.....

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

.....
.....

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá

BỘ TƯ PHÁP
TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

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 : 16/11/2020

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Lan	Phan Huy Hiếu	Nguyễn Quang Thái
Chữ ký			 
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn phòng Tổng cục	Tổng Cục trưởng

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/8

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/8

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 Tổng cục Thi hành án dân sự (dưới đây gọi tắt là Tổng 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 Tổng 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.

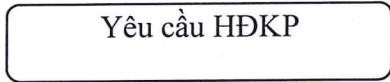
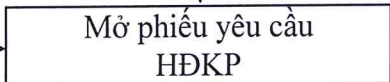
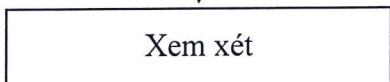
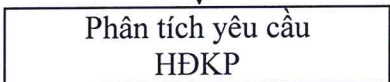
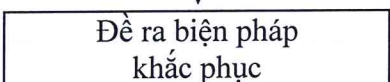
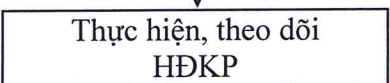
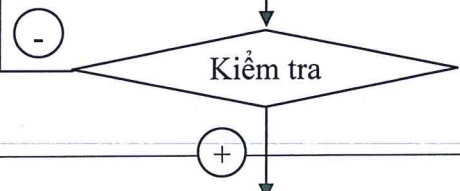
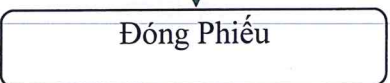
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

- HĐKP: Hành động khắc phục.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự thực hiện	Biểu mẫu	Trách nhiệm
1			
2		BM.ISO.04.01	Lãnh đạo các đơn vị
3		BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO
4		BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị
5		BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị
6		BM.ISO.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7		BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO
8		BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO

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.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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 Tổng 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 thoả 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.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		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, cải 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 Tổng 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 Tổng 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 Tổng 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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	16/11/2020
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

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:

BỘ TƯ PHÁP
TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

MÃ HIỆU : QT.ISO.05
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Lan	Phan Huy Hiếu	Nguyễn Quang Thái
Chữ ký			 
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn phòng Tổng cục	Tổng Cục trưởng

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16 / 11 / 2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 2/10

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16 / 11 / 2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/10

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành hoạt động xem xét của Lãnh đạo Tổng cục Thi hành án dân sự (dưới đây gọi tắt là Lãnh đạo Tổng cục) đối với Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các cuộc họp định kỳ hoặc đột xuất để xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Tổng cục Thi hành án dân sự.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng của Tổng cục Thi hành án dân sự.

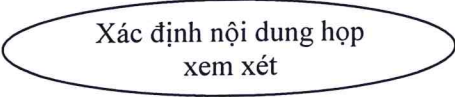
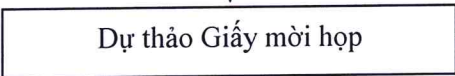

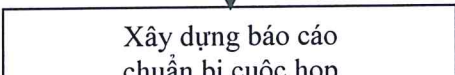
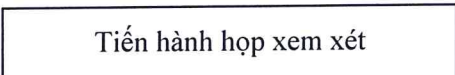
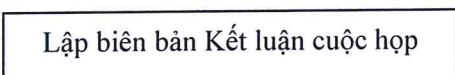
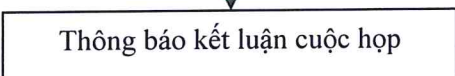
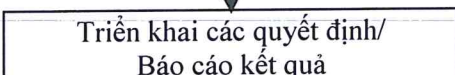
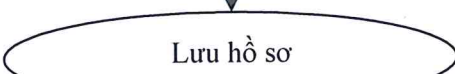
4. VIẾT TẮT

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

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16/11/2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 5/10

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1		Ban chỉ đạo ISO	
2		Tổ Thư ký ISO	
3		Trưởng Ban chỉ đạo ISO	
4		Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO	
5		Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan	BM.ISO.05.01
6		Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO	BM.ISO.05.01
7		Tổ Thư ký ISO	
8		Các đơn vị liên quan	
9		Tổ Thư ký ISO	

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16/11/2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/10

5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
1	<p>Xác định nội dung họp xem xét</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Tổng cục về HTQLCL được tổ chức định kỳ 1 lần/1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo Tổng cục có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với HTQLCL; - Căn cứ trên tình hình thực tế của HTQLCL, kết quả đánh giá nội bộ của Tổng cục và nhu cầu xem xét của Lãnh đạo Tổng cục về HTQLCL xác định nội dung họp cụ thể đối với từng đợt. - Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm: <p>Đầu vào (9.3.2 ISO 9001:2015):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tình trạng các hành động từ cuộc họp xem xét của Lãnh đạo lần trước. b) Những thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến HTQLCL; c) Thông tin về kết quả hoạt động và tính hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về: <ul style="list-style-type: none"> + Sự thỏa mãn của khách hàng và phản hồi từ các bên quan tâm; + Mức độ các mục tiêu chất lượng đáp ứng; + Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ; + Sự không phù hợp và các hành 	Ban chỉ đạo ISO		

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16 / 11 / 2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 7/10

	<p>động khắc phục; + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; + Kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài; d) Nguồn lực đầy đủ; e) Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội; f) Cơ hội để cải tiến.</p> <p>Đầu ra của xem xét (9.3.2) Đầu ra của việc xem xét của Lãnh đạo Tổng cục phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: a) Các cơ hội cải tiến; b) Mọi nhu cầu thay đổi đến HTQLCL; c) Nhu cầu về nguồn lực.</p> <p>Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p>			
2	<p><i>Dự thảo Giấy mời họp</i> Tổ Thư ký ISO có trách nhiệm xác định rõ nội dung, chương trình họp từng đợt và thông báo đến các đơn vị.</p> <p>- Thành phần tham dự họp bao gồm: Lãnh đạo Tổng cục, Lãnh đạo các đơn vị, Ban chỉ đạo ISO và các công chức có liên quan trong việc triển khai vận hành HTQLCL của Tổng cục. Các thành phần này được nêu cụ thể trong Giấy mời họp;</p>	Tổ Thư ký ISO		
3	<p><i>Phê duyệt</i></p>	Trưởng Ban		

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16/11/2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/10

	Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt Giấy mời họp.	chỉ đạo ISO		
4	<p><i>Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp</i></p> <p>- Ban chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo chung về tình hình thực hiện của HTQLCL; chính sách và mục tiêu chất lượng; các thay đổi ảnh hưởng tới hệ thống (nếu có); kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có);</p> <p>- Tổ Thư ký ISO chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình khắc phục chung tại các đơn vị;</p> <p>- Thủ trưởng các đơn vị chuẩn bị báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL tại đơn vị mình; các khó khăn, khuyến nghị cải tiến; tình hình thực hiện các mục tiêu chất lượng liên quan; tình hình thực hiện các yêu cầu khắc phục hoặc cải tiến tại đơn vị; phản hồi của các bên liên quan đến hoạt động của đơn vị và các nội dung khác, nếu được lãnh đạo yêu cầu</p>	Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO		
5	<p><i>Tiến hành họp xem xét</i></p> <p>Các đơn vị, cá nhân trình bày các báo cáo được phân công để cùng xem xét, các thành viên tham gia ý kiến thảo luận làm rõ như: ý kiến phản hồi của các bên liên quan, kết quả thực hiện các quy trình, mức độ sai sót trong quá trình thực hiện, các biện pháp khắc phục sai lỗi, những thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL, các đề xuất cải tiến.</p> <p>Thư ký ISO có trách nhiệm ghi</p>	Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan		BM.ISO.05.01

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16 / 11 / 2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 9/10

	<p>biên bản nội dung đã thảo luận trong cuộc họp theo BM.ISO.05.01. Biên bản cuộc họp phải ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét.</p>			
6	<p>Lập biên bản kết luận cuộc họp Căn cứ vào các báo cáo, ý kiến phát biểu của các thành viên dự họp, chủ trì cuộc họp sẽ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét, phân công trách nhiệm thực hiện công việc cụ thể và ấn định thời gian hoàn thành đối với các đơn vị, cá nhân được phân công. Căn cứ kết luận của người chủ trì cuộc họp về các nội dung đã thảo luận, đại diện lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện.</p>	<p>Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO</p>		BM.ISO.05.01
7	<p>Thông báo kết luận cuộc họp Căn cứ vào biên bản cuộc họp, thư ký ISO có trách nhiệm ra thông báo kết luận của cuộc họp để gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan và đôn đốc, báo cáo lên Lãnh đạo Tổng cục. Thư ký ISO gửi biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.</p>	<p>Tổ Thư ký ISO</p>		
8	<p>Triển khai quyết định/Báo cáo kết quả Các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các kết luận và quyết định của Lãnh đạo Tổng cục sau cuộc họp xem xét, kết quả của các hành động khắc phục và cải tiến phải được báo</p>	<p>Các đơn vị liên quan</p>		

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: 16/11/2020
		Lần ban hành: 01
		Trang: 10/10

	cáo Lãnh đạo Tổng cục theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.			
9	<i>Lưu hồ sơ</i> Tiến hành theo Mục 7 của quy trình.	Tổ Thư ký ISO		Theo Mục 7

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.ISO.05.01	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo	05 năm	Tổ Thư ký ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

BIÊN BẢN
Họp xem xét của Lãnh đạo Tổng cục

Hôm nay, vào hồi ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....

Tại:

Lãnh đạo Tổng cục tiến hành họp xem xét về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Thành phần tham dự:

1. Ông (bà):..... Chức vụ:..... chủ trì cuộc họp;
2. Ông (bà):..... Chức vụ:..... thư ký cuộc họp;
3. Các ông (bà) là thành viên Ban Chỉ đạo ISO, đại diện các đơn vị/cá nhân có liên quan...

NỘI DUNG CUỘC HỌP

.....
.....

VẤN ĐỀ THẢO LUẬN

.....
.....

KẾT LUẬN

TT	Kết luận đưa ra	Đơn vị/cá nhân thực hiện, thời hạn	Ghi chú

CHỦ TRÌ CUỘC HỌP

THƯ KÝ CUỘC HỌP

