

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH THANH HÓA

# MÔ HÌNH KHUNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO  
9001:2015 CHO HỆ THỐNG CƠ QUAN  
THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TRÊN ĐỊA BÀN  
TỈNH THANH HÓA

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 35/QĐ-CTHADS  
ngày 28 tháng 6 năm 2021 của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự  
tỉnh Thanh Hóa)*



**GIỚI THIỆU**  
**MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CHO HỆ THỐNG**  
**CƠ QUAN THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THANH HÓA**

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, ngày 05/3/2014, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg 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.

Theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (dưới đây viết tắt là Quyết định 19), các Bộ, ngành có trách nhiệm xây dựng, sửa đổi, bổ sung và công bố mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc. Triển khai quy định trên và cập nhật tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 công bố theo Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Tư pháp đã tổ chức xây dựng mô hình khung HTQLCL cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự. Mục đích của việc xây dựng mô hình khung HTQLCL cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự tập trung vào việc xác định phạm vi áp dụng HTQLCL; hướng dẫn việc áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan thi hành án dân sự.

Mô hình khung cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa được xây dựng gồm 2 phần chính:

**Phần 1: Mô hình HTQLCL**

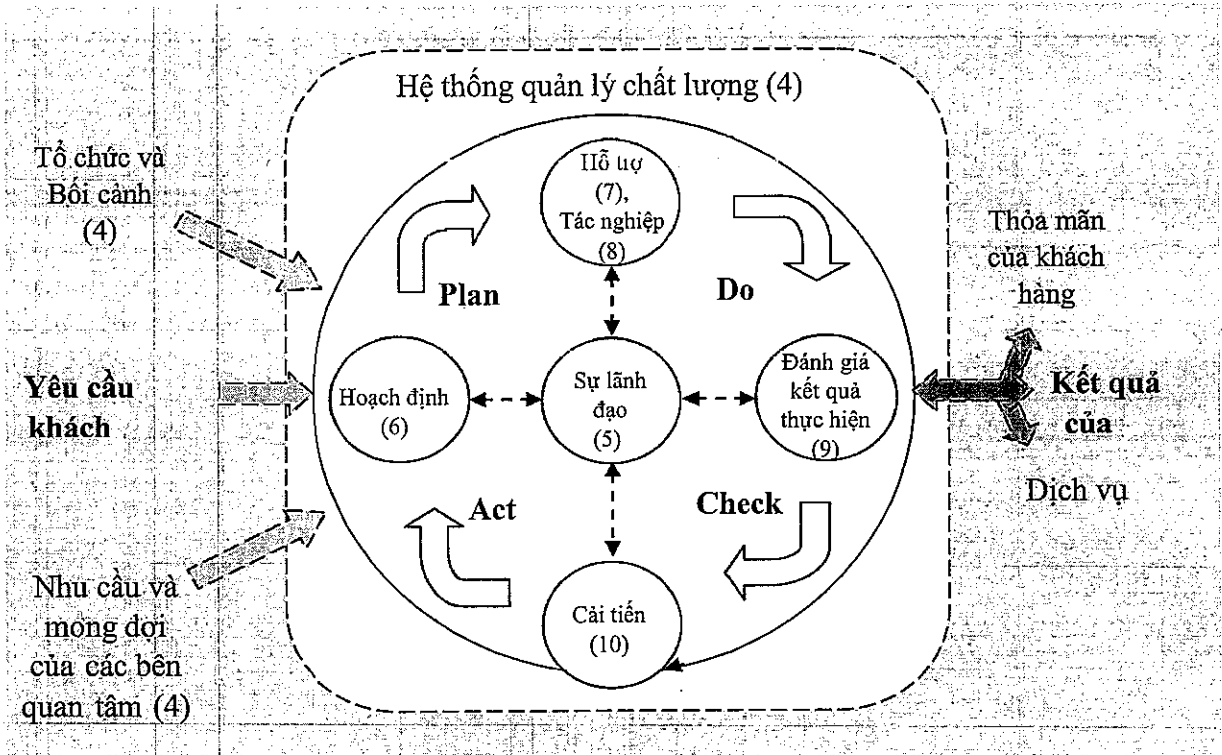
Phần này hướng dẫn việc xây dựng, áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bao gồm tổng quan về những thay đổi cơ bản của TCVN ISO 9001:2015 so với TCVN ISO 9001:2008; nội dung của mô hình HTQLCL, các Phụ lục và quy trình kèm theo.

**Phần 2: Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

Phần này bao gồm toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính ở dạng diễn giải chi tiết để cơ quan Thi hành án dân sự áp dụng xây dựng các quy trình tại cơ quan mình. Các thủ tục hành chính được áp dụng trong HTQLCL là các thủ tục trong lĩnh vực thi hành án dân sự được công bố theo Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.



Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng





**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**  
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH THANH HÓA**

**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

Phương châm hoạt động:

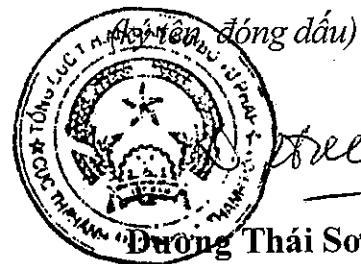
**“MINH BẠCH, KHÁCH QUAN – HIỆU QUẢ, ĐÚNG PHÁP LUẬT”**

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

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

Thanh Hóa, ngày 28 tháng 6 năm 2021

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









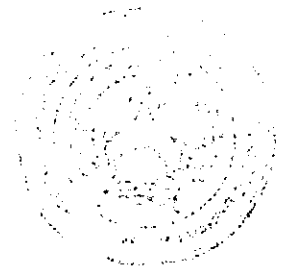
Thanh Hóa, ngày 28 tháng 6 năm 2021

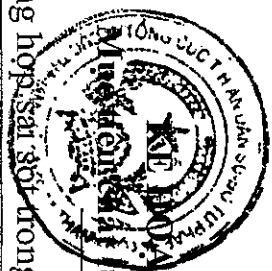
## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021 - 2022)

\*\*\*

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

1. Không có bất cứ trường hợp sai sót trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực THADS.
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% 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./.





**CH THỰC HIỆN**  
**Chương (năm 2021 - 2022)**

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

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Bộ trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Lãnh đạo Cục Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính	Thường xuyên	
2	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Ban chỉ đạo ISO	Khi cần thiết	
3	Tuân thủ các quy trình theo TCVN ISO 9001:2015 đã xây dựng và áp dụng chặt chẽ các biểu mẫu quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Tất cả các đơn vị chuyên môn có liên quan	Thường xuyên	
4	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Tất cả các đơn vị chuyên môn có liên quan	Khi có phát sinh	

**2. Mục tiêu 2: Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% 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**

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Nắm bắt chặt chẽ, cụ thể Quyết định số 92/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện quy chế một cửa, một cửa liên thông	Văn phòng Các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
2	Công chức tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến thủ	Công chức tiếp nhận hồ sơ	Thường xuyên	

	tục hành chính			
3	Sắp xếp khoa học các văn bản pháp luật có liên quan để tra cứu, sử dụng hiệu quả khi giải quyết TTHC	Các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
4	Kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết TTHC	Lãnh đạo Cục Các đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
5	Tổ chức khoa học hồ sơ công việc sau thụ lý, giải quyết TTHC	Lãnh đạo Cục Các đơn vị chuyên môn	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

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Đảm bảo đầy đủ phương tiện, trang thiết bị làm việc theo yêu cầu	Văn phòng	Theo kế hoạch	
2	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho công chức, người lao động	Văn phòng	Thường xuyên	
3	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Văn phòng	Thường xuyên	

#### BIÊN PHÁP

#### THEO DỐI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021 - 2022)

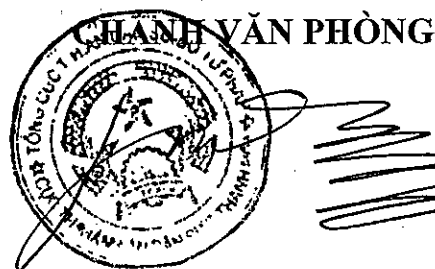
1. Định kỳ hàng năm, các đơn vị chuyên môn tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đưa ra bảng văn bản
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được bảo đảm

Thanh Hóa, ngày 28 tháng 6 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**(NĂM 2021 - 2022)**

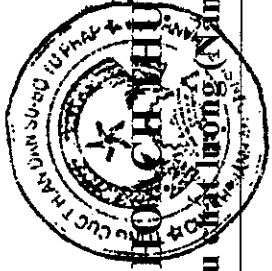
\*\*\*

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Xây dựng và thực hiện bảo trì, chăm sóc cho 100% các trang thiết bị văn phòng, công nghệ thông tin tại Cục theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.



*Lê Minh Hải*





## KẾ HOẠCH CHIẾN

Mục tiêu chất lượng (Năm 2021 - 2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục, giao nhiệm vụ cho công chức, người lao động  Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công  Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Văn phòng  Công chức, người lao động  Lãnh đạo Văn phòng Toàn bộ công chức, người lao động	Tháng 6/2021  Thường xuyên  Hàng quý	
2	Mục tiêu chất lượng số 2	Kiểm kê, đánh giá tình trạng trang thiết bị văn phòng, hệ thống công nghệ thông tin  Lập kế hoạch bảo trì và trình Lãnh đạo phê duyệt  Thực hiện bảo trì và tổ chức kiểm tra, nghiệm thu, bàn giao	Công chức, người lao động  Bộ phận phụ trách, Lãnh đạo Văn phòng  Bộ phận phụ trách, các đơn vị, bộ phận sử dụng thiết bị	Theo Kế hoạch  Theo Kế hoạch  Theo Kế hoạch	
3	Mục tiêu chất lượng số 3	Cập nhật hồ sơ theo dõi quá trình bảo trì, chăm sóc thiết bị  Phân loại toàn bộ các tủ lưu, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh mã số, nhãn hiệu chỉ dẫn	Bộ phận phụ trách  Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức,	Sau bảo trì, chăm sóc  Thường xuyên	

lượng số 3	Triển khai đánh tên, gán mã số cho các cấp, hộp, file... hồ sơ lưu	người lao động Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên
	Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ	Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên
	Thống nhất, quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ	Lãnh đạo Văn phòng toàn bộ công chức, người lao động	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DỐI**

**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)**

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.



Thanh Hóa, ngày 28 tháng 6 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**(NĂM 2021 - 2022)**

\*\*\*

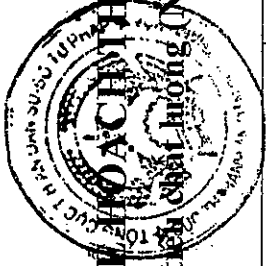
1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Đáp ứng giải quyết 95% hồ sơ thuộc lĩnh vực Phòng đang phụ trách được giải quyết đảm bảo đúng trình tự thủ tục và sớm hơn thời gian theo quy định, không để xảy ra bất kỳ tình trạng trì trệ.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ của Phòng được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

P. TRƯỞNG PHÒNG



*[Handwritten signature]*  
Lê Văn Hùng - Hải





## KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Mục tiêu chất lượng (Năm 2021 - 2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục, giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo Phòng	Tháng 06/2021	
		Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công	Công chức	Thường xuyên	
		Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Hàng tháng	
2	Mục tiêu chất lượng số 2	Phổ biến các bước quy trình giải quyết công việc và tiếp nhận, giải quyết TTHC (trong đó nhấn mạnh thời gian Phòng mình được giao)	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Tháng 06/2021	
		Thực hiện giải quyết công việc, thủ tục hành chính (nếu có) và kiểm soát kết quả đạt được. Nhắc nhở, thúc đẩy nếu tiến độ có nguy cơ bị chậm muộn	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
		Triển khai chặt chẽ các thủ tục giao nhận, các bước giải quyết hoặc đưa hồ sơ ra ngoài. Ban hành các văn bản thúc đẩy kịp thời khi các cơ quan bên ngoài đã hết thời gian giải quyết nhưng chưa có kết quả trả lại bộ phận	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
	Nghiên cứu chặt chẽ các văn bản pháp luật và tuân thủ thực thi	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên		

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

### BIỆN PHÁP THEO ĐỐI

#### THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021 - 2022)

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

Thanh Hóa, ngày 28 tháng 6 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**(NĂM 2021 - 2022)**

\*\*\*

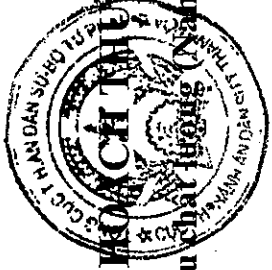
1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Tham mưu giúp Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Thanh Hóa hướng dẫn, chỉ đạo nghiệp vụ và tổ chức thi hành án đối với các cơ quan thi hành án dân sự trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đảm bảo đúng trình tự thủ tục và đúng thời gian theo quy định, không để xảy ra bất kỳ tình trạng trì trệ.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ của Phòng được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

**TRƯỞNG PHÒNG**



*Lê Việt Dũng*





## KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Mục tiêu chất lượng (năm 2021 - 2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục, giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo Phòng	Tháng 06/2021	
		Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công	Công chức	Thường xuyên	
		Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Hàng tháng	
2	Mục tiêu chất lượng số 2	Phổ biến các bước quy trình giải quyết công việc và tiếp nhận, giải quyết TTHC (trong đó nhấn mạnh thời gian Phòng minh được giao)	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Tháng 06/2021	
		Thực hiện giải quyết công việc, thủ tục hành chính (nếu có) và kiểm soát kết quả đạt được. Nhắc nhở, thúc đẩy nếu tiến độ có nguy cơ bị chậm muộn	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
		Triển khai chặt chẽ các thủ tục giao nhận, các bước giải quyết hoặc đưa hồ sơ ra ngoài. Ban hành các văn bản thúc đẩy kịp thời khi các cơ quan bên ngoài đã hết thời gian giải quyết nhưng chưa có kết quả trả lại bộ phận	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
	Nghiên cứu chặt chẽ các văn bản pháp luật và tuân thủ thực thi pháp luật	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên		

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

### BIỆN PHÁP THEO DỐI

### THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021 - 2022)

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.



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

(Ban hành theo Quyết định số 357/QĐ-CTHADS ngày 28/6/2021  
của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự)

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
<b>Quy trình quản lý, vận hành 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.ISO.01	
5	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.ISO.03	
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT.ISO.04	
8	Quy trình xem xét của Lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ISO.05	
<b>Quy trình giải quyết thủ tục hành chính</b>			
9	Quy trình giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự	QT.GQKN.01	
10	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1)	QT.GQKN.02	
11	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2)	QT.GQKN.03	

