

Số: 122/QĐ-TCTHADS

Hà Nội, ngày 14 tháng 02 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp
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 quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Tổng cục Thi hành án dân sự như sau:

1. Tiếp tục duy trì, áp dụng các quy trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 1004/QĐ-TCTHADS ngày 07/12/2020 của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự (Danh mục số 01).

2. Cập nhật và công bố mới các quy trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Danh mục số 02).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng ISO, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này và thường xuyên duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo phạm vi đã công bố./

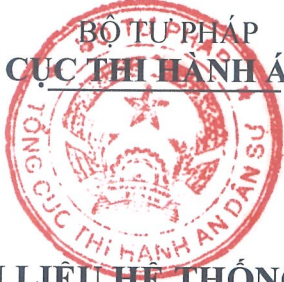
Nơi nhận:

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

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Nguyễn Thắng Lợi



DANH MỤC 1
TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TIẾP TỤC DUY TRÌ,
ÁP DỤNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành theo Quyết định số 122/QĐ-TCTHADS ngày 14 / 02/2022 của
Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Lần ban hành	Ghi chú
Quy trình quản lý, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng				
1	Chính sách chất lượng	CSCL	01	
2	Sổ tay chất lượng	STCL	01	
3	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.ISO.01	01	
4	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	01	
5	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.ISO.03	01	
6	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT.ISO.04	01	
7	Quy trình xem xét của Lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ISO.05	01	

Handwritten signature in blue ink.



DANH MỤC 2
TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CẬP NHẬT
PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
(Ban hành theo Quyết định số 122/QĐ-TCTHADS ngày 14 / 02/2022 của
Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Lần ban hành	Ghi chú
Quy trình quản lý, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng				
1	Mục tiêu chất lượng	MTCL	02	
Quy trình giải quyết thủ tục hành chính				
2	Quy trình giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự	QT.GQKN.01	02	
3	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1)	QT.GQKN.02	02	
4	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2)	QT.GQKN.03	02	

th.

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 14 tháng 02 năm 2022

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

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 pháp luật, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% hồ sơ, tài liệu được kiểm soát theo đúng trình tự; 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% công chức, người lao động tham gia sử dụng thành thạo nhằm phục vụ công tác chuyên môn; thường xuyên khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản, hồ sơ công việc qua môi trường điện tử.

4. Phấn đấu 100% công chức, người lao động giữ gìn phẩm chất đạo đức, tư tưởng chính trị vững vàng; thái độ nhiệt tình, trách nhiệm trong giải quyết công việc; tuyệt đối không gây sách nhiễu, phiền hà với người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng

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.	Bổ 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% hồ sơ, tài liệu được kiểm soát theo đúng trình tự; 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 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính	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% công chức, người lao động tham gia sử dụng thành thạo nhằm phục vụ công tác chuyên môn; thường xuyên khai thác thông tin, chuyên nhận và xử lý văn bản, hồ sơ công việc qua môi trường điện tử.

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	

4. Mục tiêu 4: Phấn đấu 100% công chức, người lao động giữ gìn phẩm chất đạo đức, tư tưởng chính trị vững vàng; thái độ nhiệt tình, trách nhiệm trong giải quyết công việc; tuyệt đối không gây sách nhiễu, phiền hà với người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Quán triệt phương châm “Minh bạch, khách quan – hiệu quả, đúng pháp luật” cho toàn thể công chức, người lao động	Văn phòng	Thường xuyên	
2.	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các đơn vị chuyên môn	Lãnh đạo Tổng cục	Thường xuyên	
3.	Tiếp nhận phản hồi, thu thập thông tin đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính	Văn phòng, các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
4.	Xử lý kỷ luật đối với các trường hợp vi phạm	Lãnh đạo Tổng cục	Khi có phát sinh	

BIỆN PHÁP
THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

- 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 bảng văn bản.
- 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
VĂN PHÒNG

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

Hà Nội, ngày 14 tháng 02 năm 2022

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

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. Tổ chức mua sắm, cấp phát và thực hiện bảo trì, chăm sóc cho 100% các phương tiện, trang thiết bị văn phòng cần thiết 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% hồ sơ lưu trữ được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; phân loại và tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ.
4. Tăng cường quán triệt việc sử dụng văn bản điện tử và chữ ký số tại các đơn vị thuộc Tổng cục; 100% công chức, người lao động tại Văn phòng Tổng cục tham gia xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên Hệ thống quản lý văn bản điều hành ./.

CHÁNH VĂN PHÒNG

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Mục tiêu chất lượng

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	Ngày sau khi ban hành MTCL	
		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 phương tiện, trang thiết bị văn phòng	Bộ phận quản trị	Theo Kế hoạch	
		Lập kế hoạch mua sắm, sửa chữa, bảo trì và trình Lãnh đạo phê duyệt	Bộ phận quản trị Lãnh đạo Văn phòng	Theo Kế hoạch	
		Thực hiện mua sắm, sửa chữa, 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 việc mua sắm, 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 thông 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
4.	Mục tiêu chất lượng số 4	Phổ biến, quán triệt nghiêm túc việc sử dụng, luân chuyển, xử lý văn bản điện tử trên môi trường mạng	Thường xuyên
		Kiểm soát văn bản, hồ sơ trình ký qua Hệ thống quản lý văn bản điều hành	Thường xuyên
		Tích cực sử dụng văn bản điện tử trong xử lý công việc, thường xuyên truy cập và vận hành Hệ thống quản lý văn bản điều hành	Thường xuyên

BIỆN PHÁP THEO DỐI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

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 14 tháng 02 năm 2022

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

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 97% 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% hồ sơ lưu trữ của Vụ được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; phân loại, tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

VỤ TRƯỞNG

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Mục tiêu chất lượng

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</p> <p>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 Toàn bộ công chức</p>	<p>Ngay sau khi ban hành MTCL</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.</p> <p>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 Toàn bộ công chức</p> <p>Lãnh đạo Vụ Công chức được phân công</p> <p>Lãnh đạo Vụ Công chức được phân công</p> <p>Lãnh đạo Vụ Toàn bộ công chức</p>	<p>Ngay sau khi ban hành Hệ thống QLCL</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Thường xuyên</p>	

3.	Mục tiêu chất lượng số 3	<p>Phân loại toàn bộ các tài liệu, thùng tài liệu, cặp, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh mã số, nhãn hiệu chỉ dẫn</p> <p>Triển khai đánh tên, gán mã số cho các cặp, hộp, file ... hồ sơ lưu</p> <p>Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ</p> <p>Thống nhất quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ</p>	<p>Lãnh đạo Vụ Toàn bộ công chức</p> <p>Lãnh đạo Vụ Toàn bộ công chức</p> <p>Lãnh đạo Vụ Toàn bộ công chức</p> <p>Lãnh đạo Vụ Toàn bộ công chức</p>	<p>Thường xuyên</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Thường xuyên</p>
----	--------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

**BIỆN PHÁP THEO DỐI
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

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.