

Số: 217/QĐ-CTHADS

Quảng Bình, ngày 30 tháng 6 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

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

CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

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

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

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

Căn cứ Quyết định số 2343/QĐ-BTP ngày 25/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự;

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

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Điều 3. Chánh Văn phòng và Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Cục nằm trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng có trách nhiệm quán triệt, tuân thủ và áp dụng trong quá trình giải quyết công việc tại đơn vị.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để t/h);
- Tổng cục THADS (để b/c);
- Các Phó Cục trưởng (để t/h);
- Trang Thông tin điện tử Cục (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP.

CỤC TRƯỞNG



Mai Công Danh



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

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

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

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, người lao động của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình cam kết:

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

Quảng Bình, ngày 30 tháng 6 năm 2021

CỤC TRƯỞNG



Mai Công Danh

Quảng Bình, ngày 30 tháng 6 năm 2021

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)

Tập thể công chức, người lao động Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình phấn đấu thực hiện các 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 thi hành án dân sự.

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

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

CỤC TRƯỞNG

Mai Công Danh

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

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 : 30/6/2021

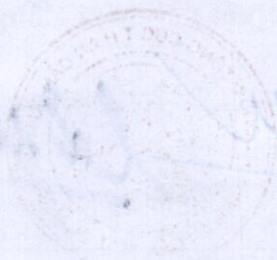
	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Mai Mạnh Cường	Trần Phương Nam	Mai Công Danh
Chữ ký			
Chức vụ, chức danh	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng	Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 CÀN LƯU



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/10

1. MỤC ĐÍCH

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

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 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.

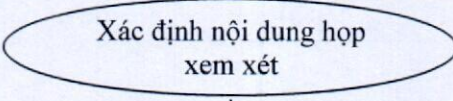
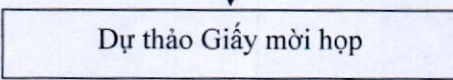
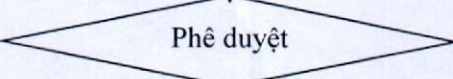
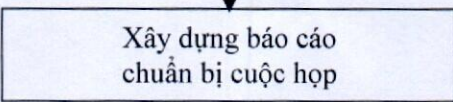
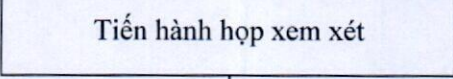
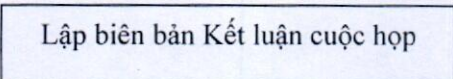
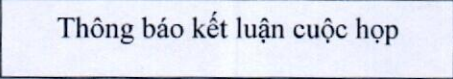
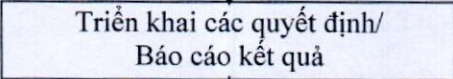
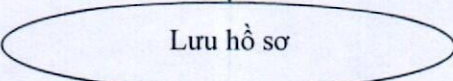
4. VIẾT TẮT

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

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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	



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 Cục về HTQLCL được tổ chức định kỳ 1 lần/1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo 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 Cục và nhu cầu xem xét của Lãnh đạo 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 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; 	Ban chỉ đạo ISO		

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/10

	<p>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 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. 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. - Thành phần tham dự họp bao gồm: Lãnh đạo 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 Cục. Các thành phần này được nêu cụ thể trong Giấy mời họp;</p>	Tổ Thư ký ISO		
3	<p><i>Phê duyệt</i> Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt Giấy mời họp.</p>	Trưởng Ban chỉ đạo ISO		
4	<p><i>Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp</i> - 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); - Tổ Thư ký ISO chuẩn bị báo cáo kết</p>	Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO		



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/10

	<p>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>			
5	<p>Tiến hành họp xem xét</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 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>	Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan		BM.ISO.05.01
6	<p>Lập biên bản kết luận cuộc họp</p> <p>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.</p> <p>Căn cứ kết luận của người chủ trì cuộc họp về các nội dung đã thảo luận, đại</p>	Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO		BM.ISO.05.01

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/10

	diện lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện.			
7	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 Cục. Thư ký ISO gửi biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.	Tổ Thư ký ISO		
8	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 Cục sau cuộc họp xem xét, kết quả của các hành động khắc phục và cải tiến phải được báo cáo Lãnh đạo Cục theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.	Các đơn vị liên quan		
9	Lưu hồ sơ 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

Quảng Bình, ngày tháng năm 20...

BIÊN BẢN
Họp xem xét của Lãnh đạo Cục

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

Tại:

Lãnh đạo 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

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

TCVN ISO 9001:2015

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

MÃ HIỆU : QT.ISO.04

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	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 SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 CÀN LƯU



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	3/8

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình (dưới đây gọi tắt là Cục), luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, kiểm tra và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

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

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

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

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

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

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

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

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

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

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

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

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

4.2. Viết tắt

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

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

- HĐKP: Hành động khắc phục.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Yêu cầu HĐKP</div>		
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mở phiếu yêu cầu HĐKP</div>	BM.ISO.04.01	Lãnh đạo các đơn vị
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích yêu cầu HĐKP</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đề ra biện pháp khắc phục</div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện, theo dõi HĐKP</div>	BM.ISO.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7	<div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">-</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Kiểm tra</div> </div> </div>	BM.ISO.04.01	Ban chỉ đạo ISO
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đóng Phiếu</div>	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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

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

5.2.2. Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:

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

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

Hành động khắc phục được thực hiện khi:

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

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

5.2.3. Ban chỉ đạo ISO của Cục 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.

5.2.4. Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban chỉ đạo ISO của Cục 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 Cục phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

5.2.5. Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục

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

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

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

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

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

5.2.6. Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục

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

5.2.7. Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục

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

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



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

6. BIỂU MẪU

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

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



Quảng Bình, 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:


DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
(Ban hành theo Quyết định số 217/QĐ-CTHADS ngày 30/6/2021 của
Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình)

ST T	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
Quy trình quản lý, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng			
1	Chính sách chất lượng	CSCL	
2	Mục tiêu chất lượng	MTCL	
3	Sổ tay chất lượng	STCL	
4	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.ISO.01	
5	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.ISO.03	
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT.ISO.04	
8	Quy trình xem xét của Lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ISO.05	
Quy trình giải quyết thủ tục hành chính			
9	Quy trình yêu cầu thi hành án dân sự	QT.NV.01	
10	Quy trình nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án	QT.NV.02	
11	Quy trình yêu cầu thay đổi Chấp hành viên	QT.NV.03	
12	Quy trình đề nghị miễn, giảm phí thi hành án	QT.NV.04	
13	Quy trình đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án	QT.NV.05	
14	Quy trình xác nhận kết quả thi hành án	QT.NV.06	
15	Quy trình giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự	QT.GQTC.01	
16	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1)	QT.GQKN.01	
17	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2)	QT.GQKN.02	

[Handwritten signature]

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

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

MÃ HIỆU : QT.ISO.03

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 ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình (dưới đây viết tắt là 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 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 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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Bình.
- 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 cũ 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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

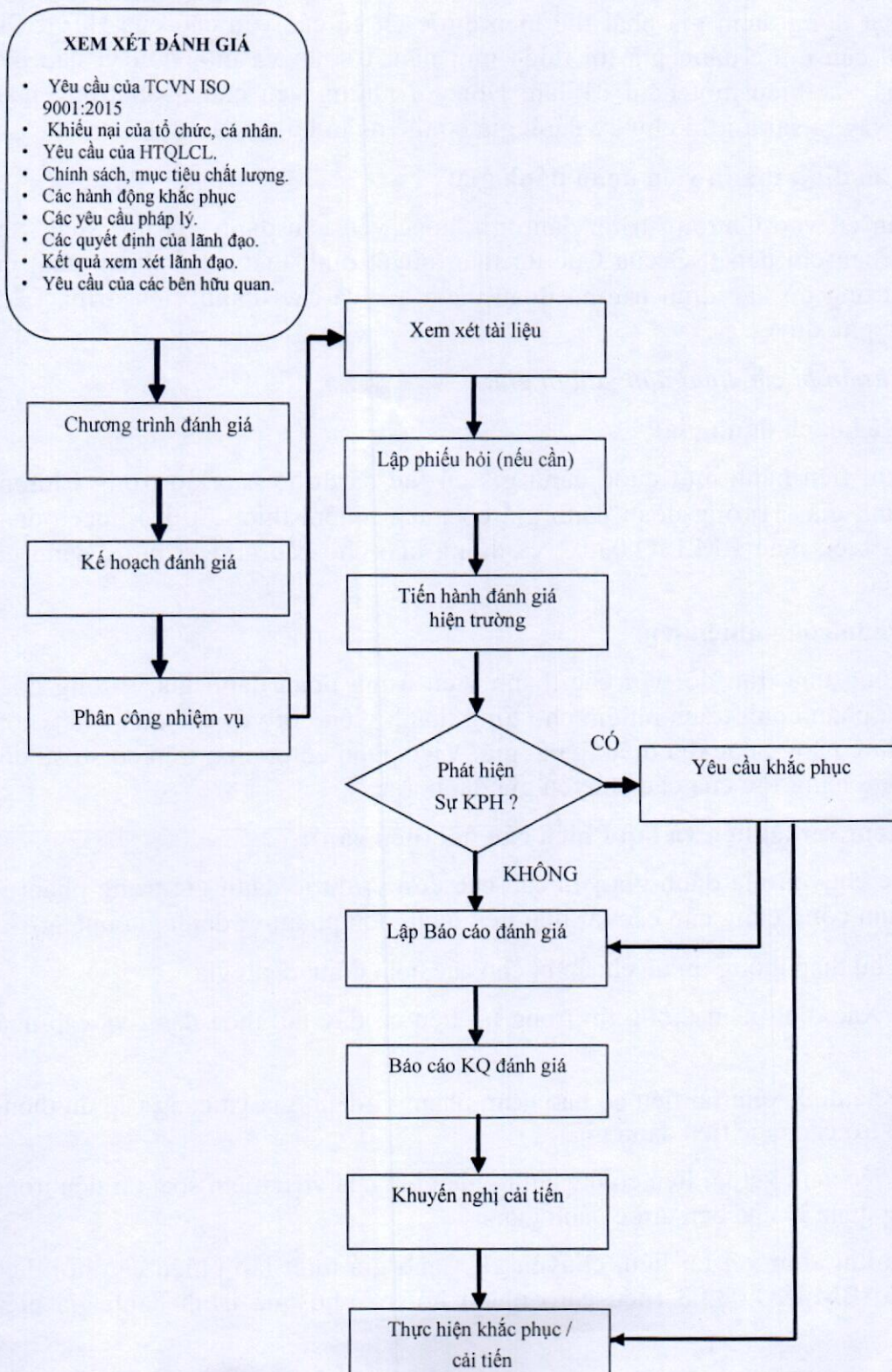
- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

4.2. Viết tắt

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện:



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03'
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. 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 Cục phê duyệt. Hoặc có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo 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 mỗi 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 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 Cục phê duyệt.

5.2.2. 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 báo trù 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

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

trường.

- 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.

5.2.3. Thực hiện đánh giá:

- Họp mở đầu:

Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo 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 Cục, trong đó, nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.

Thống nhất kết quả đánh giá.

5.2.4. Lập hồ sơ đánh giá:

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03'
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá, gửi tới Lãnh đạo Cục và photocopy các hồ sơ về sự không phù hợp chuyên cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).

5.2.5. Theo dõi hành động khắc phục

Lãnh đạo 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 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)		

Quảng Bình, ngày tháng năm 20....

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

Đơn vị được đánh giá	Hoạt động được đánh giá	Thời gian											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

- Chú thích:**
- Kế hoạch đánh giá
 - Đánh giá hoàn thành
 - Đánh giá đột xuất
 - Không đánh giá được theo kế hoạch

PHÊ DUYỆT

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

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

Quảng Bình, 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

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

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

Quảng Bình, ngày tháng năm 20....

Địa điểm :Ngày :

Chuyên gia :Ký tên :

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C



**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 Cục	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Kiểm tra và giải quyết KNTC
<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Tổ chức cán bộ
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Nghiệp vụ và tổ chức THA	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...

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 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 Cục	Văn phòng	Phòng NVTCTHA	Phòng KTGQKN	Phòng TCCB	Phòng ...
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:

.....
.....

Quảng Bình, ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá

