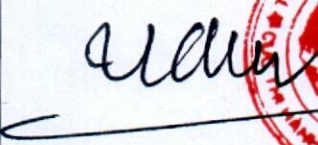


**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH**

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 : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Mai Mạnh Cường	Trần Phương Nam	Mai Công Danh
Chữ ký		 	
Chức vụ, chức danh	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng	Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 CẦN LƯU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các đơn vị thuộc 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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/11

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

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;

+ 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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/11

- **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.

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	Phân tích bối cảnh	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO	
2	Nhận diện rủi ro	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
3	Đánh giá rủi ro	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
4	Nhận diện cơ hội	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
5	Giải quyết rủi ro và cơ hội	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01 BM.ISO.02.02
6	Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết	Lãnh đạo Cục Ban chỉ đạo ISO	BM.ISO.02.02

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/11

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:

- 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 (công 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 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;

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/11

- 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;
- 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

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/11

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:*

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 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	- 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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/11

Chấp nhận rủi ro	- 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	- 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: + giảm thiểu khả năng xảy ra; + giảm thiểu hậu quả; + 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 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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/11

Định kỳ, Lãnh đạo 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
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	
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)



KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

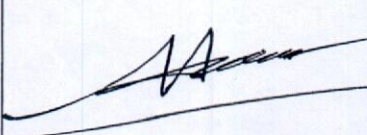
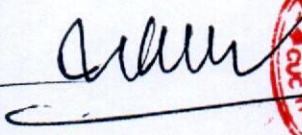
STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

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

TCVN ISO 9001:2015

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

MÃ HIỆU : **STCL**
LẦN BAN HÀNH : **01**
NGÀY BAN HÀNH : **30/6/2021**

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Mai Mạnh Cường	Trần Phương Nam	Mai Công Danh
Chữ ký			
Chức vụ, chức danh	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng	Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/17

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI, NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. GIỚI THIỆU TỔ CHỨC
5. SỰ LÃNH ĐẠO
6. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
7. HỖ TRỢ
8. VẬN HÀNH
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG
10. CẢI TIẾN



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/17

1. MỤC ĐÍCH

Sổ tay chất lượng được xây dựng và duy trì nhằm giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình bao gồm việc xác định phạm vi áp dụng, các quy trình dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn theo yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu cần thiết khác của Cục Thi hành án dân sự.

Sổ tay chất lượng do Cục trưởng ban hành, khẳng định việc Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng, nhiệm vụ cũng như các thủ tục hành chính thuộc chức năng của Cục.

Sổ tay chất lượng nêu sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính, cơ cấu tổ chức của hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự và công bố những quan điểm cụ thể của Cục trưởng đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước về thi hành án dân sự, viện dẫn đến những quy trình cần thiết để thực hiện các yêu cầu đó.

Sổ tay là một trong các tài liệu làm cơ sở cho hoạt động quản lý chất lượng tại Cục Thi hành án dân sự và cũng là tài liệu để các cơ quan, tổ chức liên quan có thêm những thông tin về việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Cục.

2. PHẠM VI, NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT

2.1. Phạm vi

- Hệ thống quản lý chất lượng đề cập trong cuốn Sổ tay chất lượng được áp dụng cho hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình quy định tại Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực thi hành án dân sự thuộc chức năng quản lý của Bộ Tư pháp;

- Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự được mô tả trong Sổ tay chất lượng được áp dụng đối với các đơn vị thuộc Cục.

2.2. Nguyên tắc kiểm soát

- Phân phối Sổ tay chất lượng: Sổ tay chất lượng do Lãnh đạo Cục phân phối và kiểm soát theo *Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản - QT.ISO.01*

- Soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại: Khi có yêu cầu và được Lãnh đạo Cục phê duyệt, việc soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại Sổ tay chất lượng sẽ được tiến hành nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, cơ cấu tổ chức và thực tế hoạt động của các đơn vị. Việc sửa đổi, soạn thảo, ban hành lại được thực hiện theo quy định trong QT.ISO.01, kết quả của quá trình này được lưu theo QT.ISO.01.

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/17

3.1. Định nghĩa

Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.

3.2. Viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- STCL: Sổ tay chất lượng.
- CSCL: Chính sách chất lượng.
- MTCL: Mục tiêu chất lượng.
- THADS: Thi hành án dân sự.

4. GIỚI THIỆU TỔ CHỨC

4.1. Tổng quan

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

4.2. Cơ cấu tổ chức

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

1. Các đơn vị trực thuộc Cục:
 - a) Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án;
 - b) Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
 - c) Phòng Tổ chức cán bộ;
 - d) Văn phòng;
2. Các Chi cục THADS huyện, thành phố, thị xã:
 - a) Chi cục THADS thành phố Đồng Hới;
 - b) Chi cục THADS huyện Lệ Thủy;
 - c) Chi cục THADS huyện Quảng Ninh;
 - d) Chi cục THADS huyện Bố Trạch;
 - đ) Chi cục THADS thị xã Ba Đồn;
 - e) Chi cục THADS huyện Quảng Trạch;

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/17

g) Chi cục THADS huyện Tuyên Hóa;

h) Chi cục THADS huyện Minh Hóa;

4.3. Bối cảnh tổ chức

4.3.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh

- Cục THADS xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài sẽ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, những vấn đề ảnh hưởng đến khả năng của Cục trong việc đạt được kết quả mong đợi của HTQLCL.

- Việc theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, bao gồm các yếu tố tích cực và tiêu cực hoặc các điều kiện cho việc xem xét.

* Bên ngoài

Môi trường bên ngoài của Cục được xác định bằng cách xem xét các vấn đề phát sinh từ các môi trường pháp lý, công nghệ, văn hóa, xã hội, kinh tế, quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương.

* Nội bộ

Môi trường nội bộ được Cục THADS được xác định bằng cách xem xét các vấn đề liên quan đến giá trị, văn hóa, kiến thức và hoạt động của tổ chức.

4.3.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm

Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm là một yếu tố có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Việc xác định các nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thông qua:

Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
Công dân	- Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố. - Thời gian đáp ứng nhanh. - Thái độ phục vụ tốt.	- Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp. - Cải tiến hệ thống quy trình giải quyết công việc, quy trình thực hiện các thủ tục hành chính, áp dụng hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận và trả kết quả của bộ phận một cửa với hoạt động tác nghiệp

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/17

		của đơn vị chuyên môn.
Cơ quan quản lý nhà nước	- Thực hiện đúng quy định của Nhà nước trong các văn bản quy phạm pháp luật. - Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu.	Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.
Nhà cung cấp dịch vụ	Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài, ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ, Cục còn thực hiện việc xem xét đến nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp dịch vụ cho Cục.	Lựa chọn nhà cung cấp phù hợp, xem xét yêu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp.

4.3.3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý

- Cục THADS thiết lập phạm vi của hệ thống quản lý trên cơ sở xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các yêu cầu của các bên quan tâm, các hoạt động quản lý hành chính nhà nước để xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; hoạt động nội bộ, hoạt động khác nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.

- Sổ tay chất lượng cũng nhằm mục đích trình bày HTQLCL của Cục cho các tổ chức bên ngoài có liên quan.

4.3.4. HTQLCL và các quá trình của hệ thống

Cục THADS thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Lãnh đạo và cam kết

5.1.1. Cam kết của Lãnh đạo

Lãnh đạo Cục THADS cam kết xây dựng và thực hiện HTQLCL và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống bằng cách:

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho HTQLCL và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/17

- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của HTQLCL trong các quá trình hoạt động của Cục THADS;

- Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;

- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL;

- Tuyên truyền về sự quan trọng của việc quản lý chất lượng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL;

- Đảm bảo HTQLCL đạt được các kết quả hướng đến của mình;

- Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;

- Thúc đẩy cải tiến;

- Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

5.1.2. Hướng vào khách hàng

- Cục THADS cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quan, tổ chức và công dân. Điều này được chứng minh bởi sự nỗ lực của toàn bộ công chức, người lao động trong Cục, đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

- Cục THADS xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của HTQLCL.

- Cục THADS mong đợi những kiến nghị, góp ý, đề xuất, đánh giá từ phía các cơ quan, đơn vị liên quan. Đó là cơ sở nền tảng giúp cơ quan trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động.

5.2. Chính sách chất lượng

Cục trưởng thiết lập Chính sách chất lượng và công bố đến toàn thể công chức và người lao động trong Cục. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp mục đích và bối cảnh của cơ quan và hỗ trợ các định hướng chiến lược của đơn vị, là cơ sở cho việc thiết lập các Mục tiêu chất lượng, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. Ban chỉ đạo ISO của Cục có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến mọi công chức và người lao động trong cơ quan để mọi người thấu hiểu và duy trì việc thực hiện HTQLCL.

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

- Lãnh đạo Cục đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt và hiểu rõ trong cơ quan.

- Lãnh đạo Cục chỉ định các thành viên đại diện cho các đơn vị và có hiểu biết về HTQLCL để thành lập Ban chỉ đạo ISO, ngoài các trách nhiệm và quyền hạn

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/17

khác còn có các trách nhiệm và quyền hạn để thay mặt Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL của tổ chức.

6. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

6.1 Hành động đối với rủi ro và cơ hội

6.1.1. Xem xét bối cảnh và yêu cầu mong đợi

Cục THIADS xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các cơ quan, đơn vị liên quan để xác định rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết để đảm bảo hệ thống.

6.1.2. Lập kế hoạch

- Cục THADS đưa ra các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội, tích hợp và thực hiện các hành động vào trong các quá trình của HTQLCL và đánh giá hiệu lực của các hành động này.

- Các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội sẽ tương xứng với tác động tiềm ẩn đến sự phù hợp của HTQLCL.

Tham khảo:

Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT.ISO.02.

6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định đạt được mục tiêu

6.2.1. Mục tiêu chất lượng

- Cục THADS phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các đơn vị, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của HTQLCL.

- MTCL bao gồm các quy định chung nhằm đáp ứng các yêu cầu của hoạt động quản lý hành chính nhà nước được công bố tại Cục THADS.

- MTCL được xây dựng nhằm thoả mãn, phù hợp với CSCL, được cụ thể hoá trên các mặt công tác chính về hoạt động quản lý hành chính nhà nước, tham mưu, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước.

6.2.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng

Lãnh đạo Cục đảm bảo hoạch định HTQLCL thông qua việc xây dựng văn bản, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015; đảm bảo rằng tính nhất quán của HTQLCL được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về HTQLCL nếu có.

6.3. Hoạch định sự thay đổi

- Cục THADS xác định nhu cầu cho các thay đổi đối với HTQLCL, việc thay đổi được tiến hành theo kế hoạch, theo HTQLCL và các quá trình.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/17

- Lãnh đạo Cục đảm bảo hoạch định HTQLCL được tiến hành thông qua việc xây dựng, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý, thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn cũng như mục tiêu chất lượng.

- Ban chỉ đạo ISO của Cục có trách nhiệm đảm bảo tính nhất quán của HTQLCL được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về HTQLCL.

7. HỖ TRỢ

7.1. Nguồn lực

7.1.1. Tổng quan

- Cục THADS đảm bảo sự có sẵn của các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm xác định các nhu cầu về nguồn lực và yêu cầu cung cấp nguồn lực thích hợp để thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như việc đáp ứng các nhu cầu trong giải quyết công việc. Việc xác định được thực hiện khi chuẩn bị cho nội dung xem xét của lãnh đạo. Trong các trường hợp đột xuất, yêu cầu về nguồn lực được đề cập tới trong các cuộc họp của đơn vị.

7.1.2. Nhân lực

- Cục THADS đảm bảo bất kỳ công chức, người lao động nào thực hiện các công việc hay đại diện cho Cục mà công việc của họ có thể tác động đáng kể đến HTQLCL đều phải có năng lực dựa trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp;

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Cục có trách nhiệm: Xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí làm việc căn cứ trên tính chất của công việc đang thực hiện; bố trí để cán bộ có liên quan được đào tạo phù hợp và hiệu quả;

- Cục THADS đảm bảo các công chức, người lao động nhận thức được về sự đóng góp của họ trong sự phát triển của đơn vị thông qua các cuộc họp, các bản mô tả công việc, thông báo; các hoạt động liên quan tới đào tạo, đánh giá năng lực nhân sự.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng

- Cục THADS xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của HTQLCL bao gồm: trụ sở làm việc, các trang thiết bị, hệ thống thông tin và các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

- Lãnh đạo Cục cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình hoạt động của cơ quan.

- Căn cứ vào định hướng, CSCL của tổ chức, toàn bộ cơ sở hạ tầng của đơn vị như nơi làm việc, các phương tiện làm việc và các công cụ hỗ trợ công việc đều

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/17

phải được xác định, duy tu, sửa chữa và cập nhật nếu cần để phù hợp nhằm đạt được các mục tiêu chất lượng đã hoạch định và các yêu cầu của HTQLCL.

7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình

Cục THADS đảm bảo việc xây dựng và duy trì một môi trường làm việc, bao gồm cả môi trường tâm lý (như các phong trào thi đua, văn hóa, thể dục thể thao, các chế độ động viên, khen thưởng...) thích hợp, tích cực và thuận lợi để mọi người trong tổ chức có thể đạt hiệu quả tối đa trong công việc của mình đồng thời đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của HTQLCL.

7.1.5. Tri thức của tổ chức

- Cục THADS xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của các yêu cầu trong công việc. Tri thức này được duy trì và sẵn có tùy mức độ cần thiết.

- Công chức, người lao động hiểu tri thức của cơ quan qua tiếp cận kiến thức từ các văn bản hướng dẫn và được cập nhật, bổ sung trong quá trình làm việc.

7.2. Năng lực

Lãnh đạo Cục xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, coi trọng vai trò của con người trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL. Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ: Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của công việc; thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu; tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự; lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc

7.3. Nhận thức

Cục THADS đảm bảo công chức, người lao động nhận thức được CSCL, MTCL và hiểu được mong đợi của bên quan tâm; tầm quan trọng của các đóng góp của từng công chức, người lao động đối với tính hiệu lực của HTQLCL, cũng như các tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu HTQLCL.

7.4. Trao đổi thông tin

- Cục THADS xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong tổ chức.

- Khi có thông tin từ bên ngoài, các cá nhân/bộ phận liên quan đến thông tin mới sẽ cập nhật, truyền đạt cho nội bộ cùng thực hiện. Các văn bản đến được quản lý, truyền đạt và giao trách nhiệm cho bộ phận Văn thư.

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1. Khái quát

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	12/17

Cục THADS đảm bảo mọi tài liệu và dữ liệu dưới dạng văn bản có liên quan đến những yêu cầu của HTQLCL và mọi hoạt động của đơn vị (bao gồm cả tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài đều phải được kiểm soát, sẵn có khi cần sử dụng).

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.ISO.01

7.5.2. Tạo lập và cập nhật

Khi tạo mới và cập nhật thông tin được lập văn bản, tổ chức sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp (tiêu đề, ngày, tác giả, số tham chiếu...); định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp (ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, hình ảnh, ...); xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

Cục THADS đảm bảo lưu trữ những hồ sơ cần thiết để chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu quy định và sự hoạt động có hiệu quả của HTQLCL.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.ISO.01

8. VẬN HÀNH

8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp

Cục THADS lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để vận hành, hoạch định việc thực hiện đảm bảo tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình của HTQLCL.

8.2. Xác định các yêu cầu đối với hoạt động

8.2.1. Trao đổi thông tin với các cơ quan, tổ chức

Các yêu cầu, thông tin của cơ quan, tổ chức gửi đến Cục THADS thông qua bộ phận Văn thư theo đường công văn, hệ thống quản lý văn bản và điều hành hoặc qua thư điện tử đều được kịp thời báo cáo đến Lãnh đạo Cục để xử lý, giải quyết.

8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan

Đáp ứng yêu cầu của các bên quan tâm là công việc quan trọng, do đó Cục THADS luôn xác định rằng việc xác định các yêu cầu của bên quan tâm là một trong những thông tin cần thiết.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan

Khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu của bên quan tâm, các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thu thập và xác nhận các yêu cầu của bên quan tâm đồng thời phối hợp xem xét nội bộ để đảm bảo các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của Cục.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	13/17

8.2.4. Các thay đổi đối với yêu cầu liên quan

Cục THADS đảm bảo các quy trình, văn bản được cập nhật, thay đổi có lưu giữ thông tin dạng văn bản và các cán bộ liên quan được nhận biết điều này.

8.3. Thiết kế và phát triển dịch vụ

Cục THADS tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại các văn bản pháp luật có liên quan, không thực hiện việc thiết kế, triển khai công việc ngoài chức năng, nhiệm vụ đã được quy định. Do đó, điều khoản 8.3 của TCVN ISO 9001:2015 được xem như là điểm loại trừ không áp dụng trong HTQLCL của tổ chức.

8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

8.4.1. Khái quát

Cục THADS có trách nhiệm trong việc quản lý, kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp (như dịch vụ tư vấn, đào tạo...) để đảm bảo rằng tất cả sản phẩm hoặc các dịch vụ của nhà nhà cung cấp bên ngoài đều phù hợp với yêu cầu đã quy định. Các nhà cung cấp được đánh giá, chọn lựa và quản lý một cách phù hợp.

8.4.2. Loại và mức độ kiểm soát

Các nhà cung cấp được lựa chọn dựa trên năng lực đáp ứng về tư cách, chất lượng, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức. Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải được người có thẩm quyền phê chuẩn.

8.4.3. Thông tin đối với các nhà cung cấp bên ngoài

- Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào, hoặc thuê dịch vụ ngoài là phù hợp với yêu cầu đã quy định, các nhà cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

- Thuê thầu phụ bên ngoài (thuê nhân công, đơn vị tư vấn phụ,...): Các yêu cầu thuê thầu phụ phải đưa ra sự mô tả rõ ràng như số lượng, tiến độ thời hạn thanh toán, đóng gói, vận chuyển, bảo hành...

8.5. Thực hiện hoạt động

8.5.1. Kiểm soát hoạt động

Cục THADS đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:

- Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;
- Có sẵn các quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết;
- Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	14/17

- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;
- Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho tổ chức, công dân và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).

Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được thì phải đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình;
- Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc;
- Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện, các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.

8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc

- Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.
- Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.
- Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.
- Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.

8.5.3. Tài sản thuộc cơ quan, tổ chức, cá nhân bên ngoài

Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các cơ quan, tổ chức hoặc công dân, phải đảm bảo phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của cơ quan, tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì phải thông báo cho cơ quan, tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.

8.5.4. Bảo toàn

- Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.
- Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.

8.5.5. Hoạt động sau giải quyết

Cục THADS đảm bảo kết quả được chuyển giao đến cơ quan, tổ chức, công dân đáp ứng được các yêu cầu. Để đạt được điều này tất cả công chức, người lao động có trách nhiệm thực hiện việc theo dõi, đo lường kết quả để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của đơn vị, công dân cũng như các quy định của pháp luật.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	15/17

Trong quá trình giải quyết, phải trao đổi và thông báo, truyền đạt cho bộ phận, cá nhân liên quan nhận biết được khi có sự thay đổi, đồng thời, lưu trữ đầy đủ bằng chứng, hồ sơ cho sự thay đổi này.

8.6. Chuyển giao

Cục THADS thực hiện các sắp đặt theo hoạch định ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các yêu cầu đã được đáp ứng, lưu giữ lại thông tin được lập văn bản về giao nhận kết quả.

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

- Cục THADS đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.

- Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho đơn vị bên ngoài (quyết định, kết quả thẩm định...) và đơn vị đó đã sử dụng các kết quả này thì Cục THADS sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát

Cục THADS hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và hệ thống và xác định nhu cầu cải tiến HTQLCL, nâng cao hiệu lực của hệ thống.

9.1.2. Sự thỏa mãn khách hàng

- Cục THADS áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các cơ quan, tổ chức đối với hoạt động củ cơ quan và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía các đơn vị.

- Xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của cơ quan, tổ chức, công dân (hài lòng và chưa hài lòng) thường xuyên thông qua hòm thư góp ý, tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.....

9.1.3. Phân tích và đánh giá

Cục THADS xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL, đồng thời làm cơ sở để xác định các hành động phòng ngừa, cải tiến hoạt động.

9.2. Đánh giá nội bộ

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	16/17

Cục THADS đảm bảo tiến hành đánh giá nội bộ theo định kỳ 01 năm tối thiểu 01 lần hoặc đột xuất để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp của các hoạt động chất lượng, các kết quả thực hiện theo tiêu chuẩn, đánh giá một cách khách quan về hiệu lực của HTQLCL đang áp dụng.

- Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình bằng văn bản cho việc thiết lập các kế hoạch và thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp và tính hiệu lực của HTQLCL.

- Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ dựa trên cơ sở, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động, quá trình được đánh giá cũng như kết quả của cuộc đánh giá trước.

- Đánh giá được thực hiện bởi các chuyên gia đánh giá có đủ năng lực và độc lập với đơn vị được đánh giá. Thủ trưởng các đơn vị được đánh giá phải tiến hành không chậm trễ các hoạt động nhằm loại bỏ sự không phù hợp trong quá trình đánh giá phát hiện ra.

- Báo cáo đánh giá được gửi tới các cá nhân hay đơn vị liên quan đến cuộc đánh giá, các hồ sơ đánh giá phải được lưu lại.

- Chỉ định người chịu trách nhiệm kiểm tra, xác nhận sự thoả đáng trước khi trình Lãnh đạo Cục phê duyệt các hành động khắc phục được thực hiện, có sự kiểm tra kết quả.

Tham khảo:

Quy trình đánh giá nội bộ QT.ISO.03

9.3. Xem xét của lãnh đạo

- Cục THADS tiến hành xây dựng, thực hiện và duy trì quy trình bằng văn bản để thực hiện việc xem xét định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo về HTQLCL để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp thoả đáng và có hiệu lực.

- Lãnh đạo Cục chủ trì các cuộc xem xét định kỳ tối thiểu 01 năm 01 lần hoặc đột xuất khi cần thiết để xem xét tính hiệu lực, sự phù hợp của HTQLCL với Tiêu chuẩn áp dụng, đồng thời đánh giá kết quả của việc thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng đã được công bố.

- Trước cuộc xem xét của Lãnh đạo Cục, các đơn vị báo cáo bằng văn bản gửi Lãnh đạo trước 01 tuần về các nội dung liên quan đến HTQLCL của đơn vị mình, kể các các khuyến nghị cải tiến nếu có.

- Kết quả của việc xem xét bao gồm các quyết định và hành động thích hợp cho việc nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL, cải tiến các quy trình.

- Mọi nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được ghi nhận lại bằng văn bản và lưu hồ sơ.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	17/17

Tham khảo:

Quy trình họp xem xét của lãnh đạo QT.ISO.05

10. CẢI TIẾN

10.1. Yêu cầu chung

- Cải tiến liên tục hiệu quả và nâng cao hiệu lực hoạt động của HTQLCL là một trong những nội dung trung tâm.
- Cục THADS xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của các đơn vị.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Cục THADS đảm bảo mọi sản phẩm không phù hợp với yêu cầu quy định phải được nhận biết và được kiểm soát nhằm ngăn chặn để tránh việc vô tình sử dụng. Việc kiểm soát sản phẩm không phù hợp được duy trì chứng tỏ HTQLCL của Cục luôn được xem xét, cải tiến đáp ứng được yêu cầu thực tế và phù hợp tiêu chuẩn.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04

10.3. Cải tiến liên tục

Cục THADS thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo./.

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

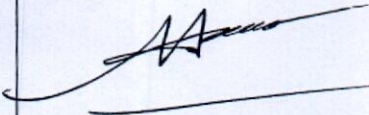
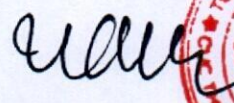
TCVN ISO 9001:2015

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	Mai Mạnh Cường	Trần Phương Nam	Mai Công Danh
Chữ ký		 	
Chức vụ, chức danh	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng	Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/9

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

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	3/9

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 Quảng 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 Quảng 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 QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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	Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
2	Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
3	Quy trình vận hành và kiểm soát HTQLCL	Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Chấp hành viên/ Thẩm tra viên/ Thư ký/ Chuyên viên	Trưởng phòng/ Chánh Văn phòng	Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/9

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.

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. BIỂU MẪU: Liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
7. HỒ SƠ CẦN LƯU: 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 liên 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
-----	--------	---------

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/9

1	Văn phòng	VP
2	Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án	NV
3	Phòng Tổ chức cán bộ	TCCB
4	Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo	KTGQKN
5	Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO của Cục	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 chuyển 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 có liên quan của Cục, của Tổng cục THADS và của Bộ Tư pháp.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/9

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, Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- 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, nhiệm vụ được giao.

- 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 đơn vị chuyên môn do Thủ trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản có liên quan của Cục, của Tổng cục THADS và của Bộ Tư pháp.

- 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 Bộ Tư pháp và Bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu THADS.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.ISO.01
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/9

5.3. Yêu cầu trong quá trình sử dụng

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cập 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
2	BM.ISO.01.02	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

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			

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

Năm.....

[illegible]