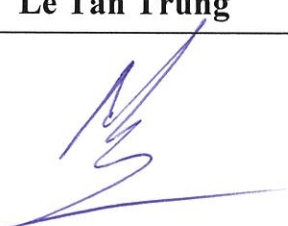





TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH TIỀN GIANG

TCVN ISO 9001:2015

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

MÃ HIỆU : STCL  
LẦN BAN HÀNH : 02  
NGÀY BAN HÀNH : 11/07/2022

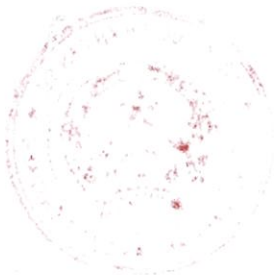
|           | SOẠN THẢO   | SOÁT XÉT   | PHÊ DUYỆT   |
|-----------|---|--|---|
| Họ và tên | Lê Tấn Trung  | Trần Minh Tuấn   | Phạm Văn Hân  |
| Chữ ký    |  |  |                                |
| Chức vụ   | Phó Chánh Văn phòng   | Phó Cục trưởng   | <br>Phạm Văn Hân<br>Cục trưởng |

|   |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: STCL             |
|   |                          | Ngày ban hành: 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành: 02          |
|   |                          | Trang: 2/17               |

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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





|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 4/17       |

## 1. MỤC ĐÍCH

Sổ tay chất lượng được xây dựng và duy trì nhằm giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự 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 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 quản lý nhà nước 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 của Cục.

## 2. PHẠM VI, NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT

### 2.1. Phạm vi

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

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

### 2.2. Nguyên tắc kiểm soát

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

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

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 5/17       |

thực hiện theo quy định trong QT.ISO.01, kết quả của quá trình này được lưu theo QT.ISO.01

### **3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

#### **3.1. Định nghĩa**

Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.

#### **3.2. Viết tắt**

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

### **4. GIỚI THIỆU TỔ CHỨC**

#### **4.1. Tổng quan**

Cục THADS tỉnh Tiền Giang là cơ quan thuộc Tổng cục THADS Bộ Tư pháp, thực hiện chức năng thi hành án dân sự, thi hành án hành chính; có nhiệm vụ giúp Tổng cục trưởng Tổng cục THADS quản lý một số mặt công tác tổ chức cán bộ của Cơ quan thi hành án dân sự địa phương và thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định pháp luật.

#### **4.2. Cơ cấu tổ chức**

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

##### **1. Các phòng chuyên môn thuộc Cục THADS:**

- a) Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án;
- b) Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- c) Phòng Tổ chức cán bộ;
- e) Phòng Kế hoạch - Tài chính;
- d) Văn phòng;

2. Chi cục THADS ở các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh trực thuộc Cục THADS cấp tỉnh.

|   |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: STCL             |
|   |                          | Ngày ban hành: 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành: 02          |
|   |                          | Trang: 6/17               |

### 4.3 Bối cảnh tổ chức

#### 4.3.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh

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

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

##### \* Bên ngoài

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

##### \* Nội bộ

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

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

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

| Bên liên quan | Nhu cầu và mong đợi   | Cách thức đáp ứng   |
|---------------|---|---|
| Công dân      | <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> |
| Cơ quan       | - Thực hiện đúng quy định của Nhà   | Tìm hiểu các quy định mới và  |

|   |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: STCL             |
|   |                          | Ngày ban hành: 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành: 02          |
|   |                          | Trang: 7/17               |

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

#### **4.3.3 Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý**

- Cục THADS thiết lập phạm vi của hệ thống quản lý trên cơ sở xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các yêu cầu của các bên quan tâm, các hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

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

#### **4.3.4 HTQLCL và các quá trình**

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

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho HTQLCL và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;
- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của HTQLCL trong các quá trình quản lý hành chính nhà nước của Cục THADS;
- Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;

|   |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: STCL             |
|   |                          | Ngày ban hành: 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành: 02          |
|   |                          | Trang: 8/17               |

- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL;
- Tuyên truyền về sự quan trọng của việc quản lý chất lượng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL;
- Đảm bảo HTQLCL đạt được các kết quả hướng đến của mình;
- Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Thúc đẩy cải tiến;
- Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

### **5.1.2 Hướng vào khách hàng**

- Cục THADS cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quan lý nhà nước, các đơn vị liên quan. 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 quản lý hành chính nhà nước.

### **5.2. Chính sách chất lượng**

Cục trưởng Cục THADS 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 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.



|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 9/17       |

## **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**

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

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

*Tham khảo:*

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

### **6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định đạt được mục tiêu**

#### **6.2.1. Mục tiêu chất lượng**

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

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

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

#### **6.2.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng**

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

### **6.3 Hoạch định sự thay đổi**

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

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 10/17      |

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

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

## **7. HỖ TRỢ**

### **7.1 Nguồn lực**

#### **7.1.1 Tổng quan**

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

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

#### **7.1.2 Nhân lực**

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

- Trưởng các phòng chuyên môn 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: văn phòng, nhà cửa, không gian 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

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 11/17      |

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

#### **7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình**

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

#### **7.1.5. Tri thức của tổ chức**

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

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

#### **7.2. Năng lực**

Lãnh đạo Cục xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, coi trọng vai trò của con người trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

#### **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**

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 12/17      |

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

Tham khảo:

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

### **7.5.2. Tạo lập và cập nhật**

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

### **7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản**

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

Tham khảo:

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

## **8. VẬN HÀNH**

### **8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp**

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

### **8.2. Xác định các yêu cầu về quản lý hành chính nhà nước**

#### **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 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

|   |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: STCL             |
|   |                          | Ngày ban hành: 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành: 02          |
|   |                          | Trang: 13/17              |

bộ để đảm bảo các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của Cục THADS.

#### **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**

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

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

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

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

#### **8.5. Thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước**

##### **8.5.1. Kiểm soát hoạt động quản lý hành chính nhà nước**

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;

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH AN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 14/17      |

- 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 chuyển giao kết quả công việc cho tổ chức, công dân và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).

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

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

#### **8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc**

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

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

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

#### **8.5.4. Bảo toàn**

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

#### **8.5.5. Hoạt động sau giải quyết**

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

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 15/17      |

### **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, hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.

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

## **9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

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

#### **9.1.1. Khái quát**

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

#### **9.1.2. Sự thỏa mãn khách hàng**

- Cục THADS áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các cơ quan, tổ chức đối với hoạt động quản lý hành chính nhà nước 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,

|   |                          |                |            |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu:       | STCL       |
|   |                          | Ngày ban hành: | 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành:  | 02         |
|   |                          | Trang:         | 16/17      |

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.ISO.03*

### **9.3. Xem xét của lãnh đạo**

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

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

- Trước cuộc xem xét của Lãnh đạo, 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.



|   |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>CỤC THI<br/>HÀNH ÁN<br/>DÂN SỰ<br/>TỈNH TIỀN<br/>GIANG</b> | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: STCL             |
|   |                          | Ngày ban hành: 11/07/2022 |
|   |                          | Lần ban hành: 02          |
|   |                          | Trang: 17/17              |

- 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.ISO.05*

## **10. CẢI TIẾN**

### **10.1. Yêu cầu chung**

- Cải tiến liên tục hiệu quả và nâng cao hiệu lực hoạt động của HTQLCL là một trong những nội dung trung tâm.

- Cục THADS xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của các đơn vị.

### **10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục**

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

*Tham khảo:*

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

### **10.3. Cải tiến liên tục**

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