

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



**ISO 9001:2015**

**MÔ HÌNH KHUNG**  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 187/QĐ-CTHADS ngày 22/6/2021  
của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam)*

*Quảng Nam, ngày 22 tháng 6 năm 2021*

**GIỚI THIỆU**  
**MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**  
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM**

Nhằm đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính với mục đích nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 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 (gọi tắt là Quyết định 19) và Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố tiêu chuẩn quốc gia.

Để triển khai và xây dựng mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự (THADS) theo Quyết định số 2343/QĐ-BTP ngày 25/11/2020 Bộ Tư pháp, Cục THADS tỉnh Quảng Nam xây dựng mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Mục đích của việc thiết lập mô hình khung HTQLCL là tập trung vào việc xác định phạm vi áp dụng HTQLCL; hướng dẫn áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xây dựng toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Cục THADS sự tỉnh.

Mô hình khung HTQLCL được xây dựng dựa trên các quy định của pháp luật về THADS, các Nghị định, Thông tư có liên quan và áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, tích hợp với các quy định, phần mềm quản lý một cửa, một cửa liên thông... lồng ghép HTQLCL với hệ thống quản lý hiện có, sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.

Mô hình khung của Cục THADS tỉnh Quảng Nam được xây dựng gồm 3 phần chính:

**Phần 1: Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng HTQLCL**

Nội dung chính của Phần 1 là xác định phạm vi áp dụng HTQLCL tại Cục THADS tỉnh theo quy định tại Quyết định 19, Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19 và Quyết định số 2343/QĐ-BTP ngày 25/11/2020 Bộ Tư pháp.

**Phần 2: Mô hình HTQLCL**

Phần này hướng dẫn việc áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bao gồm tổng quan về những thay đổi cơ bản của TCVN ISO 9001:2015 so với TCVN ISO 9001:2008; nội dung của mô hình HTQLCL, các Phụ lục và hướng dẫn kèm theo.

**Phần 3: Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong THADS**

Phần này bao gồm 09 quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong cơ quan THADS cấp tỉnh ở dạng diễn giải chi tiết; 09 thủ tục hành chính này được công bố theo Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

# PHẦN 1

## PHẠM VI ÁP DỤNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



# **Phần I**

## **PHẠM VI XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

1. Theo quy định tại Điều 3 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thì phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Cục Thi hành án dân sự (THADS) tỉnh Quảng Nam phải đáp ứng những yêu cầu sau:

- Phải xây dựng và bắt buộc áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng Bộ Tư pháp công bố và mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan THADS.

*Ví dụ: Thủ tục yêu cầu thi hành án dân sự, Thủ tục nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án...*

- Thực hiện xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động quản lý nội bộ, hoạt động khác của Cục THADS tỉnh theo yêu cầu của ngành cấp trên để nâng cao hiệu quả công tác quản lý, điều hành của cơ quan;

- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL;

- Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo Cục, lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc Cục và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.

2. Theo quy định tại Mục B, phần I của danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực THADS thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Tư pháp (*ban hành kèm theo Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ Tư pháp*) quy định 09 thủ tục hành chính cấp tỉnh, gồm: (1) Yêu cầu THADS; (2) Nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án; (3) Yêu cầu thay đổi chấp hành viên; (4) Đề nghị miễn, giảm phí thi hành án; (5) Đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án; (6) Xác nhận kết quả thi hành án; (7) Giải quyết tố cáo về THADS; (8) Giải quyết khiếu nại về THADS (lần 1); (9) Giải quyết khiếu nại về THADS (lần 2).

Do vậy, căn cứ các quy định trên, Cục THADS tỉnh Quảng Nam xây dựng mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.

**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
<b>I. Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng</b>			
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.01	
5	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT.02	
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.03	
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT.04	
8	Quy trình xem xét của lãnh đạo Cục đối với Hệ thống quản lý chất lượng	QT.05	
<b>II. Quy trình giải quyết TTHC</b>			
9	Quy trình Yêu cầu thi hành án dân sự	QT.NV.01	
10	Quy trình nhận tài sản 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 thi hành án	QT.NV.04	
13	Quy trình đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự	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	

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

**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

**Phương châm hoạt động:**

**“CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI,  
HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ THEO ĐÚNG ĐỊNH HƯỚNG  
CỦA NGÀNH, PHÙ HỢP VỚI TÌNH HÌNH CỦA CƠ QUAN”**

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

1. Đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng quy trình, thời gian theo quy định của pháp luật theo hướng công khai, đơn giản và thuận lợi;
2. Phấn đấu thực hiện hoạt động quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực Thi hành án dân sự đảm bảo thông suốt, hiệu lực và hiệu quả;
3. Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh thông qua việc duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
4. Toàn bộ công chức cơ quan thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ để nâng cao trình độ chuyên môn.
5. Xây dựng văn hóa công sở tại cơ quan theo phương châm hoạt động.

*Quảng Nam, ngày 22 tháng 6 năm 2021*  
**CỤC TRƯỞNG**

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

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**Tập thể công chức, người lao động Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam phấn đấu thực hiện các mục tiêu:**

1. Không có bất kỳ trường hợp sai sót trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực 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% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “*một cửa, một cửa liên thông*” trong giải quyết thủ tục hành chính.

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

**CỤC TRƯỞNG**

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 2021

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện mục tiêu chất lượng**

Căn cứ vào bộ quy trình Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Cục Thi hành án dân sự tỉnh xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và các biện pháp thực hiện cụ thể như sau:

**I. Các mục tiêu**

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

- Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý.

+ Trách nhiệm thực hiện: Lãnh đạo Cục và các phòng chuyên môn thuộc Cục có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính;

+ Thực hiện thường xuyên.

- Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan.

+ Trách nhiệm thực hiện: Ban chỉ đạo ISO;

+ Thực hiện khi cần thiết.

- Tuân thủ các quy trình theo TCVN ISO 9001:2015 đã xây dựng và áp dụng chặt chẽ các biểu mẫu quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

+ Trách nhiệm thực hiện: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và các phòng chuyên môn có liên quan;

+ Thực hiện thường xuyên.

- Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân.

+ Trách nhiệm thực hiện: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và các phòng chuyên môn có liên quan;

+ Thực hiện khi có phát sinh.

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

- Nắm bắt chặt chẽ, cụ thể Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện quy chế một cửa, một cửa liên thông.

+ Trách nhiệm thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn;

+ Thực hiện thường xuyên.

- Công chức tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến thủ tục hành chính

+ Trách nhiệm thực hiện: Công chức tiếp nhận hồ sơ;

+ Thực hiện thường xuyên.

- Sắp xếp khoa học các văn bản pháp luật có liên quan để tra cứu, sử dụng hiệu quả khi giải quyết TTHC.

+ Trách nhiệm thực hiện: Các phòng chuyên môn;

+ Thực hiện thường xuyên.

- Kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết TTHC

+ Trách nhiệm thực hiện: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và các phòng chuyên môn có liên quan

+ Thực hiện thường xuyên;

- Tổ chức khoa học hồ sơ công việc sau thụ lý, giải quyết TTHC.

+ Trách nhiệm thực hiện: Các phòng chuyên môn;

+ Thực hiện thường xuyên.

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

- Đảm bảo đầy đủ phương tiện, trang thiết bị làm việc theo yêu cầu;

- Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho công chức, người lao động;

- Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin.

## **II. BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

1. Định kỳ hàng năm, các đơn vị chuyên môn tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đưa ra bằng văn bản.

2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo./.

**CỤC TRƯỞNG**

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



TCVN ISO 9001:2015

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

MÃ HIỆU : STCL  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/18

## 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





<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/18

## 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 Nam 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 Nam 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 VÀ NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT

### a. 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 Nam 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

### b. Nguyên tắc

- 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.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.01, kết quả của quá trình này được lưu theo QT.01.

## 3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

### 3.1. Định nghĩa

Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/18

### **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 CHUNG**

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Cục THADS tỉnh Quảng Nam là tài liệu tổng quát giới thiệu về HTQLCL; xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để lãnh đạo và cán bộ chủ chốt cơ quan làm cơ sở điều hành HTQLCL của mình.

#### **4.1. Lịch sử hình thành**

Quá trình hình thành và phát triển của công tác tổ chức THADS, đặc biệt là từ tháng 7 năm 1993 khi Bộ Tư pháp tiếp nhận nhiệm vụ quản lý, chỉ đạo công tác THADS đến nay đã tạo ra những chuyển biến tích cực về nhận thức của các cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương và các cơ quan hữu quan về THADS. Qua mỗi giai đoạn lịch sử tổ chức bộ máy của cơ quan THADS tỉnh Quảng Nam nói riêng có những bước tiến quan trọng, cụ thể như sau:

##### *\* Giai đoạn từ 1996 - 2003:*

Ngày 20 tháng 12 năm 1996, Phòng THADS tỉnh Quảng Nam được thành lập sau khi Quốc hội khóa IX, kỳ họp thứ 10 phê chuẩn việc tách tỉnh Quảng Nam - Đà Nẵng thành tỉnh Quảng Nam và thành phố Đà Nẵng. Cùng với việc tái lập tỉnh Quảng Nam, năm 1997 các cơ quan THADS tỉnh Quảng Nam được thành lập: Ở tỉnh có Phòng THADS thuộc Sở Tư pháp và 14 Đội THADS huyện, thị xã, thành phố được thành lập. Lúc này, toàn tỉnh có 76 công chức, trong đó có 04 Chấp hành viên cấp tỉnh, 24 Chấp hành viên cấp huyện và 48 công chức.

##### *\* Giai đoạn từ 2004 - 2008:*

Ngày 14 tháng 01 năm 2004, Ủy ban Thường vụ Quốc hội Khóa XI thông qua Pháp lệnh THADS năm 2004, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2004, tạo cơ sở pháp lý cho việc tăng cường, hoàn thiện tổ chức, hoạt động THADS. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về THADS trong cả nước.

Ngày 04 tháng 5 năm 2005, Bộ trưởng Bộ Tư pháp ký Quyết định số 749/QĐ-BTP về việc thay đổi tên gọi của Cơ quan THADS tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Cơ quan THADS huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh. Theo Quyết định này Phòng THADS tỉnh Quảng Nam có tên gọi mới là THADS tỉnh Quảng Nam và các Đội Thi hành án có tên gọi là THADS huyện, thị xã, thành

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/18

phổ thuộc tỉnh. Trên cơ sở đề án về tổ chức bộ máy của THADS tỉnh Quảng Nam, ngày 28 tháng 9 năm 2007 Bộ Tư pháp quyết định thành lập Phòng Tổ chức hành chính tổng hợp, tài vụ và Phòng Nghiệp vụ, kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc THADS tỉnh Quảng Nam. Và sau đó ngày 26 tháng 8 năm 2008, Bộ Tư pháp quyết định thành lập Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên cơ sở Phòng Nghiệp vụ, kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Toàn tỉnh lúc này có 18 cơ quan THADS cấp huyện. Tổng số công chức có 154 người, tăng 69,23% so với năm 2003, Chấp hành viên tăng 58,06%. Các chức danh khác như chuyên viên, kế toán, cán sự ngày càng được bổ sung đảm bảo đủ cơ cấu công chức.

*\* Giai đoạn từ 2009 - 2018:*

Ngày 01 tháng 7 năm 2009, Luật THADS 2008 có hiệu lực đã tạo hành lang pháp lý quan trọng trong hoạt động THADS, vai trò, vị thế của cơ quan THADS được nâng cao. Các cơ quan THADS được tổ chức theo ngành dọc từ trung ương tới địa phương.

Ngày 06 tháng 11 năm 2009, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Quyết định số 2868/QĐ-BTP thành lập Cục THADS tỉnh Quảng Nam. Theo đó, Cục THADS có 4 phòng chuyên môn là Văn phòng; Phòng Tổ chức cán bộ; Phòng Nghiệp vụ và tổ chức THADS; Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đồng thời Bộ trưởng Bộ Tư pháp cũng ký quyết định thành lập 18 Chi cục THADS huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

Các cơ quan THADS chịu sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân cùng cấp theo quy định tại Điều 173, 174 Luật THADS sửa đổi, bổ sung năm 2014, chịu trách nhiệm báo cáo công tác THADS trước Hội đồng nhân dân cùng cấp khi có yêu cầu. Các chức danh lãnh đạo được đưa vào diện cấp ủy cùng cấp quản lý.

Ngày 25 tháng 10 năm 2012, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Quyết định số 2785/QĐ-BTP phê duyệt cơ cấu tổ chức của Cục THADS. Theo đó, Cục THADS tỉnh Quảng Nam được thành lập thêm Phòng Tài chính - Kế toán.

Đến nay, Cục THADS tỉnh Quảng Nam gồm có Cục trưởng, 02 Phó Cục trưởng, 5 phòng chuyên môn và 18 Chi cục THADS huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

## **4.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ**

### **4.2.1. Cơ cấu tổ chức**

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

*a. Các đơn vị trực thuộc Cục:*

- (1) Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án;
- (2) Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/18

- (3) Phòng Tổ chức cán bộ;
- (4) Phòng Tài chính – kế toán
- (5) Văn phòng;

*b. Các Chi cục THADS huyện, thành phố:*

- (1) Chi cục THADS thành phố Tam Kỳ;
- (2) Chi cục THADS thành phố Hội An;
- (3) Chi cục THADS thị xã Điện Bàn;
- (4) Chi cục THADS huyện Núi Thành;
- (5) Chi cục THADS huyện Thăng Bình;
- (6) Chi cục THADS huyện Duy Xuyên;
- (7) Chi cục THADS huyện Quế Sơn;
- (8) Chi cục THADS huyện Phú Ninh;
- (9) Chi cục THADS huyện Đại Lộc;
- (10) Chi cục THADS huyện Tiên Phước;
- (11) Chi cục THADS huyện Hiệp Đức;
- (12) Chi cục THADS huyện Phước Sơn;
- (13) Chi cục THADS huyện Nông Sơn;
- (14) Chi cục THADS huyện Bắc Trà My;
- (15) Chi cục THADS huyện Nam Trà My;
- (16) Chi cục THADS huyện Đông Giang;
- (17) Chi cục THADS huyện Nam Giang;
- (18) Chi cục THADS huyện Tây Giang.

**4.2.2. Chức năng, nhiệm vụ**

- Tổ chức thi hành những Bản án, Quyết định đã có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức góp phần giữ vững an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

- Quản lý, điều hành một số mặt công tác theo quy định tại Luật THADS năm 2008 được sửa đổi, bổ sung năm 2014 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

**4.3. Thành tích đã đạt được**

- Năm 2016: công nhận danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc tại Quyết định số 2563/QĐ-BTP ngày 13/12/2016 của Bộ Tư pháp.

- Năm 2017: công nhận danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc tại Quyết định số 2652/QĐ-BTP ngày 22/12/2017 của Bộ Tư pháp.

- Năm 2018: Tập thể lao động xuất sắc tại Quyết định số 49/QĐ-BTP ngày 10/01/2019 của Bộ Tư pháp; Cơ thi đua Ngành Tư pháp theo Quyết định số

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/18

38/QĐ-BTP ngày 08/01/2019 của Bộ Tư pháp; Cờ Thi đua của Chính phủ theo Quyết định số 1765/QĐ-TTg ngày 05/12/2019 của Thủ tướng Chính phủ;

- Năm 2019: Tập thể lao động xuất sắc tại Quyết định số 3135/QĐ-BTP ngày 23/12/2019 của Bộ Tư pháp; Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Tư pháp tại Quyết định số 3148/QĐ-BTP ngày 24/12/2019 của Bộ Tư pháp.

- Năm 2020: công nhận danh hiệu Tập thể Lao động tiên tiến theo Quyết định số 1048/ QĐ-TCTHADS và tặng Giấy khen theo Quyết định số 1051/QĐ-TCTHADS cùng ngày 17/12/2020 của Tổng cục THADS.

#### **4.4. Bối cảnh tổ chức**

##### ***a. 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.

\* **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.

\* **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.

##### ***b. 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:

<b>Bên liên quan</b>	<b>Nhu cầu và mong đợi</b>	<b>Cách thức đáp ứng</b>
Công dân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố.</li> <li>- Thời gian đáp ứng nhanh.</li> <li>- Thái độ phục vụ tốt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp.</li> <li>- 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 của đơn vị chuyên môn.</li> </ul>

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/18

Cơ quan quản lý nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện đúng quy định của Nhà nước trong các văn bản quy phạm pháp luật.</li> <li>- Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu.</li> </ul>	<p>Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.</p>
Nhà cung cấp dịch vụ	<p>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.</p>	<p>Lựa chọn nhà cung cấp phù hợp, xem xét yêu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp.</p>

***c. 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.

***d. 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:

- Đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng quy trình, thời gian theo quy định của pháp luật theo hướng công khai, đơn giản và thuận lợi;

- Phân đầu thực hiện hoạt động quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực Thi hành án dân sự đảm bảo thông suốt, hiệu lực và hiệu quả;

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/18

- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh thông qua việc duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Toàn bộ công chức cơ quan thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ để nâng cao trình độ chuyên môn.
- Xây dựng văn hóa công sở tại cơ quan theo phương châm hoạt động.

### **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 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 THADS 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**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/18

- 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.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.

- 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

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	12/18

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 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**

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	13/18

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 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.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.01*

## **8. VẬN HÀNH**

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	14/18

### **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.

#### **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 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**

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	15/18

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 cấp 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;
- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;
- Thực hiện việc chuyên 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

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	16/18

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**

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.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	17/18

### **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 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.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

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	18/18

lượng, Mục tiêu chất lượng đã được công bố.

- Trước cuộc xem xét của Lãnh đạo, các đơn vị báo cáo bằng văn bản cho 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.

*Tham khảo: Quy trình họp xem xét của lãnh đạo QT.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.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 NAM**



**TCVN ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN**

**MÃ HIỆU : QT.01**  
**LẦN BAN HÀNH : 01**  
**NGÀY BAN HÀNH : 22 /6/2021**

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.01
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/8

## 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



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu:	QT.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	3/8

## 1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm 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

- Hướng dẫn này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do cơ quan ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, hướng dẫn thực hiện công việc...

- Việc thực hiện hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản phải tuân thủ đầy đủ trình tự các nội dung của hướng dẫn này.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Thông tin dạng văn bản:** 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.

### 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.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.01
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/8

- Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

+ **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:

+ Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.

+ Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng 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 phụ lục số PL.03 tại Mô hình HTQLCL.

#### 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	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Thư ký Ban 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

##### 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. Bố cục báo gồm các mục sau:

### 1. MỤC ĐÍCH

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu:	QT.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

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 (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc với mẫu quy trình dạng diễn giải 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 số tài liệu được quy định như sau:**

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

**Trong đó:**

- **nn** là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, đơn vị soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.01
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/8

- **mm** là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình.

- **XX** là ký hiệu của Phòng, đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

<b>Bộ phận</b>	<b>Ký hiệu</b>
Văn phòng	VP
Phòng nghiệp vụ	NV
Phòng giải quyết khiếu nại, tố cáo	KNTC

#### **\* Ngày ban hành tài liệu**

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/yyyy.

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.

- yyyy: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

#### **5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu**

- Các bộ phận chuyên môn trực 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 cơ quan 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 những bộ phận 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 Văn phòng, các phòng chuyên môn có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc 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 pháp quy có liên quan của cơ quan.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.01
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 7/8

### 5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan 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 (*Nghị định 30/2020/NĐ-CP 05/03/2020 của Chính phủ về công tác văn thư*).

- Đối với các tài liệu download từ internet về thì 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 về, yêu cầu cán bộ phải để tại các thư mục (Folder) quy định.

### 5.2 Kiểm soát hồ sơ

- Hồ sơ HTQLCL của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam bao gồm:

- + Hồ sơ yêu cầu thi hành án dân sự.
- + Hồ sơ về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án.
- + Hồ sơ yêu cầu thay đổi Chấp hành viên.
- + Hồ sơ đề nghị miễn, giảm phí thi hành án.
- + Hồ sơ đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án.
- + Hồ sơ xác nhận kết quả thi hành án.
- + Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.HD.01.01, hồ sơ chất lượng của các phòng 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 pháp quy có liên quan của cơ quan.

- 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, nhãn mác cặp, phai, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, 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.



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.01
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/8

### 5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập 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	PL.03	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.HD.01.01	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	Theo quy định

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

ST T	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
<b>Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng</b>			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
<b>Quy trình giải quyết TTHC</b>			
7	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
8		QT...	
9			
10			
11			
<b>Quy trình quản lý nội bộ</b>			
12	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
13		QT...	
14			
15			



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



**TCVN ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH  
QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI**

**MÃ HIỆU : QT.02  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22 /6/2021**

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu: QT.02
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/11

## **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**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu:	QT.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	3/11

## 1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn 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 cơ quan.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các phòng chuyên môn trực thuộc Cục THADS tỉnh 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.
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **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: thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu:	QT.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/11

+ Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);

+ Mỗi 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 trong thủ tục hành chính.

- **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; và

+ Mỗi 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 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 Hệ thống quản lý chất lượng.



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu:	QT.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/11

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

- **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

- **THADS:** Thi hành án dân sự.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu: QT.02
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/11

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Lưu đồ thực hiện:

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

### 5.2. Diễn giải lưu đồ

#### 5.2.1. Phân tích bối cảnh

Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL. Thông tin bối cảnh 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.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu:	QT.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/11

- 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 tỉnh.

- 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 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.

- Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu, nhà cung cấp bên ngoài.

### **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 Cục THADS tỉnh và các Phòng chuyên môn có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:

- Định hướng chiến lược;

- Mục đích của HTQLCL;

- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;

- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;

- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu: QT.02
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 9/11

**b) Hậu quả xảy ra (S):**

<b>Phân loại</b>	<b>Định nghĩa</b>	<b>Điểm</b>
Không đáng kể	Tác động không nhìn thấy	1
Nhẹ	Có tác động nhưng dễ khắc phục	2
Vừa phải	Tác động dễ nhận thấy hoặc một số mục tiêu không đạt	3
Nghiêm trọng	Tác động mạnh đối với cơ quan hoặc các mục tiêu chính không đạt được	4
Rất nghiêm trọng	Có thể dừng hoạt động, quá trình	5

**c) Phân loại rủi ro:**

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 cơ quan.

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.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu: QT.02
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 10/11

- 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:

<b>Biện pháp</b>	<b>Mô tả</b>
Né tránh rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro;</li> <li>- Chọn một hành động khác thay thế; hoặc</li> <li>- Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.</li> </ul>
Chấp nhận rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi các hành động kiểm soát không khả thi;</li> <li>- Khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích;</li> <li>- Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của cơ quan;</li> <li>- Cần theo đuổi một cơ hội nào đó.</li> </ul>
Giảm thiểu rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi mà việc chấm dứt xét thấy tốn thời gian và chi phí;</li> <li>- Chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ giảm thiểu khả năng xảy ra;</li> <li>+ giảm thiểu hậu quả;</li> <li>+ tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.</li> </ul> </li> </ul>
Chia sẻ rủi ro	Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (ví dụ: công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...)
Loại bỏ rủi ro	Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro

#### **b) Các bước thực hiện:**

##### **Bước 1: Phát triển kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội**

Ban chỉ đạo ISO phối hợp với lãnh đạo các phòng chuyên môn trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm phát triển “**Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội**” theo mẫu BM.HD.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:

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI</b>	Mã hiệu:	QT.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/11

- 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 cơ quan phân công Trưởng các phòng chuyên môn thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ, Lãnh đạo Cục phải 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.HD.02.02.

## **6. BIỂU MẪU**

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.QT.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

## **7. HỒ SƠ CẦN LƯU**

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban chỉ đạo ISO	05 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

### BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm	Tổng điểm đánh giá
1	Hiếm khi	Không đáng kể	1	01 - 10 = Thấp
2	Ít khả năng	Nhẹ	2	
3	Có khả năng	Đáng kể	3	11 - 15 = Cao
4	Nhiều khả năng	Nghiêm trọng	4	16 - 25 = Rất cao
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	5	



Mã số	Vấn đề / quá trình/ bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	ĐÁNH GIÁ RỦI RO			CƠ HỘI (để đạt được kết quả dự kiến)	HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		Biện pháp
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
<b>A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI</b>								
<b>B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN TRONG</b>								
<b>C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM</b>								
<b>D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH</b>								

*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 NAM**



**TCVN ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH  
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

**MÃ HIỆU : QT.03**  
**LẦN BAN HÀNH : 01**  
**NGÀY BAN HÀNH : 22 /6/2021**

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/7

## **.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**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu:	QT.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	3/7

## 1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này quy định quá trình và phương pháp tiên 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 cơ quan.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Phạm vi của tài liệu này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. 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 tiên hành tại cơ quan.

## 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.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **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

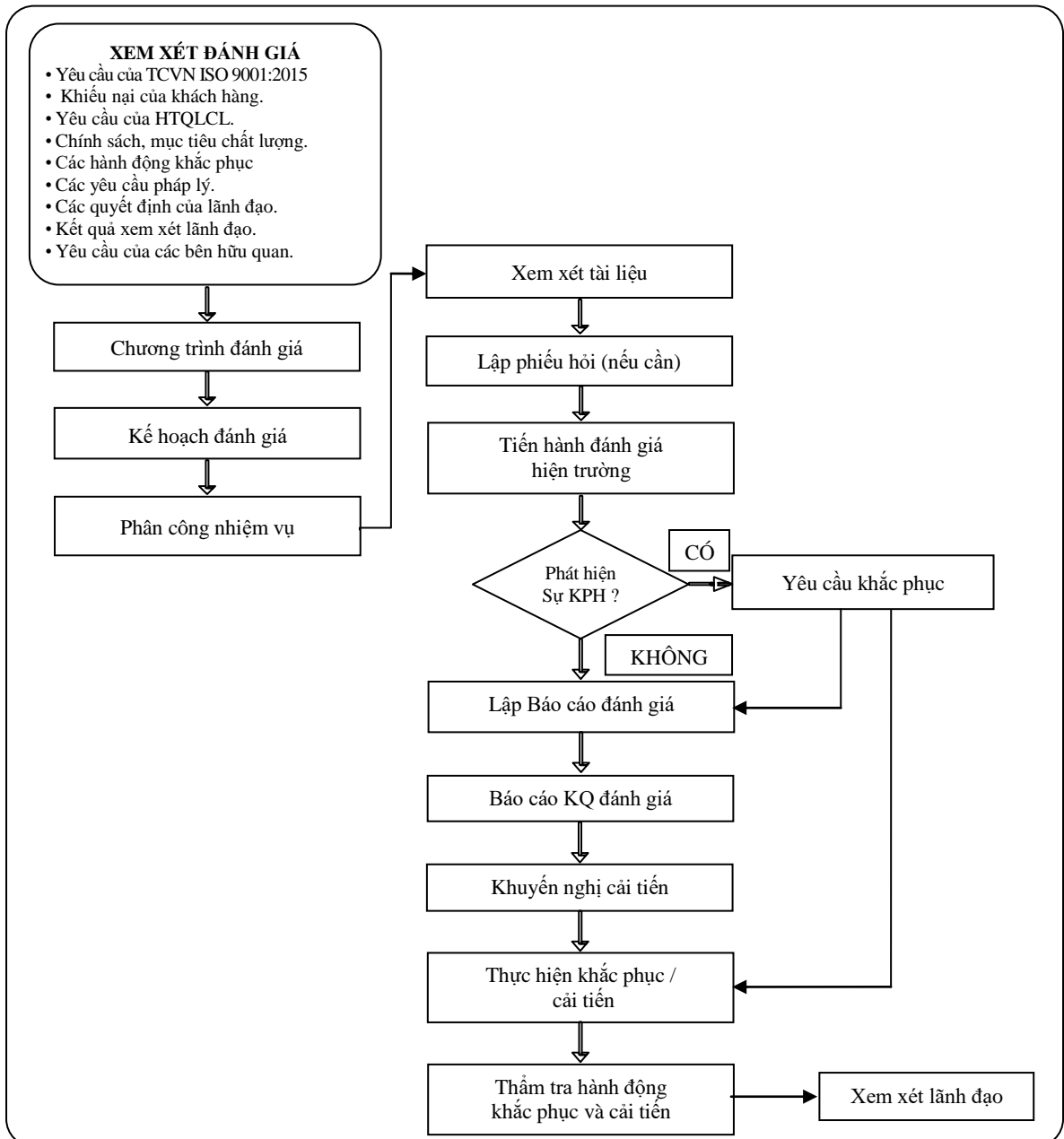
<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/7

ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

- **Sự không phù hợp:** sự không đáp ứng một yêu cầu.
- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.
- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ thực hiện



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu:	QT.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/7

## **5.1.2 Diễn giải lưu đồ**

### **5.1.2.1 Hoạch định hoạt động đánh giá**

#### **- Chương trình đánh giá:**

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

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

#### **- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:**

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

### **5.2.1 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá**

#### **- Kế hoạch đánh giá:**

Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.HD.03.02 và thông báo cho các đơn vị/bộ phận 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 thành viên đoàn đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu:	QT.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/7

- + 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.HD.03.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

**- Chuẩn bị các tài liệu làm việc:**

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

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

**5.1.2.2 Thực hiện đánh giá:**

**- Họp mở đầu:**

Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của đơn vị/phòng/bộ phận được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với đơn vị/phòng chuyên môn 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.HD.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.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu:	QT.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/7

Khi phát hiện những điểm không phù hợp, thành viên đoàn đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu Đại diện 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.HD.03.04.

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

**- Hợp kết thúc:**

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

Thông nhất kết quả đánh giá.

**5.1.2.3 Lập hồ sơ đánh giá:**

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan.

Sau đó photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).

**5.1.2.4 Theo dõi hành động khắc phục**

Lãnh đạo cơ quan điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ 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 cơ quan 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 của cơ quan.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/7

## 6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.03.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.HD.03.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.HD.03.03	Phiếu đánh giá
5	BM.HD.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)		

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

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

Quảng Nam, ngày tháng năm 20...

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...**

Bộ Phận 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 NAM

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

Quảng Nam, ngày      tháng      năm 20...

**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

<b>Thời gian</b>	<b>Địa điểm đánh giá</b>	<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>Chuyên gia đánh giá</b>	<b>Đại diện bên được đánh giá</b>
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**



Quảng Nam, ngày tháng năm 20...

**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"/> Ban lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Tài chính – Kế toán
<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng nghiệp vụ và tổ chức thi hành án
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Tổ chức cán bộ	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo

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 ... tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN... 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					
	Ban LĐ	Văn phòng	Phòng TCCB	Phòng NV& TCTHA	Phòng KTGQ KNTC	Phòng TC-KT
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						
<b>Tổng</b>						

**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:**

.....  
.....

..., ngày tháng năm 20...  
**Trưởng đoàn đánh giá**

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



**TCVN ISO 9001:2015**

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

**MÃ HIỆU : QT.04**

**LẦN BAN HÀNH : 01**

**NGÀY BAN HÀNH : 22 /6/2021**

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/8

## **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**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 3/8

## 1. MỤC ĐÍCH

- Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công, công việc nội bộ không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ cho tổ chức, công dân.

- Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của cơ quan, luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều 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, phòng, ban thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- 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.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

- HD.02 Hướng dẫn kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- HD.03 Hướng dẫn 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

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/8

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.

### **5. NỘI DUNG**

#### **5.1 Lưu đồ thực hiện**

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 5/8

TT	Trình tự thực hiện	Biểu mẫu	Trách nhiệm
1	Yêu cầu HĐKP		
2	Mở phiếu yêu cầu HĐKP	BM.HD.04.01	Lãnh đạo các đơn vị, phòng, ban
3	Xem xét	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO
4	Phân tích yêu cầu HĐKP	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO Trưởng bộ phận liên quan
5	Đề ra biện pháp KP	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO Trưởng bộ phận liên quan
6	Thực hiện, theo dõi HĐKP	BM.HD.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7	Kiểm tra	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO
8	Đóng Phiếu	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO

## 5.2 Diễn giải lưu đồ:

### 5.2.1 Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:

- ✦ Các hoạt động chức năng không phù hợp.
- ✦ Xử lý các ý kiến phản hồi của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.
- ✦ Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/8

- ✦ 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 trưởng đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng các đơn vị, Trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện trưởng 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.HD.04.01 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan.

#### ***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.



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 7/8

### **5.2.3 Ban ISO cơ quan xem xét:**

“*Phiếu yêu cầu hành động khắc phục*” BM.HD.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 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.

### **5.2.5 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.HD.04.01.

Lãnh đạo cơ quan phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

### **5.2.6 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 cơ quan biết.

### **5.2.7 Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục**

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

### **5.2.8 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.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.04
		Ngày ban hành: 22/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/8

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

## 6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.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 Nam, 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:**

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



TCVN ISO 9001:2015

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

MÃ HIỆU : QT.05  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : / /2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/9

## 1. MỤC ĐÍCH

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

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

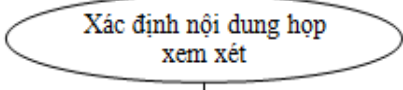
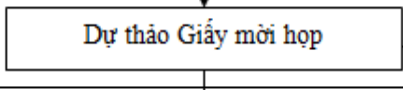
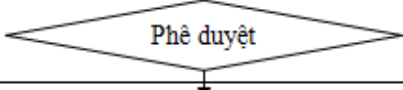
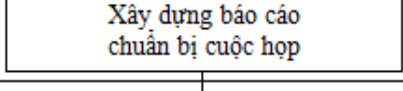
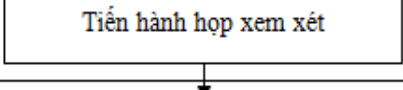
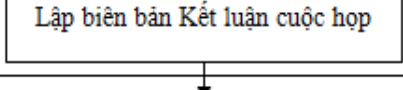
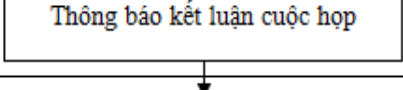
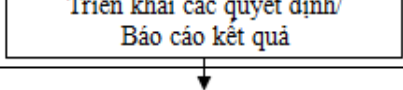
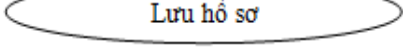
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng của Cục Thi hành án dân sự.

## 4. VIẾT TẮT

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

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ

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

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/9

### 5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
1	<p><b>Xác định nội dung họp xem xét</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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.</li> <li>- Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm:</li> </ul> <p><b>Đầu vào (9.3.2 ISO 9001:2015):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tình trạng các hành động từ cuộc họp xem xét của Lãnh đạo lần trước.</li> <li>b) Những thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến HTQLCL;</li> <li>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"> <li>+ Sự thỏa mãn của cơ quan, tổ chức, cá nhân và phản hồi từ các bên quan tâm;</li> <li>+ Mức độ các mục tiêu chất lượng đáp ứng;</li> <li>+ Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;</li> <li>+ Sự không phù hợp và các hành động khắc phục;</li> </ul> </li> </ul>	Ban chỉ đạo ISO		



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/9

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

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/9

	<p><b>họp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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);</li> <li>- Thư ký ISO chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình khắc phục chung tại các đơn vị;</li> <li>- 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</li> </ul>	<p>các đơn vị, Thư ký ISO</p>		
5	<p><b>Tiến hành họp xem xét</b></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</p>	<p>Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan</p>		BM.05.01

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/9

	luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét.			
6	<p><b><i>Lập biên bản kết luận cuộc họp</i></b></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 diện lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện.</p>	Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO		BM.05.01
7	<p><b><i>Thông báo kết luận cuộc họp</i></b></p> <p>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 đơn đốc, báo cáo lên Lãnh đạo Cục.</p> <p>Thư ký ISO gửi biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.</p>	Thư ký ISO		
8	<p><b><i>Triển khai quyết định/Báo cáo kết quả</i></b></p> <p>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.</p>	Các đơn vị liên quan		
9	<p><b><i>Lưu hồ sơ</i></b></p> <p>Tiến hành theo Mục 7 của quy</p>	Thư ký ISO		Theo Mục 7

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	QT.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/9

	trình.			
--	--------	--	--	--

#### **6. BIỂU MẪU**

<b>TT</b>	<b>Mã hiệu</b>	<b>Tên Biểu mẫu</b>
<b>1.</b>	BM.05.01	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo

#### **7. HỒ SƠ LƯU**

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



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



**ISO 9001:2015**

**PHẦN 3**

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
TRONG THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

**I. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CẤP TỈNH**

<b>STT</b>	<b>Tên tài liệu</b>	<b>Mã hiệu</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Quy trình yêu cầu thi hành án dân sự	QT.NV.01	
2	Quy trình nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án	QT.NV.02	
3	Quy trình yêu cầu thay đổi Chấp hành viên	QT.NV.03	
4	Quy trình đề nghị miễn, giảm phí thi hành án	QT.NV.04	
5	Quy trình đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án	QT.NV.05	
6	Quy trình xác nhận kết quả thi hành án	QT.NV.06	
7	Quy trình giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự	QT.GQTC	
8	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1)	QT.GQKN.01	
9	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2)	QT.GQKN.02	

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



**TCVN ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH  
YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

**MÃ HIỆU : QT.NV.01**

**LẦN BAN HÀNH : 01**

**NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021**

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/7

## **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 QUY TRÌNH**
- 6. BIỂU MẪU**
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/7

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự, thủ tục việc yêu cầu thi hành án dân sự.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình được áp dụng đối với đương sự (*tổ chức, cá nhân*) có nhu cầu yêu cầu thực hiện việc thi hành án dân sự. Thẩm tra viên, Thư ký, Chấp hành viên (phụ trách hồ sơ) chịu trách nhiệm tham mưu chính. Công chức phụ trách bộ phận một cửa (*Văn thư, công chức tiếp dân*) có trách nhiệm phối hợp thực hiện.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/7

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<p>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</p> <p>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</p> <p>- Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</p> <p>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.</p>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	- Đơn yêu cầu thi hành án <b>hoặc</b> Biên bản ghi nhận yêu cầu thi hành án	x	
	- Bản án, Quyết định của Tòa án được thi hành	x	
	- Giấy ủy quyền (nếu có)	x	
	- Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước hoặc hộ chiếu		x
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	01 bộ		
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	05 ngày làm việc		
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	Bộ phận một cửa		
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>		
	Không		

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/7

<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	Nộp hồ sơ yêu cầu thi hành án tại Bộ phận một cửa <b>hoặc</b> trình bày bằng lời nói <b>hoặc</b> gửi đơn qua đường bưu điện - Kê khai thông tin hồ sơ yêu cầu thi hành án tại Cổng hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.	Đương sự/ người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn yêu cầu BM.NV.01.01 <b>hoặc</b> Biên bản về việc ghi nhận yêu cầu thi hành án BM.NV.01.02
<b>B2</b>	Tiếp nhận hồ sơ và ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.01.03
<b>B3</b>	Chuyển hồ sơ cho Công chức phụ trách.	Bộ phận một cửa	01 ngày	
<b>B4</b>	Thẩm định hồ sơ:	Công chức Văn phòng phụ trách, Lãnh đạo Cục	03 ngày	
	- Trường hợp hồ sơ yêu cầu thiếu tài liệu, cần bổ sung, sửa đổi tài liệu, thì có văn bản yêu cầu người nộp hồ sơ cung cấp, bổ sung, sửa đổi tài liệu.			Văn bản thông báo cho người yêu cầu thi hành án
	- Trường hợp người yêu cầu không có quyền yêu cầu, vụ việc không thuộc thẩm quyền của cơ quan THADS, hết thời hiệu thi hành án thì có văn bản thông báo cho người yêu cầu thi hành án biết việc từ chối yêu cầu thi hành án.			Thông báo từ chối nhận yêu cầu thi hành án BM.NV.01.04
	- Trường hợp hồ sơ yêu cầu đầy đủ thủ tục, đúng quy định thì ban hành Quyết định thi hành án.			Quyết định thi hành án BM.NV.01.05

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.NV.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/7

<b>B5</b>	Trả kết quả thực hiện theo Quy trình hỗ trợ yêu cầu thi hành án trực tuyến.	Bộ phận một cửa/ cá nhân, tổ chức	01 ngày	- Hồ sơ yêu cầu thi hành án đã được giải quyết - Nộp hồ sơ giấy đối với trường hợp trực tuyến và nhận Quyết định thi hành án
-----------	---	-----------------------------------	---------	---

## 6. BIỂU MẪU

<i>TT</i>	<i>Mã hiệu</i>	<i>Tên Biểu mẫu</i>
1	BM.NV.01.01	Đơn yêu cầu thi hành án
2	BM.NV.01.02	Biên bản về việc ghi nhận yêu cầu thi hành án
3	BM.NV.01.03	Phiếu nhận đơn
4	BM.NV.01.04	Thông báo từ chối nhận yêu cầu thi hành án
5	BM.NV.01.05	Quyết định thi hành án theo yêu cầu

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

<i>TT</i>	<i>Hồ sơ lưu</i>
1.	Hồ sơ yêu cầu thi hành án
2.	Quyết định thi hành án theo yêu cầu

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

**ĐƠN YÊU CẦU THI HÀNH ÁN**

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Họ và tên người yêu cầu thi hành án (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đề nghị cư trú) .....  
.....địa chỉ: .....

Họ và tên người được thi hành án .....  
địa chỉ: .....

Họ và tên người phải thi hành án .....  
địa chỉ: .....

**1. Nội dung yêu cầu thi hành án:**

.....  
.....  
.....  
.....

**2. Thông tin về tài sản hoặc điều kiện thi hành của người phải thi hành án (nếu có)**

.....  
.....  
.....

**3. Các tài liệu kèm theo**

- Bản án, Quyết định số .....ngày ...tháng ....năm ..... của .....
- Tài liệu thông tin về tài sản hoặc điều kiện thi hành của người phải thi hành án (nếu có).
- Tài liệu có liên quan khác .....

..... ngày .... tháng .... năm 20.....

**Người yêu cầu thi hành án**  
(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chỉ)

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

**BIÊN BẢN**  
**Về việc ghi nhận yêu cầu thi hành án**

Vào hồi.....giờ.....ngày.....tháng.....năm.....tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam.

Chúng tôi gồm:

Ông (bà): ....., chức vụ: Thẩm tra viên,

Ông (bà):....., chức vụ:.....

Ông (bà):....., chức vụ:.....

Với sự tham gia của:

Ông (bà):.....

Lập biên bản ghi nhận yêu cầu thi hành án của:

Ông (bà):.....

địa chỉ:.....

trình bày như sau:.....

.....

.....

.....

.....

Ý kiến của Cục Thi hành án dân sự tỉnh:

.....

.....

.....

Biên bản lập xong hồi.....giờ.....cùng ngày, lập thành ...bản, đã đọc lại cho mọi người cùng nghe, nhất trí, ký tên.

**THẨM TRA VIÊN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI YÊU CẦU THI HÀNH ÁN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*



TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../PNĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**PHIẾU NHẬN ĐƠN**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nhận đơn của ông (bà): .....

địa chỉ: .....

Nội dung đơn:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc từ chối nhận yêu cầu thi hành án**

Căn cứ điểm.....khoản 5 Điều 31 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);

Căn cứ Bản án, Quyết định số:..... ngày.....tháng.....năm..... của .....

Căn cứ yêu cầu thi hành án của ông (bà):..... địa chỉ:.....

Sau khi xem xét nội dung yêu cầu và các tài liệu gửi kèm, Cục (Chi cục) Thi hành án dân sự..... nhận thấy:

.....  
.....(lý do không thụ lý yêu cầu thi hành án).....  
.....

Vậy, Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam thông báo để ông (bà)..... biết./.

**Nơi nhận:**

- Người yêu cầu THA.;
- Lưu: VT.

**CỤC TRƯỞNG**

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../QĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày..... tháng..... năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Thi hành án theo yêu cầu**

**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

*Căn cứ khoản 1 Điều 23, khoản 2 Điều 35, khoản 1 Điều 36 và khoản 1 Điều 45 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);*

*Căn cứ Bản án, Quyết định số ..... ngày .....tháng .....năm ..... của Tòa án .....*

*Căn cứ Quyết định ủy thác số.....ngày.....tháng.....năm.....của (nếu có).....*

*Xét yêu cầu thi hành án của:.....; địa chỉ: .....*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Cho thi hành án đối với:....., địa chỉ: .....

Các khoản phải thi hành:

.....  
.....

Người phải thi hành án có trách nhiệm tự nguyện thi hành án trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hoặc được thông báo hợp lệ Quyết định này.

**Điều 2.** Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án có trách nhiệm tổ chức thi hành Quyết định này.

**Điều 3.** Người phải thi hành án, người được thi hành án và những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**CỤC TRƯỞNG**

*Nơi nhận:*

- Như Điều 2, 3;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Kế toán nghiệp vụ;
- Lưu: VT, HSTHA.

BM.NV.01.05

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



**TCVN ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH  
NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỂ TRỪ VÀO TIỀN  
ĐƯỢC THI HÀNH ÁN**

**MÃ HIỆU : QT.NV.02  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021**

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỂ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỀ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/10

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất trách nhiệm, thời gian thực hiện, trình tự, cách thức nhận tài sản đã kê biên đề trừ vào tiền được thi hành án.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình áp dụng đối với: Thủ trưởng, các Phó Thủ trưởng được phân công, Chấp hành viên, Kế toán, văn thư, đương sự trong vụ việc thi hành án; Bộ phận 1 cửa.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự;
- Thông tư liên tịch số 11/2016/TTLT-BTP-TANDTC-VKSNDTC ngày 01/8/2016 của Bộ Tư pháp, Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao quy định một số vấn đề về thủ tục thi hành án dân sự và phối hợp liên ngành trong thi hành án dân sự;
- Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỀ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/10

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<p>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</p> <p>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</p> <p>- Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</p> <p>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự;</p> <p>- Thông tư liên tịch số 11/2016/TTLT-BTP-TANDTC-VKSNDTC ngày 01/8/2016 của Bộ Tư pháp, Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao quy định một số vấn đề về thủ tục thi hành án dân sự và phối hợp liên ngành trong thi hành án dân sự;</p> <p>- Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thi hành án dân sự.</p>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	1. Đơn đề nghị nhận tài sản để trừ vào tiền được thi hành án <b>hoặc</b> Biên bản thỏa thuận giữa người được thi hành án và người phải thi hành án về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án <b>hoặc</b> biên bản giải quyết việc thi hành án ghi nhận sự thỏa thuận giữa người được thi hành án và người phải thi hành án về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án;	x	
	2. Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước hoặc hộ chiếu.		x



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỀ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/10

<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>
	01 bộ
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>
	Theo quy định
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>
	Bộ phận 1 cửa
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>
	Mức phí thi hành án dân sự phải nộp theo quy định tại Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thi hành án dân sự.
<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>

**QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC**

<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/Kết quả</b>
<b>B1</b>	Nộp đơn đề nghị nhận tài sản để trừ vào tiền được thi hành án.	Người được thi hành án/ Người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn đề nghị BM.NV.02.01
	Nộp biên bản thỏa thuận giữa người được thi hành án và người phải thi hành án về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án.			Biên bản thỏa thuận BM.NV.02.02
	Nộp biên bản giải quyết việc thi hành án ghi nhận sự thỏa thuận giữa người được thi hành án và người phải thi hành án về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án.			Biên bản giải quyết BM.NV.02.03

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỂ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/10

<b>B2</b>	Tiếp nhận hồ sơ và phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.02.04
<b>B3</b>	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Cục	01 ngày	
<b>B4</b>	Thẩm định hồ sơ:	Chấp hành viên	03 ngày	Văn bản thông báo cho người được thi hành án
	- Trường hợp hồ sơ không đúng quy định, cần sửa chữa, bổ sung, thông báo cho người được thi hành án không quá 03 ngày, nêu rõ lý do.			
	- Trường hợp, hồ sơ đáp ứng yêu cầu, thực hiện bước tiếp theo.			
<b>B5</b>	Chuẩn bị hồ sơ báo cáo trình Lãnh đạo Cục về việc người được thi hành án đề nghị nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án và phương án giải quyết tiếp theo.	Chấp hành viên	02 ngày	
<b>B6</b>	Duyệt hồ sơ đề nghị	Lãnh đạo Cục	02 ngày	
<b>B7</b>	Thông báo cho người phải thi hành án về việc người được thi hành đề nghị nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án.	Chấp hành viên	03 ngày	Thông báo nhận tài sản để trừ vào tiền thi hành án BM.NV.02.05
	Thông báo cho người được thi hành án, người phải thi hành án về việc bàn giao tài sản cho người được thi hành án theo thỏa thuận để trừ vào tiền được thi hành án.			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỂ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/10

<b>B8</b>	Ghi nhận ý kiến của người phải thi hành án. Trường hợp người phải thi hành án không nhất trí thì có quyền nộp đủ số tiền thi hành án và chi phí thi hành án để lấy lại tài sản đưa ra bán đấu giá .	Người được thi hành án, người phải thi hành án/ người được ủy quyền	30 ngày	Biên bản giải quyết BM.NV.02.03
<b>B9</b>	Xử lý thông tin, yêu cầu của người được thi hành án, người phải thi hành án: - Nếu nhất trí giao tài sản cho người được thi hành án để trừ vào tiền được thi hành án thì lên phương án giao tài sản cho người được thi hành án để trừ vào tiền được thi hành án; - Nếu người phải thi hành án không nhất trí mà không nộp đủ số tiền thi hành án, chi phí thi hành án thì thực hiện giao tài sản cho người được thi hành án để trừ vào tiền được thi hành án.	Chấp hành viên	03 ngày	
<b>B10</b>	Phê duyệt phương án giao tài sản cho người được thi hành án để trừ vào số tiền được thi hành án.	Lãnh đạo Cục	03 ngày	
<b>B11</b>	Giao tài sản cho người được thi hành án để trừ vào tiền được thi hành án: - Đối với tài sản là bất động sản và động sản phải đăng ký quyền sở hữu, quyền sử dụng thì Chấp hành viên ra quyết định giao tài	Chấp hành viên	Thời gian theo quy định của pháp luật và tình hình thực tế	Quyết định giao tài sản và lập biên bản giao nhận tài sản

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỀ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/10

	sản cho người được thi hành án và lập biên bản giao tài sản cho người được thi hành án. - Đối với tài sản là động sản nhưng không phải đăng ký quyền sở hữu, quyền sử dụng thì Chấp hành viên lập biên bản giao tài sản cho người được thi hành án.			BM.NV.02.06 BM.NV.02.07  Biên bản về việc giao nhận tài sản thi hành án BM.NV.02.07
<b>B12</b>	Thu phí thi hành án dân sự	Chấp hành viên, Người được thi hành án	Ngay sau khi nhận tài sản	Quyết định thu phí THADS BM.NV.02.08  Biên lại thu phí

## 6. BIỂU MẪU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Mã hiệu</b></i>	<i><b>Tên Biểu mẫu</b></i>
1.	BM.NV.02.01	Đơn đề nghị nhận tài sản để trừ vào tiền được thi hành án
2.	BM.NV.02.02	Biên bản thỏa thuận về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án
3.	BM.NV.02.03	Biên bản giải quyết thi hành án dân sự
4.	BM.NV.02.04	Phiếu nhận đơn
5.	BM.NV.02.05	Thông báo về đề nghị nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án
6.	BM.NV.02.06	Quyết định về việc giao tài sản cho người được thi hành án (Đối với tài sản là bất động sản và động sản phải đăng ký quyền sở hữu).
7.	BM.NV.02.07	Biên bản về việc giao nhận tài sản thi hành án
8.	BM.NV.02.08	Quyết định thu phí THADS

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH NHẬN TÀI SẢN ĐÃ KÊ BIÊN ĐỀ TRỪ VÀO TIỀN ĐƯỢC THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/10

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Đơn đề nghị nhận tài sản đề trừ vào tiền được thi hành án.
2.	Biên bản thỏa thuận giữa người được thi hành án và người phải thi hành án về việc nhận tài sản đã kê biên đề trừ vào tiền được thi hành án.
3.	Biên bản giải quyết thi hành án dân sự.
4.	Thông báo về đề nghị nhận tài sản đã kê biên đề trừ vào tiền được thi hành án.
5.	Quyết định về việc giao tài sản cho người được thi hành án (Đối với tài sản là bất động sản và động sản phải đăng ký quyền sở hữu)
6.	Biên bản về việc giao nhận tài sản thi hành án.
7.	Quyết định thu phí thi hành án.
8.	Biên lai thu phí.

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

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**Về việc nhận tài sản để trừ vào tiền thi hành án**

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam.

Họ và tên người đề nghị (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đề nghị cư trú).....

Địa chỉ: .....

Họ và tên người được thi hành án .....

địa chỉ: .....

Họ và tên người phải thi hành án.....

địa chỉ: .....

Căn cứ Thông báo số.....ngày.....tháng.....năm ..... của Chấp hành viên Cục Thi hành án dân sự về việc không có người tham gia đấu giá, trả giá hoặc bán đấu giá không thành, đề nghị:

**1. Nội dung đề nghị:**

.....  
.....  
.....

**2. Lý do:**

.....  
.....  
.....

**3. Các tài liệu kèm theo**

- Quyết định thi hành án số..... ngày.....tháng.....năm..... của .....

- Tài liệu có liên quan khác .....

.....

....., ngày .... tháng .... năm 20.....

**Người đề nghị**

*(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chỉ)*

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

**BIÊN BẢN**  
**Về việc thoả thuận thi hành án**

Hôm nay, vào hồi.....giờ.....ngày.....tháng .....năm....., tại:.....

.....

Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng.....năm.....  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số..... ngày.....tháng.....năm.....  
của Cục Thi hành án dân sự .....,

Chúng tôi gồm:

- Ông (bà):....., chức vụ: Chấp hành viên

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

Với sự tham gia của:

- Ông (bà): ....., chức vụ: .....

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

.....

Lập biên bản thoả thuận thi hành án giữa các đương sự gồm:

- Bên được thi hành án, ông (bà):.....

địa chỉ: .....

- Bên phải thi hành án, ông (bà):.....

địa chỉ: .....

- Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có).....

địa chỉ: .....

Nội dung thoả thuận của các đương sự:

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
.....

Thời hạn thực hiện thỏa thuận: .....

Hậu quả pháp lý đối với việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nội dung đã thỏa thuận .....

.....  
.....  
.....  
.....

Biên bản lập xong hồi.....giờ..... cùng ngày, lập thành .....bản, đã đọc lại cho mọi người nghe, nhất trí, ký tên.

**CHẤP HÀNH VIÊN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**ĐẠI DIỆN .....**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI CÓ QUYỀN LỢI,  
NGHĨA VỤ LIÊN QUAN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI PHẢI THI HÀNH ÁN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI ĐƯỢC THI HÀNH ÁN**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*



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

**BIÊN BẢN**  
**Vê việc giải quyết việc thi hành án**

Hôm nay, vào hồi.....giờ.....ngày.....tháng.....năm 20....., tại:.....  
.....

Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng.....năm.....  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số..... ngày ....tháng .... năm ..... của  
Cục Thi hành án dân sự .....

Chúng tôi gồm:

- Ông (bà):....., chức vụ: Chấp hành viên

- Ông (bà):....., chức vụ: .....

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

Với sự tham gia của:

- Ông (bà): ....., chức vụ: .....

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

.....  
Lập biên bản giải quyết việc thi hành án đối với ông (bà):.....  
địa chỉ: .....

Sau khi giải thích các quyền và nghĩa vụ của ông (bà):.....  
.....

về việc thi hành án theo Quyết định thi hành án số..... ngày .....tháng ...năm  
.....của .....

Ông (bà):..... trình bày như sau:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ý kiến của cơ quan thi hành án dân sự:

.....  
.....  
.....

Ông (bà):.....cam đoan lời trình bày trên đúng sự thật.  
Trong trường hợp có sai sót, ông (bà)..... chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Biên bản lập xong hồi.....giờ.....cùng ngày, lập thành ..... bản, đã đọc  
lại cho mọi người nghe, nhất trí, ký tên.

**CHẤP HÀNH VIÊN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**ĐẠI DIỆN.....**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI ĐƯỢC THI HÀNH ÁN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI PHẢI THI HÀNH ÁN**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*



TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../PNĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**PHIẾU NHẬN ĐƠN**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nhận đơn của ông (bà): .....

địa chỉ: .....

Nội dung đơn:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**

**Về việc người được thi hành án nhận tài sản để trừ  
vào số tiền được thi hành án**

Kính gửi: (người phải thi hành án).....

Căn cứ khoản 2 Điều 104 Luật thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);

Căn cứ Quyết định thi hành án số..... ngày .....tháng ..... năm ..... của Cục Thi hành án dân sự .....

Căn cứ Quyết định cưỡng chế thi hành án số.....ngày.....tháng.....năm..... của Cục Thi hành án dân sự .....

Căn cứ Thông báo về việc không có người tham gia đấu giá, trả giá hoặc bán đấu giá không thành ngày.....tháng.....năm 20..... của .....

Căn cứ Đơn đề nghị nhận tài sản để trừ vào số tiền thi hành án ngày..... tháng.....năm 20..... của .....

Ông (bà): .....địa chỉ:.....

Đồng ý nhận các tài sản đã kê biên sau để trừ vào số tiền được thi hành án:

1-.....

2-.....

3-.....

Trong thời hạn 30 ngày nếu người phải thi hành án không nộp đủ tiền thi hành án và chi phí thi hành án để lấy lại tài sản thì Chấp hành viên sẽ giao tài sản cho người được thi hành án.

Vậy, thông báo để.....biết./.

**Nơi nhận:**

- Đương sự;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Lưu: VT, HSTHA.

**CHẤP HÀNH VIÊN**

BM.NV.02.05

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../QĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20.....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc giao tài sản cho người được thi hành án**

**CHẤP HÀNH VIÊN**

Căn cứ khoản 1 Điều 20, khoản 2 Điều 104 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);

Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng..... năm..... của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số...../QĐ-CTHADS ngày.....tháng..... năm ..... của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự.....;

Căn cứ kết quả bán đấu giá tài sản của .....

Xét đơn xin nhận tài sản của:.....,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Giao tài sản cho: .....  
địa chỉ:.....

Tài sản gồm: .....  
.....  
.....

để thi hành án.

**Điều 2.** Người được thi hành án, người phải thi hành án và những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 1, 2;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Kế toán nghiệp vụ;
- Lưu: VT, HSTHA.

**CHẤP HÀNH VIÊN**

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

**BIÊN BẢN**  
**Về việc giao, nhận tài sản thi hành án**

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

.....  
Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng.....năm..... của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số..... ngày ..... tháng ..... năm .....  
của Cục Thi hành án dân sự.....;

Căn cứ.....  
(Biên bản thoả thuận của đương sự về việc nhận tài sản để thi hành án **hoặc** biên bản giải quyết việc thi hành án ghi nhận sự thoả thuận giữa người được thi hành án và người phải thi hành án về việc nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án.).

Chúng tôi gồm:

- Ông (bà):....., chức vụ: Chấp hành viên

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

- Ông (bà):....., chức vụ:.....

Đại diện chính quyền địa phương:

- Ông, bà:....., chức vụ:.....

Với sự tham gia của:

- Ông, bà: ....., đại diện VKSND.....

- Ông, bà:....., đại diện.....

Bên được thi hành án, ông (bà):.....  
địa chỉ:.....

Bên phải thi hành án, ông (bà):.....  
địa chỉ:.....

Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan (nếu có).....  
địa chỉ:.....

Tiến hành giao tài sản của.....  
cho.....

Tài sản giao nhận gồm (nêu rõ từng loại tài sản):.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ông (bà).....đã nhận đủ số tài sản đã nêu trên, không có ý kiến gì khác. Ông (bà)..... phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với tài sản kể từ thời điểm nhận.

Biên bản lập xong hồi.....giờ.....cùng ngày, lập thành .....bản, đã đọc lại cho mọi người cùng nghe, nhất trí, ký tên.

**CHẤP HÀNH VIÊN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN VKSND**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI CÓ QUYỀN LỢI,  
NGHĨA VỤ LIÊN QUAN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI ĐƯỢC THI HÀNH ÁN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI PHẢI THI HÀNH ÁN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)





TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../QĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20.....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc thu phí thi hành án dân sự**

**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Căn cứ khoản 1 Điều 23, Điều 60 Luật Thi hành án dân sự; Điều 5, Điều 6 Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính;

Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng.....năm .....của Tòa án nhân dân.....;

Căn cứ Quyết định thi hành án số...../QĐ-CTHADS ngày....tháng....năm ..... của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự .....

Căn cứ kết quả thi hành án của: .....thực nhận,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Thu tiền phí thi hành án của: .....  
địa chỉ:.....

Số tiền phải thu là: .....

(Bằng chữ .....)

**Điều 2.** ....., Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án, kế toán nghiệp vụ và những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Kế toán nghiệp vụ;
- Lưu: VT, HSTHA.

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



TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH  
YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN

MÃ HIỆU : QT.NV.03  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/7

## **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 QUY TRÌNH**
- 6. BIỂU MẪU**
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/7

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất trình tự, thủ tục, thời gian thực hiện yêu cầu thay đổi Chấp hành viên.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình được áp dụng đối với: Cục trưởng, các phó Cục trưởng được phân công, Chấp hành viên, đương sự trong vụ việc thi hành án; các phòng chuyên môn có liên quan gồm: Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án, Văn phòng Cục Thi hành án dân sự các tỉnh; Bộ phận 1 cửa.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/7

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<p>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</p> <p>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</p> <p>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.</p>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	1. Đơn đề nghị thay đổi Chấp hành viên; giấy ủy quyền (nếu có)	x	
	2. Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước hoặc hộ chiếu		x
	3. Bản án, Quyết định thi hành án		x
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	01 bộ		
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	05 ngày làm việc		
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	Bộ phận một cửa		
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>		
	Không		
<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>		

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/7

<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	Nộp hồ sơ đề nghị thay đổi Chấp hành viên.	Đương sự/ người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn đề nghị BM.NV.03.01
<b>B2</b>	Tiếp nhận hồ sơ và ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả.	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.03.02
<b>B3</b>	Chuyển hồ sơ cho phòng Nghiệp vụ và Tổ chức thi hành án.	Bộ phận một cửa	01 ngày	
<b>B4</b>	Thẩm định hồ sơ: - Trường hợp yêu cầu thay đổi Chấp hành viên không có căn cứ thì trả lời bằng văn bản cho người đã có yêu cầu thay đổi Chấp hành viên và nêu rõ lý do. - Trường hợp yêu cầu thay đổi Chấp hành viên có căn cứ thì xem xét, ra quyết định thay đổi Chấp hành viên.	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ và tổ chức thi hành án tham mưu Lãnh đạo Cục	03 ngày	Văn bản trả lời đơn  Quyết định thay đổi Chấp hành viên
<b>B5</b>	Trả kết quả	Bộ phận một cửa	01 ngày	Văn bản trả lời đơn <b>hoặc</b> Quyết định thay đổi Chấp hành viên



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH YÊU CẦU THAY ĐỔI CHẤP HÀNH VIÊN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.03
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/7

## 6. BIỂU MẪU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Mã hiệu</b></i>	<i><b>Tên Biểu mẫu</b></i>
<b>1.</b>	BM.NV.03.01	Đơn đề nghị thay đổi Chấp hành viên
<b>2.</b>	BM.NV.03.02	Phiếu nhận đơn

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Hồ sơ lưu</b></i>
<b>1.</b>	Đơn đề nghị thay đổi chấp hành viên
<b>2.</b>	Quyết định thay đổi Chấp hành viên
<b>3.</b>	Văn bản trả lời đương sự/ người được ủy quyền

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

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**Về việc thay đổi Chấp hành viên**

Kính gửi:.....

Họ tên người yêu cầu (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đề nghị cư trú):.....  
địa chỉ:.....

Chấp hành viên.....  
có trách nhiệm tổ chức thi hành Quyết định thi hành án số..... ngày.....  
tháng..... năm ..... của Cục Thi hành án dân sự.....:

Đối với:

- Người được thi hành án .....  
địa chỉ: .....

- Người phải thi hành án .....  
địa chỉ: .....

Nội dung yêu cầu:

.....  
.....  
.....

Lý do yêu cầu:

.....  
.....  
.....

**Các tài liệu kèm theo**

.....  
.....

..... ngày .... tháng .... năm 20.....

**Người yêu cầu**  
*(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chỉ)*

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../PNĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**PHIẾU NHẬN ĐƠN**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nhận đơn của ông (bà): .....

địa chỉ: .....

Nội dung đơn:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

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



TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN**

MÃ HIỆU : QT.NV.04  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/9

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất trách nhiệm, thời gian thực hiện, trình tự, cách thức miễn, giảm phí thi hành án dân sự.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình áp dụng đối với: Cục trưởng, phó Cục trưởng được phân công, Chấp hành viên, Kế toán, văn thư, đương sự trong vụ việc thi hành án; các phòng, ban có liên quan gồm: Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án; Phòng Kế hoạch, tài chính; Văn phòng Cục; Bộ phận 1 cửa.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự;
- Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/9

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</li> <li>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</li> <li>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự;</li> <li>- Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thi hành án dân sự.</li> </ul>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	1. Đơn đề nghị miễn hoặc giảm phí thi hành án dân sự; giấy ủy quyền (nếu có)	x	
	2. Tài liệu có liên quan chứng minh điều kiện miễn, giảm phí thi hành án dân sự a. Người được thi hành án được miễn phí thi hành án dân sự trong trường hợp sau đây: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Được hưởng chế độ ưu đãi người có công với cách mạng;</li> <li>- Thuộc diện neo đơn được Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đó cư trú xác nhận; thuộc diện tàn tật hoặc ốm đau kéo dài có tóm tắt hồ sơ bệnh án được cơ sở khám bệnh, chữa bệnh từ cấp huyện trở lên xác nhận;</li> <li>- Người được thi hành án xác minh chính xác sau khi cơ quan thi hành án dân sự đã ra quyết định về việc chưa có điều kiện thi hành án theo quy định tại khoản 1 Điều 44a Luật Thi hành án dân sự và cơ quan thi hành án dân sự xử lý được tài sản để thi hành án.</li> </ul>	x	



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/9

	<p>b. Người được thi hành án được giảm phí thi hành án dân sự trong trường hợp sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giảm đến 80% phí thi hành án dân sự đối với người có khó khăn về kinh tế thuộc chuẩn hộ nghèo và được Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đó cư trú hoặc cơ quan, tổ chức nơi người đó làm việc xác nhận;</li> <li>- Giảm 30% phí thi hành án dân sự tương ứng với số tiền thực nhận từ việc xử lý tài sản của người phải thi hành án mà người được thi hành án xác minh chính xác khi yêu cầu thi hành án và cơ quan thi hành án dân sự xử lý được tài sản để thi hành án mà không phải áp dụng biện pháp cưỡng chế cần huy động lực lượng, trừ trường hợp tài sản đã được xác định trong bản án, quyết định của Tòa án, Trọng tài thương mại;</li> <li>- Giảm 20% phí thi hành án dân sự trong trường hợp quy định tại điểm b khoản này nếu phải áp dụng biện pháp cưỡng chế cần huy động lực lượng, trừ trường hợp tài sản đã được xác định trong bản án, quyết định của Tòa án, Trọng tài thương mại</li> </ul>	x	
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	01 bộ		
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	05 ngày làm việc		
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	Bộ phận một cửa		
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>		
	Không		

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/9

<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	Nộp đơn đề nghị miễn, giảm phí THADS và tài liệu kèm theo chứng minh đủ điều kiện miễn, giảm phí THADS	Người được thi hành án/ Người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn đề nghị BM.NV.04.01
<b>B2</b>	Tiếp nhận hồ sơ và ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.04.02
<b>B3</b>	Chuyển hồ sơ cho Thủ trưởng / Lãnh đạo đơn vị phụ trách	Bộ phận một cửa	½ ngày	
<b>B4</b>	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Cục	½ ngày	
<b>B5</b>	Thẩm định hồ sơ: - Trường hợp đơn, tài liệu chưa đầy đủ thì hướng dẫn người yêu cầu bổ sung theo quy định. - Trường hợp, hồ sơ đáp ứng yêu cầu, thực hiện bước tiếp theo.	Chấp hành viên	01 ngày	Văn bản yêu cầu bổ sung
<b>B6</b>	Chuẩn bị hồ sơ báo cáo Lãnh đạo phòng nghiệp vụ trình Lãnh đạo Cục về việc người phải nộp phí đề nghị miễn, giảm phí THADS	Chấp hành viên	½ ngày	

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/9

<b>B7</b>	Duyệt hồ sơ đề nghị	Lãnh đạo Cục	½ ngày	
<b>B8</b>	- Nếu đảm bảo điều kiện thi ban hành Quyết định miễn, giảm phí THADS	Thủ trưởng cơ quan THADS	01 ngày	Quyết định miễn, giảm phí THADS BM.NV.04.03
	- Nếu không đảm bảo điều kiện thi thông báo bằng văn bản cho người nộp phí biết về việc họ không được miễn hoặc giảm phí THADS và nêu rõ lý do.			Văn bản thông báo không được miễn hoặc giảm phí THADS
<b>B9</b>	Trả kết quả	Bộ phận một cửa	1 ngày	Quyết định miễn, giảm phí THADS BM.NV.04.03 <b>hoặc</b> văn bản thông báo không được miễn hoặc giảm phí THADS

## 6. BIỂU MẪU

<i>TT</i>	<i>Mã hiệu</i>	<i>Tên Biểu mẫu</i>
<b>1.</b>	BM.NV.04.01	Đơn đề nghị miễn, giảm phí THADS
<b>2.</b>	BM.NV.04.02	Phiếu nhận đơn
<b>3.</b>	BM.NV.04.03	Quyết định miễn, giảm phí THADS của Cục THADS

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM PHÍ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.04
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/9

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Hồ sơ lưu</b></i>
<b>1.</b>	Đơn đề nghị miễn, giảm phí THADS
<b>2.</b>	Tài liệu chứng minh đủ điều kiện miễn, giảm phí THADS
<b>3.</b>	Văn bản thông báo yêu cầu bổ sung tài liệu chứng minh thuộc đối tượng được miễn, giảm THADS (trường hợp đơn, tài liệu chưa đầy đủ)
<b>4.</b>	Quyết định miễn, giảm phí THADS
<b>5.</b>	Văn bản thông báo cho người nộp phí biết về việc họ không được miễn hoặc giảm phí THADS và nêu rõ lý do

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

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**Về việc miễn, giảm phí thi hành án**

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Họ và tên người đề nghị (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đó cư trú): .....

Địa chỉ: .....

Họ và tên người được thi hành án .....

địa chỉ: .....

Họ và tên người phải thi hành án.....

địa chỉ: .....

**1. Nội dung đề nghị miễn, giảm:**

.....

.....

.....

**2. Căn cứ đề nghị miễn, giảm:**

.....

.....

.....

**3. Các tài liệu kèm theo**

- Quyết định thi hành án số .....ngày .....tháng .....năm ..... của .....
  - Tài liệu có liên quan .....
- .....

..... ngày .... tháng .... năm 20.....

**Người đề nghị**

*(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chỉ)*

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../PNĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**PHIẾU NHẬN ĐƠN**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nhận đơn của ông (bà): .....

địa chỉ: .....

Nội dung đơn:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
**TỈNH QUẢNG NAM**

Số: ...../QĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc miễn, giảm phí thi hành án dân sự**  
**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Căn cứ khoản 1 Điều 23, Điều 60 Luật Thi hành án dân sự; Điều 7 Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính;

Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng.....năm..... của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số...../QĐ-CTHADS ngày....tháng...năm ..... của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự .....

Căn cứ Quyết định về việc thu phí thi hành án dân sự số...../QĐ-CTHADS ngày .....tháng .....năm ..... của.....

Xét đơn xin miễn, giảm phí thi hành án của.....,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Miễn, giảm tiền phí thi hành án đối với: ....., địa chỉ:.....

Theo quy định của pháp luật, ông (bà) phải nộp: .....

Số tiền được miễn, giảm:.....(bằng chữ .....)

Số tiền còn phải nộp:.....(bằng chữ .....)

**Điều 2.** .....Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án, kế toán nghiệp vụ và những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Kế toán nghiệp vụ;
- Lưu: VT, HSTHA.

BM.NV.04.03

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



TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỖNG CHẾ THI HÀNH ÁN**

MÃ HIỆU : QT.NV.05

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỖNG CHẾ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỜNG CHẾ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/8

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất trách nhiệm, thời gian thực hiện, trình tự, cách thức miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình áp dụng đối với: Cục trưởng, Phó Cục trưởng được phân công, Chấp hành viên, Kế toán, văn thư, đương sự trong vụ việc thi hành án; các phòng, ban có liên quan gồm: Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án, Phòng Kế hoạch, tài chính, Văn phòng Cục; Bộ phận 1 cửa.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỖNG CHẾ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<p>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</p> <p>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</p> <p>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.</p>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	1. Đơn đề nghị miễn hoặc giảm chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự; Giấy ủy quyền (nếu có)	<i>x</i>	
	2. Tài liệu có liên quan chứng minh điều kiện miễn phí chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự: Thuộc diện gia đình chính sách, có công với cách mạng. Đương sự là gia đình chính sách, có công với cách mạng phải có giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền cấp để chứng minh.	<i>x</i>	
	3. Tài liệu có liên quan chứng minh điều kiện giảm chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự bao gồm 1 trong những điều kiện sau: - Có thu nhập không đảm bảo mức sinh hoạt tối thiểu để sinh sống bình thường hoặc bị lâm vào hoàn cảnh kinh tế đặc biệt khó khăn kéo dài do thiên tai, hỏa hoạn. Việc xác định mức sinh hoạt tối thiểu của người phải thi hành án và người mà người đó có nghĩa vụ cấp dưỡng, nuôi dưỡng được căn cứ vào chuẩn hộ nghèo của từng địa phương nơi người đó cư trú, nếu địa phương chưa có quy định thì theo chuẩn hộ nghèo do Thủ tướng Chính phủ ban hành theo từng giai đoạn cụ thể.	<i>x</i>	

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỖNG CHẾ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

	<p>Mức tiền tối thiểu để lại cho hoạt động sản xuất kinh doanh do Chấp hành viên ấn định căn cứ vào tính chất ngành, nghề kinh doanh; quy mô kinh doanh của người phải thi hành án và mức ấn định này có thể được điều chỉnh.</p> <p>- Thuộc diện neo đơn, tàn tật, ốm đau kéo dài.</p> <p>Đương sự có khó khăn về kinh tế, thuộc diện neo đơn thì phải có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú, sinh sống hoặc xác nhận của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức nơi người đó nhận thu nhập.</p> <p>Đương sự bị tàn tật, ốm đau kéo dài phải có tóm tắt hồ sơ bệnh án được cơ sở khám bệnh, chữa bệnh từ cấp huyện trở lên xác nhận.</p>			
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>			
	01 bộ			
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>			
	05 ngày làm việc			
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>			
	Bộ phận một cửa			
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>			
	Không			
<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	Nộp đơn đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS và tài liệu chứng minh đủ điều	Đương sự/ Người được ủy quyền	Giờ hành chính	Đơn đề nghị BM.NV.05.01

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỜNG CHẾ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

	kiện miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS			
<b>B2</b>	Tiếp nhận hồ sơ và phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả	Bộ phận một cửa	Giờ hành chính	Phiếu nhận đơn BM.NV.05.02
<b>B3</b>	Chuyển hồ sơ cho Thủ trưởng/Lãnh đạo đơn vị phụ trách	Bộ phận một cửa	1/2 ngày	
<b>B4</b>	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo Cục	1/2 ngày	
<b>B5</b>	Thẩm định hồ sơ:	Chấp hành viên	01 ngày	
	- Trường hợp đơn, tài liệu chưa đầy đủ thì hướng dẫn người yêu cầu bổ sung theo quy định.			Văn bản yêu cầu bổ sung
	- Trường hợp, hồ sơ đáp ứng yêu cầu, thực hiện bước tiếp theo.			
<b>B6</b>	Chuẩn bị hồ sơ báo cáo Lãnh đạo phòng nghiệp vụ và tổ chức THA trình Lãnh đạo Cục về việc đương sự đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS.	Chấp hành viên	1/2 ngày	
<b>B7</b>	Duyệt hồ sơ đề nghị	Lãnh đạo Cục	1/2 ngày	
<b>B8</b>	Nếu đảm bảo điều kiện thì ban hành Quyết định miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS	Thủ trưởng cơ quan THADS	01 ngày	Quyết định miễn, giảm chi phí cưỡng chế BM.NV.05.03
	Nếu không đảm bảo điều kiện thì thông báo bằng văn bản cho người nộp phí biết về việc họ không được miễn hoặc giảm chi phí cưỡng chế THADS và nêu rõ lý do.			Văn bản thông báo không được miễn hoặc giảm chi phí cưỡng chế THADS

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH ĐỀ NGHỊ MIỄN, GIẢM CHI PHÍ CƯỜNG CHẾ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.05
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

<b>B9</b>	Trả kết quả	Bộ phận một cửa	01 ngày	Quyết định miễn, giảm chi phí cưỡng chế BM.NV.05.03 <b>hoặc</b> Văn bản thông báo không được miễn hoặc giảm chi phí cưỡng chế THADS
-----------	-------------	-----------------	---------	---

## 6. BIỂU MẪU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Mã hiệu</b></i>	<i><b>Tên Biểu mẫu</b></i>
<b>1.</b>	BM.NV.05.01	Đơn đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS
<b>2.</b>	BM.NV.05.02	Phiếu nhận đơn
<b>3.</b>	BM.NV.05.03	Quyết định miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Hồ sơ lưu</b></i>
<b>1.</b>	Đơn đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS, Giấy ủy quyền (nếu có)
<b>2.</b>	Các tài liệu chứng minh thuộc đối tượng miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS
<b>3.</b>	Văn bản thông báo yêu cầu bổ sung tài liệu chứng minh thuộc đối tượng được miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS (trường hợp đơn, tài liệu chưa đầy đủ)
<b>4.</b>	Quyết định miễn, giảm chi phí cưỡng chế THADS
<b>5.</b>	Văn bản thông báo cho người nộp phí biết về việc họ không được miễn hoặc giảm chi phí cưỡng chế THADS

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

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**Về việc xét miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự**

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Họ và tên người đề nghị (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đó cư trú): .....

Địa chỉ: .....

Họ và tên người được thi hành án .....

Địa chỉ: .....

Họ và tên người phải thi hành án .....

Địa chỉ: .....

**1. Nội dung đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án**

.....  
.....  
.....

**2. Căn cứ đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án**

.....  
.....  
.....

**3. Các tài liệu kèm theo**

- Quyết định thi hành án số .....ngày.....tháng.....năm ..... của .....
- Quyết định cưỡng chế thi hành án số .....ngày ...tháng .....năm ..... của .....
- Tài liệu có liên quan khác .....

.....

..... ngày .... tháng .... năm 20.....

**Người đề nghị**

*(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chỉ)*



TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../PNĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**PHIẾU NHẬN ĐƠN**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nhận đơn của ông (bà): .....

địa chỉ: .....

Nội dung đơn:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
**TỈNH QUẢNG NAM**

Số: ...../QĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày..... tháng.... năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án dân sự**  
**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Căn cứ khoản 1 Điều 23, khoản 5 Điều 73 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);

Căn cứ Thông tư số 216/2016/TT-BTC ngày 10/11/2016 của Bộ Tài chính;

Căn cứ Bản án, Quyết định số.....ngày.....tháng.....năm .....của Tòa án nhân dân.....;

Căn cứ Quyết định thi hành án số...../QĐ-CTHADS ngày.... tháng.... năm ..... của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự .....

Căn cứ Quyết định về việc cưỡng chế thi hành án số...../QĐ-CTHADS ngày.... tháng .... năm ..... của Chấp hành viên Cục Thi hành án dân sự .....

Căn cứ Quyết định về việc thu chi phí cưỡng chế thi hành án số.....ngày ...tháng.....năm 20....của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự .....

Xét đơn xin miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án của....., địa chỉ:.....,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Miễn, giảm tiền chi phí cưỡng chế thi hành án cho....., địa chỉ:.....

Theo quy định của pháp luật phải nộp: .....

Số tiền được miễn, giảm:.....(bằng chữ .....

Số tiền còn phải nộp:.....(bằng chữ .....

**Điều 2.** .....Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án, kế toán nghiệp vụ và những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Kế toán nghiệp vụ;
- Lưu: VT, HSTHA.

**CỤC TRƯỞNG**

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



TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN**

MÃ HIỆU : QT.NV.06  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH**
- 6. BIỂU MẪU**
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/8

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định trình tự, thủ tục việc xác nhận kết quả thi hành án của cơ quan Thi hành án dân sự cấp tỉnh.

## **2. PHẠM VI**

Quy trình được áp dụng đối với đương sự (*tổ chức, cá nhân*) có nhu cầu xác nhận kết quả thi hành án; Văn Phòng, Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án chịu trách nhiệm tham mưu chính; Bộ phận một cửa có trách nhiệm phối hợp thực hiện.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</li> <li>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</li> <li>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.</li> </ul>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	- Đơn đề nghị xác nhận kết quả thi hành án	x	
	- Bản án, Quyết định của Tòa án		x
	- Quyết định thi hành án của cơ quan THADS		x
	- Tài liệu có liên quan khác (nếu có)		x
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	01 bộ		
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	Trong thời hạn 05 ngày làm việc (kể từ ngày nhận được yêu cầu của đương sự)		
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	Bộ phận một cửa		

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>
	Không
<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>

### QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
<b>B1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nộp hồ sơ đề nghị xác nhận kết quả thi hành án tại Bộ phận một cửa công.</li> <li>- Kê khai thông tin đề nghị xác nhận kết quả thi hành án tại Cổng hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.</li> </ul>	Cá nhân, tổ chức	Giờ hành chính	Đơn đề nghị BM.NV.06.01
<b>B2</b>	<p>Kiểm tra hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp đủ hồ sơ thì ghi phiếu nhận đơn, hẹn ngày trả kết quả.</li> <li>- Trường hợp không đủ hồ sơ thì hướng dẫn thực hiện theo quy định.</li> </ul>	Bộ phận một cửa	½ ngày	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu nhận đơn BM.NV.06.02</li> <li>- Cấp mã số hỗ trợ trực tuyến, nhận kết quả hỗ trợ trực tuyến.</li> </ul>
<b>B3</b>	Kiểm tra, rà soát Sở thụ lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ.</li> <li>- Văn phòng Cục kiểm tra, rà soát.</li> </ul>	01 ngày	



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

<b>B4</b>	Dự thảo xác nhận kết quả thi hành án.		01 ngày	
	- Đối với hồ sơ thi hành đang thi hành	Văn phòng chuyên cho Phòng Nghiệp vụ & Tổ chức thi hành án		
	- Đối với hồ sơ thi hành xong đưa vào lưu trữ	Văn phòng đề xuất Thủ trưởng cơ quan rút hồ sơ lưu trữ		
<b>B5</b>	Duyệt hồ sơ, ký giấy xác nhận kết quả thi hành án.	Thủ trưởng cơ quan THADS	01 ngày	Giấy xác nhận kết quả thi hành án được ký, đóng dấu BM.NV.06.03
<b>B6</b>	Trả giấy xác nhận kết quả thi hành án cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận một cửa/ cá nhân, tổ chức	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án đã được giải quyết.</li> <li>- Nộp hồ sơ giấy đối với trường hợp trực tuyến và nhận giấy xác nhận kết quả.</li> </ul>

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN</b>	Mã hiệu:	QT.NV.06
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

## 6. BIỂU MẪU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Mã hiệu</b></i>	<i><b>Tên Biểu mẫu</b></i>
<b>1.</b>	BM.NV.06.01	Đơn đề nghị xác nhận kết quả thi hành án
<b>2.</b>	BM.NV.06.02	Phiếu nhận đơn
<b>3.</b>	BM.NV.06.03	Mẫu xác nhận kết quả thi hành án

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

<i><b>TT</b></i>	<i><b>Hồ sơ lưu</b></i>
<b>1.</b>	Đơn đề nghị xác nhận kết quả thi hành án
<b>2.</b>	Bản án, Quyết định của Tòa án
<b>3.</b>	Quyết định thi hành án của cơ quan THADS
<b>4.</b>	Giấy xác nhận kết quả thi hành án

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

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**Về việc xác nhận kết quả thi hành án**

Kính gửi: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Họ và tên người đề nghị (trường hợp ủy quyền phải có giấy ủy quyền và một trong các giấy tờ sau đây: căn cước công dân; chứng minh nhân dân; hộ chiếu; giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đề nghị cư trú):.....

Địa chỉ .....

Theo Bản án, Quyết định số ..... ngày .....tháng .....năm ..... của Tòa án ..... và Quyết định thi hành án số..... ngày..... tháng..... năm ..... của Cục Thi hành án dân sự..... thì ông (bà)....., địa chỉ: .....

Các khoản phải thi hành:

.....  
.....

Các khoản đã thi hành được:

.....  
.....

Các khoản chưa thi hành:

.....  
.....

Đề nghị xác nhận:

.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

- Bản án, Quyết định số .....ngày ..tháng .....năm ..... của..... ;
- Quyết định thi hành án số ..... ngày.....tháng..... năm ..... của Cục Thi hành án dân sự .....
- Tài liệu có liên quan khác .....

..... ngày .... tháng .... năm 20.....

**Người làm đơn**

*(Ký, ghi rõ họ, tên hoặc điểm chỉ)*

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../PNĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**PHIẾU NHẬN ĐƠN**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nhận đơn của ông (bà): .....

địa chỉ: .....

Nội dung đơn:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Các tài liệu kèm theo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../GXN-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**GIẤY XÁC NHẬN KẾT QUẢ THI HÀNH ÁN**

Căn cứ Điều 53 Luật Thi hành án dân sự, Điều 37 Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ;

Căn cứ Bản án, Quyết định số ..... ngày ....tháng ....năm ..... của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số ..... ngày ....tháng .... năm ..... của Cục Thi hành án dân sự.....;

Căn cứ kết quả thi hành án của ông (bà): .....

Xét đơn yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án của ông (bà).....

Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự .....

**XÁC NHẬN:**

Theo Quyết định thi hành án số ..... ngày .... tháng .... năm ..... của Cục Thi hành án dân sự ..... thì ông (bà): .....,  
địa chỉ: .....

Phải thi hành:

.....  
.....

Đã thi hành được:

.....  
.....

Còn phải thi hành:

.....  
.....

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Đương sự;
- Lưu: VT, HSTHA.

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



TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**GIẢI QUYẾT TỔ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

MÃ HIỆU : QT.GQTC  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỔ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU





<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỐ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/9

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định rõ ràng, cụ thể về trình tự, hồ sơ, thủ tục giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự đảm bảo thủ tục thực hiện được trung thực, chính xác, kịp thời.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng đối với hoạt động giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự.

Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;
- Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/06/2018;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
- Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.
- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự;

GQTC: Giải quyết tố cáo.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỐ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/9

## 1. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<p>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</p> <p>- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;</p> <p>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</p> <p>- Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong THADS;</p> <p>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong THADS.</p>		
<b>5.2</b>	<b>Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính</b>		
	<p>Công dân phải cung cấp tài liệu chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của Thủ trưởng cơ quan THADS, Chấp hành viên và công chức khác làm công tác thi hành án dân sự gây thiệt hại và đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.</p>		
<b>5.3</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	<p>- Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo.</p> <p>Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo.</p>	X	
	<p>- Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác</p>	X	

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỔ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/9

	nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung như trên. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.			
	- Các tài liệu, hồ sơ chứng minh kèm theo	x		
<b>5.4</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>			
	01 bộ			
<b>5.5</b>	<b>Thời gian xử lý</b>			
	Thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết tố cáo có thể dài hơn, nhưng không quá 90 ngày.			
<b>5.6</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>			
	Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo - Cục THADS tỉnh Quảng Nam			
<b>5.7</b>	<b>Lệ phí</b>			
	Không			
<b>5.8</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	- Tiếp nhận đơn hoặc nội dung trình bày của tổ chức/cá nhân. - Vào Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về THADS.	Công chức được phân công	Giờ hành chính	Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về THADS
<b>B2</b>	Phân công công chức thụ lý đơn	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	1/2 ngày	
<b>B3</b>	- Ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo.	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	02 ngày	Quyết định thụ lý tố cáo BM.GQTC.01

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỔ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/9

	- Ban hành Thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo			Thông báo thụ lý đơn BM.GQTC.02
<b>B4</b>	Thông báo bằng văn bản cho người tố cáo và người bị tố cáo biết việc thụ lý đơn	Công chức được phân công	01 ngày	- Thông báo thụ lý đơn BM.GQTC.02 - Thông báo nội dung tố cáo BM.GQKC.03 - Vào sổ thụ lý tố cáo
<b>B5</b>	Xác minh nội dung tố cáo: - Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo, yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo và cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo, nội dung giải trình. - Trường hợp cần thiết, làm việc trực tiếp với người tố cáo để làm rõ về những nội dung tố cáo, đồng thời yêu cầu người tố cáo cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC, Công chức được phân công	40-70 ngày	Quyết định xác minh nội dung tố cáo BM.GQTC.04  Xây dựng kế hoạch xác minh  Biên bản làm việc/xác minh BM.GQTC.05
<b>B6</b>	- Báo cáo kết quả xác minh tố cáo và hướng giải quyết với lãnh đạo Cục.	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	05 ngày	Báo cáo kết quả xác minh tố cáo BM.GQTC.06
	- Dự thảo Kết luận giải quyết tố cáo.			Kết luận giải quyết tố cáo BM.GQTC.07
	- Thông báo dự thảo kết luận nội dung tố cáo (trường hợp cần thiết).			
<b>B7</b>	Ban hành Kết luận nội dung	Lãnh đạo Cục	03 ngày	Kết luận nội

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỐ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/9

	tố cáo đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền	THADS		dung tố cáo BM.GQTC.07
<b>B8</b>	Ban hành Thông báo kết luận nội dung tố cáo	Lãnh đạo Cục THADS	02 ngày	Thông báo về việc giải quyết tố cáo BM.GQTC.08
<b>B9</b>	Xử lý kiến nghị của người bị tố cáo (nếu người bị tố cáo không đồng ý)	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	10 ngày	
<b>B10</b>	Công khai kết quả giải quyết và thông báo đến người tố cáo	Công chức được phân công	Giờ hành chính	Thông báo về việc giải quyết tố cáo BM.GQTC.08
<b>B11</b>	Thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC		

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.GQTC.01	Quyết định thụ lý tố cáo
2.	BM.GQTC.02	Thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo
3.	BM.GQTC.03	Thông báo nội dung tố cáo
4.	BM.GQTC.04	Quyết định xác minh nội dung tố cáo
5.	BM.GQTC.05	Biên bản làm việc/xác minh
6.	BM.GQTC.06	Báo cáo kết quả xác minh tố cáo
7.	BM.GQTC.07	Kết luận nội dung tố cáo
8.	BM.GQTC.08	Thông báo về việc giải quyết tố cáo

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỔ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ</b>	Mã hiệu:	QT.GQTC
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/9

### 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
<b>1.</b>	Quyết định thụ lý tố cáo
<b>2.</b>	Thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo
<b>3.</b>	Thông báo nội dung tố cáo
<b>4.</b>	Đơn tố cáo hoặc nội dung trình bày của tổ chức/cá nhân.
<b>5.</b>	Các tài liệu, hồ sơ chứng minh kèm theo
<b>6.</b>	Quyết định xác minh nội dung tố cáo
<b>7.</b>	Kế hoạch xác minh
<b>8.</b>	Báo cáo giải trình và hồ sơ, tài liệu kèm theo của người bị tố cáo
<b>9.</b>	Biên bản làm việc/xác minh
<b>10.</b>	Báo cáo kết quả xác minh tố cáo
<b>11.</b>	Kết luận nội dung tố cáo
<b>12.</b>	Thông báo về việc giải quyết tố cáo

**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
**TỈNH QUẢNG NAM**

Số: ...../QĐ-CTHADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**

**Thụ lý tố cáo**

.....(5).....

Căn cứ Điều 29 Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Điều 9 Nghị định số.../2019/NĐ-CP ngày... tháng ... năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ .....(6) .....

Xét đề nghị của .....(7) .....

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Thụ lý tố cáo đối với: .....(8) ngày...tháng...năm .....

Nội dung tố cáo được thụ lý: .....(9) .....

Thời hạn giải quyết tố cáo là .....

**Điều 2.** Các ông (bà).....(10)... và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- .....
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.
- (4) Địa danh.
- (5) Chức danh của người ban hành quyết định.
- (6) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.
- (7) Người đề nghị thụ lý.
- (8) Người bị tố cáo.
- (9) Các nội dung tố cáo được thụ lý.
- (10) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo; họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc thụ lý đơn tố cáo thi hành án**

Căn cứ Điều 148; Điều ....Luật Thi hành án dân sự;  
Căn cứ Bản án, Quyết định số: ..... ngày.....tháng.....năm.....  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số: ..... ngày.....tháng.....năm.....  
của .....

Căn cứ đơn tố cáo về thi hành án của ông (bà):.....  
địa chỉ: .....

Nội dung tố cáo:

Sau khi xem xét đơn tố cáo về thi hành án của ông (bà), Cục Thi hành án dân sự .....đã thụ lý đơn tố cáo về thi hành án của ông (bà) .....

Vậy, Cục Thi hành án dân sự ..... thông báo để ông (bà)..... biết./.

**Nơi nhận:**

- Người TC;
- Lưu: VT, HS.

**CỤC TRƯỞNG**





TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**  
**Về nội dung tố cáo**

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam đã nhận được đơn tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của ông (bà).....(người bị tố cáo).....

Theo quy định của pháp luật, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam đã thụ lý tố cáo.....  
..... (ghi rõ nội dung thụ lý tố cáo và thời hạn giải quyết tố cáo).....

Vậy thông báo để ông (bà).....(người bị tố cáo).....  
biết và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người bị tố cáo theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Người bị tố cáo;
- Lưu: VT, HS.

**CỤC TRƯỞNG**

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../QĐ-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc xác minh nội dung tố cáo**

**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Căn cứ Điều 157 Luật Thi hành án dân sự;

Căn cứ Luật Tố cáo;

Xét nội dung tố cáo của .....,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Tiến hành xác minh tố cáo của công dân đối với:.....

Nội dung xác minh.....

Thời hạn xác minh:.....ngày kể từ ngày ký Quyết định này.

**Điều 2.** Thành lập Đoàn xác minh tố cáo gồm:

Ông (bà):.....Chức vụ.....Trưởng đoàn.

Ông (bà):.....Chức vụ.....Thành viên.

Ông (bà):.....Chức vụ.....Thành viên.

**Điều 3.** Trưởng phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, các ông (bà) có tên tại Điều 2 và những người có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2, 3;
- Các PCT Cục THADS;
- Lưu: VT, HS.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
CHỦ QUẢN (1)  
**ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH**  
**NỘI DUNG TỔ CÁO**  
-----

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

...(2)...., ngày ... tháng ... năm ...

### **BIÊN BẢN**

.....(3).....

Vào hồi....giờ....ngày...tháng....năm ....., tại .....

Đoàn (Tổ) xác minh tố cáo được thành lập theo Quyết định số ...../QĐ..... ngày.../.../... của....., gồm:

1. Ông (bà) ..... chức vụ .....

2. Ông (bà) ..... chức vụ .....

Tiến hành làm việc với: .....(4) .....

Nội dung làm việc: .....(5) .....

Buổi làm việc kết thúc hồi... giờ... phút cùng ngày (hoặc ngày .../.../...) .....

Biên bản này đã được đọc cho những người cùng làm việc nghe và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành..... bản và giao cho.....(6)...../.

**NHỮNG NGƯỜI CÙNG LÀM VIỆC**  
(Chữ ký hoặc điểm chỉ) (\*)

**ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH (\*\*)**  
(Từng thành viên làm việc ký)

**Họ và tên**

**Họ và tên**

#### **Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.

(2) Địa danh.

(3) Tên biên bản, ví dụ: Biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo, người bị tố cáo, Biên bản làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân, để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo...

(4) Họ, tên, chức danh, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của những người cùng làm việc. Người cùng làm việc có thể là: người tố cáo, người bị tố cáo... Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân có liên quan.

(5) Ghi nội dung làm việc; ý kiến của những người cùng làm việc, của thành viên Đoàn (Tổ) xác minh.

(6) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan được Đoàn (Tổ) xác minh giao biên bản.

(\*) Trường hợp có người không ký thì phải ghi rõ trong biên bản.

(\*\*) Đại diện Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo ký vào từng trang của Biên bản.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
CHỦ QUẢN (1)  
**ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH**  
**NỘI DUNG TỔ CÁO**

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

....(2)...., ngày ... tháng ... năm ...

**BÁO CÁO**  
**Kết quả xác minh nội dung tố cáo**

Kính gửi: .....(3).....

Thực hiện Quyết định số.../QĐ... ngày .../.../..... của .....(4).....

Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../....., Đoàn (Tổ) xác minh đã tiến hành xác minh nội dung tố cáo đối với: .....(5).....

Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, như sau:

1. Kết quả xác minh: .....(6).....

2. Nhận xét, đánh giá: .....(7).....

3. Kiến nghị: .....(8).....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, đề nghị... (3)... xem xét, chỉ đạo./.

**TRƯỞNG ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH (\*)**  
(Chữ ký)

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.
- (2) Địa danh.
- (3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.
- (4) Người ban hành, trích yếu Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.
- (5) Tên cơ quan, tổ chức hoặc họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo và tóm tắt nội dung tố cáo.
- (6) Kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo.
- (7) Nhận xét, đánh giá theo từng nội dung tố cáo, trong đó nêu rõ căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật, nội dung tố cáo là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc có ý tố cáo sai (nếu có); nhận xét, đánh giá về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo.
- (8) Kiến nghị xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm; các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.
- (\*) Trưởng Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo ký vào từng trang của Báo cáo.

**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
**TỈNH QUẢNG NAM**

Số: ...../QĐ-THADS

*Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....*

**KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO**

**Đối với .....**

Ngày ...../...../....., Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự..... đã có Quyết định số..... về việc xác minh nội dung tố cáo của công dân đối với .....

Xét nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự..... kết luận như sau:

**I/ KẾT QUẢ XÁC MINH CÁC NỘI DUNG TỐ CÁO:**

1/ Nội dung tố cáo:

.....  
.....  
.....

2/ Nội dung giải trình của người bị tố cáo:

.....(những thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp) .....

.....  
.....

3/ Nội dung những tài liệu, bằng chứng mà Đoàn xác minh tố cáo đã thu thập được để chứng minh tính đúng, sai của hành vi bị tố cáo:

.....  
.....  
.....

4/ Nhận xét, đánh giá về nội dung tố cáo:

.....(phân tích, đánh giá về việc tố cáo đúng, sai hay đúng một phần, phân tích nguyên nhân, mức độ gây thiệt hại của hành vi, trách nhiệm của người bị tố cáo, những đối tượng khác có liên quan).....

.....  
.....

**II/ KẾT LUẬN:**

- Kết luận về những hành vi bị tố cáo.....

.....  
.....

- Kết luận về việc người tố cáo cố ý hay không cố ý (nếu tố cáo sai sự thật).

.....  
.....  
.....

- Kết luận về những hành vi phạm pháp luật của người bị tố cáo (nếu có),

.....  
.....(thiệt hại và trách nhiệm của người bị tố cáo và các đối tượng khác có liên quan).....  
.....

### **III/ KIẾN NGHỊ**

1/ Kiến nghị đối với người giải quyết tố cáo (trường hợp người kết luận tố cáo không phải là người giải quyết tố cáo):

Kiến nghị những nội dung người giải quyết tố cáo cần thực hiện trong phạm vi thẩm quyền của mình để xử lý vi phạm và khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra.

2/ Kiến nghị đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác (nếu có)/.

### **CỤC TRƯỞNG**

***Nơi nhận:***

- Tổng cục THADS;
- Phòng KT và GQKNTC;
- Người tố cáo, người bị tố cáo;
- Lưu VT, HS..





TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc giải quyết tố cáo**

Căn cứ Điều 157 Luật Thi hành án dân sự; Điều..... Luật Tố cáo;  
Căn cứ Bản án, Quyết định số: ..... ngày.....tháng.....năm.....  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số: ..... ngày.....tháng.....năm.....  
của .....

Căn cứ đơn tố cáo về thi hành án của ông (bà): .....  
địa chỉ: .....

Nội dung tố cáo:

.....  
.....  
.....

Căn cứ Kết luận giải quyết tố cáo số .....ngày ...tháng ...năm ...của  
Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

Nội dung kết luận giải quyết tố cáo cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Vậy, Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam Thông báo để ông (bà):.....  
..... biết./.

**Nơi nhận:**

- Người tố cáo;
- Lưu: VT, HS.

**CỤC TRƯỞNG**

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



TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**  
**(LẦN 1)**

MÃ HIỆU : QT.GQKN.01

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH**
- 6. BIỂU MẪU**
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU**



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/9

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, trách nhiệm thực hiện của công chức tham mưu; Lãnh đạo Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam nhằm đảm bảo việc giải quyết khiếu nại trong thi hành án dân sự được nhanh chóng, kịp thời, đúng quy định pháp luật, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân để nâng cao hiệu quả hoạt động thi hành án dân sự..

## **2. PHẠM VI**

- Quy trình được áp dụng đối với hoạt động giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1) của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam.

- Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;

- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;

- Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự;

GQKN: Giải quyết khiếu nại.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/9

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</li> <li>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</li> <li>- Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.</li> <li>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.</li> </ul>		
<b>5.2</b>	<b>Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính</b>		
	<p>Những trường hợp khiếu nại không được thụ lý giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định, hành vi bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.</li> <li>- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.</li> <li>- Người đại diện không có giấy tờ chứng minh về việc đại diện hợp pháp của mình.</li> <li>- Thời hiệu khiếu nại đã hết.</li> <li>- Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành, trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản 4 Điều 142 của Luật THADS.</li> <li>- Việc khiếu nại giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, nhân danh tập thể, không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; việc khiếu nại đồng thời gửi nhiều cơ quan, trong đó đã đề gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết; việc khiếu nại đã mời người khiếu nại hai lần để xác định nội dung khiếu nại, yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu nhưng người khiếu nại không đến, không cung cấp theo yêu cầu mà không có lý do.</li> </ul>		
<b>5.3</b>	<b>Thành phần hồ sơ khiếu nại lần 1 tiếp nhận ban đầu</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn của người khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu giải quyết. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.</li> </ul>	x	

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/9

	- Nếu trình bày trực tiếp nội dung khiếu nại tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì người có trách nhiệm tiếp nhận việc khiếu nại phải hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung theo quy định, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.	x	
	- Nếu khiếu nại thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.	x	
	- Quyết định về THADS bị khiếu nại	x	
	- Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan đến khiếu nại (nếu có)	x	
<b>5.4</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	01 bộ		
<b>5.5</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	<p>- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định, hành vi về thi hành án trước khi áp dụng biện pháp bảo đảm, biện pháp cưỡng chế;</p> <p>- Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định về áp dụng biện pháp phong tỏa tài khoản và quyết định, hành vi về áp dụng biện pháp bảo đảm khác;</p> <p>- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định, hành vi về áp dụng biện pháp cưỡng chế.</p> <p>Trường hợp cần thiết, đối với những vụ việc có tính chất phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định, hành vi sau khi áp dụng biện pháp cưỡng chế;</p> <p>- Trường hợp ở vùng sâu, vùng xa, đường sá xa xôi, đi lại khó khăn, vụ việc có tính chất phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.</p>		
<b>5.6</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo - Cục THADS tỉnh Quảng Nam		
<b>5.7</b>	<b>Lệ phí</b>		
	Không		

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/9

<b>5.8 Quy trình xử lý công việc</b>				
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
<b>B1</b>	- Tiếp nhận đơn hoặc nội dung trình bày của tổ chức/cá nhân. - Vào Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về THADS.	Công chức được phân công	01 ngày	Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về THADS
<b>B2</b>	Phân công công chức đề xuất xử lý	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	01 ngày	
<b>B3</b>	- Trường hợp đơn đủ điều kiện giải quyết thì ban hành thông báo về việc thụ lý GQKN. - Trường hợp đơn chưa đủ điều kiện giải quyết thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết lý do hoặc hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại để được thụ lý giải quyết.	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC tham mưu lãnh đạo Cục	02 ngày	Thông báo thụ lý đơn BM.GQKN.01.01  Văn bản trả lời nêu lý do hoặc hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại.
<b>B4</b>	Thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết việc thụ lý đơn	Công chức được phân công	01 ngày	- Thông báo thụ lý đơn BM.GQKN.01.01 - Vào sổ thụ lý khiếu nại
<b>B5</b>	Ban hành văn bản yêu cầu người bị khiếu nại báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	01 ngày	Công văn yêu cầu báo cáo, giải trình
<b>B6</b>	Gửi văn bản yêu cầu giải trình đến người bị khiếu nại	Công chức được phân	01 ngày	



<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/9

		công		
<b>B7</b>	Người bị khiếu nại thực hiện việc báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu	Người bị khiếu nại:		Báo cáo giải trình và Hồ sơ, tài liệu sao gửi được đánh số bút lục, có xác nhận của Thủ trưởng cơ quan
		- Đối với Chấp hành viên	02 ngày	
		- Đối với cơ quan THADS cấp dưới	05 ngày	
<b>B8</b>	Nghiên cứu đơn khiếu nại, xây dựng dự thảo Quyết định GQKN	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC; Công chức được phân công	05 - 20 ngày	Quyết định GQKN (lần 1) BM.GQKN.01.02
	- Trường hợp nội dung đơn khiếu nại, báo cáo giải trình của người bị khiếu nại và hồ sơ, tài liệu có liên quan đã rõ ràng, có đủ căn cứ, cơ sở pháp lý để kết luận, giải quyết thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ra ngay quyết định giải quyết khiếu nại.			
	- Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp cần xác minh, thẩm tra, đối thoại, trưng cầu giám định, tổ chức họp, trao đổi ý kiến với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc tiến hành các biện pháp cần thiết khác theo quy định của pháp luật thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.		30 ngày	- Quyết định thành lập đoàn xác minh. - Xây dựng kế hoạch xác minh
<b>B9</b>	Ban hành Quyết định GQKN đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.	Lãnh đạo Cục THADS	03 ngày	Quyết định GQKN (lần 1) BM.GQKN.01.02

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 1)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.01
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/9

<b>B10</b>	<p>- Công khai kết quả giải quyết và gửi quyết định giải quyết khiếu nại đến Viện kiểm sát nhân dân cùng cấp, người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan.</p> <p>- Đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành.</p>	Công chức được phân công	Giờ hành chính	Kết quả GQKN (lần 1)
------------	--	--------------------------------	----------------------	-------------------------

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.GQKN.01.01	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
2.	BM.GQKN.01.02	Quyết định giải quyết khiếu nại

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
2.	Đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của tổ chức/cá nhân.
3.	Quyết định về thi hành án dân sự bị khiếu nại
4.	Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan đến khiếu nại (nếu có)
5.	Văn bản yêu cầu người bị khiếu nại báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu
6.	Báo cáo, giải trình và hồ sơ, tài liệu kèm theo của người bị khiếu nại
7.	Quyết định thành lập đoàn xác minh (nếu có)
8.	Kế hoạch xác minh (nếu có)
9.	Quyết định giải quyết khiếu nại

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc thụ lý đơn khiếu nại thi hành án**

Căn cứ Điều 148; Điều ....Luật Thi hành án dân sự;

Căn cứ Bản án, Quyết định số: ..... ngày.....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số: ..... ngày.....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ đơn khiếu nại về thi hành án của ông (bà):.....  
địa chỉ: .....

Nội dung khiếu nại:

.....  
.....  
.....

Sau khi xem xét đơn khiếu nại về thi hành án của ông (bà), Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam đã thụ lý đơn khiếu nại về thi hành án của ông (bà).....

Vậy, Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam thông báo để ông (bà).....  
biết./

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Người khiếu nại;
- Lưu: VT, HS.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../QĐ-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc giải quyết  khiếu nại của: .....

**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Căn cứ khoản 2 Điều 142 Luật Thi hành án dân sự;

Căn cứ.....

Xét đơn của ....., địa chỉ.....

..... khiếu nại .....

.....(nêu nội dung khiếu nại).....

.....

Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam nhận thấy:

.....

.....

.....(nhận xét, đánh giá).....

.....

.....

.....

Từ những căn cứ và nhận định trên, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Chấp nhận (không chấp nhận) khiếu nại của .....,  
trú tại.....

.....(nêu rõ chấp nhận phần nào, chấp nhận một phần hay toàn bộ).....

.....

.....(nêu biện pháp xử lý nếu có).....

.....

.....

.....

**Điều 3.** Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án (Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự ....., người được thi hành án, người phải thi hành án và những người có liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

.....có quyền khiếu nại tiếp đến Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được Quyết định này./.

**CỤC TRƯỞNG**

*Nơi nhận:*

- Như Điều 3;
- Tổng cục THADS;
- Trung tâm DLTT & TK THADS;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Lưu: VT, HS.



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



TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**  
**(LẦN 2)**

MÃ HIỆU : QT.GQKN.02  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 22/6/2021

	<b>SOẠN THẢO</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Họ và tên</b>			
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU





<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/9

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết khiếu nại lần 2, trách nhiệm thực hiện của công chức tham mưu; Lãnh đạo Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự các tỉnh Quảng Nam nhằm đảm bảo việc giải quyết khiếu nại trong thi hành án dân sự được nhanh chóng, kịp thời, đúng quy định pháp luật, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân để nâng cao hiệu quả hoạt động thi hành án dân sự..

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

- Quy trình được áp dụng đối với hoạt động giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2) của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam.

- Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;

- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;

- Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

THADS: Thi hành án dân sự;

GQKN: Giải quyết khiếu nại.

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/9

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự số 64/2014/QH13 ngày 25/11/2014;</li> <li>- Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự;</li> <li>- Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.</li> <li>- Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.</li> </ul>		
<b>5.2</b>	<b>Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính</b>		
	<p>Những trường hợp khiếu nại không được thụ lý giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định, hành vi bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.</li> <li>- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.</li> <li>- Người đại diện không có giấy tờ chứng minh về việc đại diện hợp pháp của mình.</li> <li>- Thời hiệu khiếu nại đã hết.</li> <li>- Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành, trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản 4 Điều 142 của Luật THADS.</li> <li>- Việc khiếu nại giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, nhân danh tập thể, không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; việc khiếu nại đồng thời gửi nhiều cơ quan, trong đó đã đề gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết; việc khiếu nại đã mời người khiếu nại hai lần để xác định nội dung khiếu nại, yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu nhưng người khiếu nại không đến, không cung cấp theo yêu cầu mà không có lý do.</li> </ul>		
<b>5.3</b>	<b>Thành phần hồ sơ khiếu nại lần 2 tiếp nhận ban đầu</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn của người khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu giải quyết. Đơn khiếu nại phải do người khiếu</li> </ul>	x	

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/9

	nại ký tên hoặc điền chỉ.		
	- Nếu trình bày trực tiếp nội dung khiếu nại tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì người có trách nhiệm tiếp nhận việc khiếu nại phải hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung theo quy định, có chữ ký hoặc điền chỉ của người khiếu nại.	x	
	- Nếu khiếu nại thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.	x	
	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.		x
	- Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan đến khiếu nại (nếu có).		x
<b>5.4</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	01 bộ		
<b>5.5</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	<p>- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định, hành vi về thi hành án trước khi áp dụng biện pháp bảo đảm, biện pháp cưỡng chế;</p> <p>- Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định về áp dụng biện pháp phong tỏa tài khoản và quyết định, hành vi về áp dụng biện pháp bảo đảm khác;</p> <p>- Trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định, hành vi về áp dụng biện pháp cưỡng chế;</p> <p>Trường hợp cần thiết, đối với những vụ việc có tính chất phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại;</p> <p>- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại đối với quyết định, hành vi sau khi áp dụng biện pháp cưỡng chế;</p> <p>- Trường hợp ở vùng sâu, vùng xa, đường sá xa xôi, đi lại khó khăn, vụ việc có tính chất phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.</p>		
<b>5.6</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/9

	Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo - Cục THADS tỉnh Quảng Nam			
<b>5.7</b>	<b>Lệ phí</b>			
	Không			
<b>5.8</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC</b>				
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	- Tiếp nhận đơn hoặc nội dung trình bày của tổ chức/cá nhân. - Vào Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về THADS.	Công chức được phân công	01 ngày	Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh về THADS
<b>B2</b>	Phân công công chức đề xuất xử lý	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	01 ngày	
<b>B3</b>	- Trường hợp đơn khiếu nại đủ điều kiện thì ban hành văn bản yêu cầu người bị khiếu nại báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu.	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC tham mưu lãnh đạo Cục	02 ngày	Công văn yêu cầu báo cáo, giải trình và cung cấp hồ sơ, tài liệu
	- Trường hợp đơn chưa đủ điều kiện giải quyết thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết lý do hoặc hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại để được thụ lý giải quyết.			Văn bản trả lời nêu lý do hoặc hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại.
<b>B4</b>	Gửi văn bản yêu cầu báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu đến người bị khiếu nại	Công chức được phân công	01 ngày	
<b>B5</b>	Người bị khiếu nại thực hiện việc báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu	Người bị khiếu nại	05 ngày	Hồ sơ, tài liệu sao gửi được đánh số bút lục, có xác nhận của Thủ trưởng cơ quan

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/9

<b>B6</b>	Thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết việc thụ lý đơn	Công chức được phân công	01 ngày	- Thông báo thụ lý đơn BM.GQKN.02.01 - Vào sổ thụ lý khiếu nại
<b>B7</b>	Ban hành Thông báo về việc thụ lý GQKN.	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC	01 ngày	Thông báo thụ lý đơn BM.GQKN.02.01
<b>B8</b>	Nghiên cứu đơn khiếu nại, xây dựng dự thảo Quyết định GQKN	Lãnh đạo Phòng kiểm tra, GQKNTC; Công chức được phân công	05 - 20 ngày	Quyết định GQKN (lần 2) BM.GQKN.02.02
	- Trường hợp nội dung đơn khiếu nại, báo cáo giải trình của người bị khiếu nại và hồ sơ, tài liệu có liên quan đã rõ ràng, có đủ căn cứ, cơ sở pháp lý để kết luận, giải quyết thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ra ngay quyết định giải quyết khiếu nại.		30 ngày	- Quyết định thành lập đoàn xác minh. - Xây dựng kế hoạch xác minh.
<b>B9</b>	Ban hành Quyết định GQKN đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.	Lãnh đạo Cục THADS	03 ngày	Quyết định GQKN (lần 2) BM.GQKN.02.02
	- Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp cần xác minh, thẩm tra, đối thoại, trưng cầu giám định, tổ chức họp, trao đổi ý kiến với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc tiến hành các biện pháp cần thiết khác theo quy định của pháp luật thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại.			

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/9

<b>B10</b>	<p>- Công khai kết quả giải quyết và gửi quyết định giải quyết khiếu nại đến Viện kiểm sát nhân dân cùng cấp, người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan.</p> <p>- Đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành.</p>	Công chức được phân công	Giờ hành chính	Kết quả GQKN (lần 2)
------------	--	--------------------------------	----------------------	-------------------------

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.GQKN.02.01	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
2.	BM.GQKN.02.02	Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Thông báo về việc thụ lý / không thụ lý giải quyết khiếu nại
2.	Đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của tổ chức/cá nhân.
3.	Quyết định giải quyết khiếu nại lần 1
4.	Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan đến khiếu nại (nếu có)
5.	Văn bản yêu cầu người bị khiếu nại báo cáo giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu
6.	Báo cáo, giải trình và hồ sơ, tài liệu kèm theo của người bị khiếu nại
7.	Quyết định thành lập đoàn xác minh (nếu có)
8.	Văn bản báo cáo giải trình và hồ sơ, tài liệu
9.	Kế hoạch xác minh (nếu có)

<b>CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ (LẦN 2)</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.02
		Ngày ban hành:	22/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/9

<b>10.</b>	Quyết định giải quyết khiếu nại
------------	---------------------------------



TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../TB-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc thụ lý đơn khiếu nại thi hành án**

Căn cứ Điều 148; Điều ....Luật Thi hành án dân sự;

Căn cứ Bản án, Quyết định số: ..... ngày.....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số: ..... ngày.....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ Quyết định giải quyết khiếu nại số: ..... ngày....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ đơn khiếu nại về thi hành án của ông (bà):.....  
địa chỉ: .....

Nội dung khiếu nại:

.....  
.....  
.....

Sau khi xem xét đơn khiếu nại về thi hành án của ông (bà), Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam đã thụ lý đơn khiếu nại về thi hành án của ông (bà).....

Vậy, Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam thông báo để ông (bà).....  
biết./

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**

- Người khiếu nại;
- Lưu: VT, HS.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TỈNH QUẢNG NAM

Số: ...../QĐ-THADS

Quảng Nam, ngày.....tháng.....năm 20....

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc giải quyết  khiếu nại của: .....

**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Căn cứ khoản 2 Điều 142 Luật Thi hành án dân sự;

Căn cứ Bản án, Quyết định số: ..... ngày.....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ Quyết định thi hành án số: ..... ngày.....tháng.....năm.....,  
của .....

Căn cứ Quyết định giải quyết khiếu nại số: ..... ngày....tháng....năm.....,  
của .....

Xét đơn của ....., địa chỉ.....  
.....khiếu nại .....  
.....(nêu nội dung khiếu nại).....

Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Nam nhận thấy:

.....  
.....  
.....(nhận xét, đánh giá).....

Từ những căn cứ và nhận định trên, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh  
Quảng Nam

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Chấp nhận (không chấp nhận) khiếu nại của .....,  
trú tại.....  
.....(nêu rõ chấp nhận phần nào, chấp nhận một phần hay toàn bộ).....

.....(nêu biện pháp xử lý nếu có).....

**Điều 3.** Chấp hành viên được phân công tổ chức thi hành án (Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự .....), người được thi hành án, người phải thi hành án và những người có liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**CỤC TRƯỞNG**

*Nơi nhận:*

- Như Điều 3;
- Tổng cục THADS;
- Trung tâm DLTT & TK THADS;
- Viện KSND tỉnh Quảng Nam;
- Lưu: VT, HS.