

**MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO
9001:2015**

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Cục Thi hành án dân sự 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 của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đề Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành HTQLCL của mình.

1.1. Lịch sử hình thành:

** Sơ bộ lịch sử hình thành Ngành Thi hành hành án dân sự:*

Ngày 19/7/1946, Chủ tịch Hồ Chí Minh ban hành Sắc lệnh số 130/SL quy định về thể thức thi hành mệnh lệnh hoặc bản án của Tòa án. Đây là văn bản chính thức đánh dấu sự ra đời ngành Thi hành án dân sự (THADS).

Từ năm 1950 đến năm 1960, công tác THADS giao cho Thẩm phán thực hiện dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Chánh án, tại các Tòa án có nhân viên chấp hành án chuyên trách thực hiện nhiệm vụ THADS.

Từ năm 1989 đến năm 1993, Chấp hành viên là người được Nhà nước giao trách nhiệm thi hành các bản án, quyết định của Tòa án. Cơ quan thi hành án, Chấp hành viên do Tòa án trực tiếp chỉ đạo về mặt nghiệp vụ, Bộ Tư pháp quản lý về mặt con người và tổ chức.

Kể từ ngày 01/6/1993, Tòa án nhân dân tối cao giao hẳn công tác THADS lại cho Bộ Tư pháp quản lý thống nhất; thành lập Cục Quản lý Thi hành án thuộc Bộ Tư pháp; Phòng Thi hành án thuộc Sở Tư pháp; Đội Thi hành án thuộc Phòng Tư pháp.

Năm 2005, với sự ra đời của Nghị định 50/2005/NĐ-CP ngày 11/4/2004 của Chính phủ quy định về cơ quan quản lý THADS, cơ quan thi hành án dân sự và cán bộ, công chức làm công tác thi hành án dân sự đánh dấu sự thay đổi trong công tác tổ chức cán bộ Ngành THADS, từng bước tách Phòng Thi hành án tỉnh ra khỏi Sở Tư pháp. Đến năm 2007, tách hẳn công tác tổ chức cán bộ, Phòng Thi hành án không còn không còn trực thuộc Sở Tư pháp về công tác tổ chức, cán bộ.

Năm 2009, Nghị định 74/2009/NĐ-CP ngày 09/9/2009 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều luật THADS ra đời. Cùng với đó, Tổng cục THADS được thành lập theo Quyết định số 2999/QĐ-BTP ngày 06/11/2009 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp là cơ quan trực thuộc Bộ Tư pháp có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Tư pháp quản lý nhà nước về công tác THADS trong phạm vi toàn quốc và quản lý chuyên ngành về THADS theo quy định của pháp luật.

Cấp tỉnh có Cục THADS là cơ quan trực thuộc Tổng cục THADS và cấp huyện có Chi cục THADS là cơ quan trực thuộc Cục THADS tỉnh.

Từ đó cho đến nay, nhìn lại chặng đường lịch sử hình thành, xây dựng và phát triển trong 75 năm qua của ngành THADS, hệ thống THADS đã từng bước được

xây dựng, củng cố, phát triển và ngày càng lớn mạnh, góp phần đảm bảo tính nghiêm minh pháp luật của nền pháp chế XHCN; bảo đảm mọi quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tổ chức, cá nhân được tôn trọng và thực thi nghiêm túc.

** Quá trình hình thành và phát triển của Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang:*

Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang được thành lập trên cơ sở cơ quan Thi hành án dân sự tỉnh An Giang tại Quyết định số 3109/QĐ-BTP ngày 06 tháng 11 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp. Theo Quyết định này, kể từ ngày 01/11/2009, cơ quan Thi hành án dân sự tỉnh An Giang chính thức đổi tên thành Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang; đồng thời các cơ quan thi hành án dân sự huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn toàn tỉnh cũng đổi tên thành Chi cục Thi hành án dân sự huyện, thị xã, thành phố.

Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang là cơ quan trực thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự - Bộ Tư pháp, thực hiện nhiệm vụ thi hành án dân sự theo quy định của pháp luật, giúp Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự quản lý một số mặt công tác tổ chức cán bộ, cơ sở vật chất, kinh phí, phương tiện hoạt động của các cơ quan thi hành án dân sự trên địa bàn tỉnh An Giang theo quy định của pháp luật, theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tư pháp và Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự.

Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang chịu sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang theo quy định pháp luật.

Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang có tư cách pháp nhân, con dấu, tài khoản riêng và trụ sở tại tỉnh An Giang.

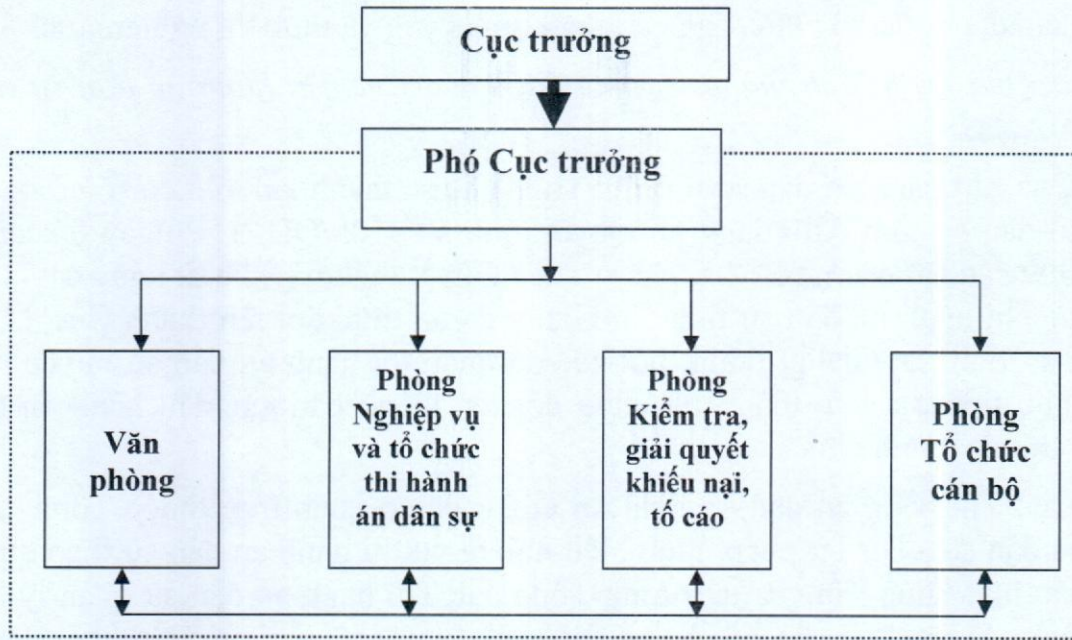
Nhìn lại quá trình hình thành, kể từ khi nhận chuyển giao công tác thi hành án dân sự từ Tòa án, ngành Thi hành án dân sự tỉnh An Giang không ngừng hoàn thiện cả về con người, trình độ chính trị, chuyên môn, tổ chức bộ máy ngày càng được củng cố chặt chẽ, hoàn thiện, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, thực thi công lý, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội và nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội ở địa phương.

Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự tỉnh An Giang qua các thời kỳ:

- Đồng chí Lê Phú Thịnh, Trưởng Phòng Thi hành án (giai đoạn 1993 - 2002).
- Đồng chí Nguyễn Văn Lực, Trưởng Phòng Thi hành án (giai đoạn 2002-2003).
- Đồng chí Giang Tiên Dũng, Trưởng Phòng Thi hành án dân sự (giai đoạn 2004-2008).
- Đồng chí Trần Khánh Dân, Cục trưởng Cục THADS tỉnh (giai đoạn 2008-2018).
- Đồng chí Lâm Phước Nghĩa, Cục trưởng Cục THADS tỉnh (kể từ tháng 12/2018 cho đến nay).

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ:

1.2.2.1. Cục trưởng:

Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang chịu trách nhiệm trước Tổng Cục trưởng Tổng cục THADS và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Cục THADS tỉnh An Giang.

* Cơ sở pháp lý:

Chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và trách nhiệm của Cục trưởng được quy định tại Khoản 1 Điều 23 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014); Điều 5 Thông tư 09/2015/TT-BTP ngày 26/6/2015 của Bộ Tư pháp quy định việc phân cấp quản lý công chức, viên chức, người lao động thuộc Tổng cục THADS và các cơ quan THADS; Điều 5 Thông tư 02/2017/TT-BTP ngày 23/3/2017 hướng dẫn một số nội dung quản lý công chức, viên chức, người lao động thuộc hệ thống THADS; Điều 3 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang) và Điều 1 Quyết định số 143/QĐ-CTHADS ngày 14/5/2019 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang về việc phân công công tác của Cục trưởng và các Phó Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang.

* Nhiệm vụ, quyền hạn của Cục trưởng:

- a) Ra quyết định về thi hành án theo thẩm quyền;
- b) Quản lý, chỉ đạo hoạt động thi hành án dân sự của cơ quan thi hành án dân sự;
- c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân phối hợp tổ chức thi hành án;

d) Yêu cầu cơ quan đã ra bản án, quyết định giải thích bằng văn bản những điểm chưa rõ hoặc không phù hợp với thực tế trong bản án, quyết định đó để thi hành;

đ) Kiến nghị người có thẩm quyền kháng nghị theo thủ tục giám đốc thẩm hoặc tái thẩm đối với bản án, quyết định theo quy định của pháp luật;

e) Trả lời kháng nghị, kiến nghị của Viện kiểm sát; giải quyết khiếu nại, tố cáo về thi hành án, xử phạt vi phạm hành chính theo thẩm quyền; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự đối với người vi phạm;

g) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Chấp hành viên;

h) Tổ chức thực hiện chế độ báo cáo, thống kê thi hành án;

i) Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh có quyền điều động, hướng dẫn nghiệp vụ, chỉ đạo, kiểm tra công tác thi hành án đối với Chấp hành viên, công chức cơ quan thi hành án dân sự cấp tỉnh và cấp huyện trên địa bàn và những việc khác theo hướng dẫn, chỉ đạo của cơ quan quản lý thi hành án dân sự thuộc Bộ Tư pháp.

Ngoài ra, theo Quyết định phân công công tác trong Ban Lãnh đạo Cục, Cục trưởng còn đảm trách các mặt công tác như sau:

Cục trưởng là Chủ tài khoản của Cục THADS tỉnh An Giang; lãnh đạo điều hành mọi hoạt động thi hành án dân sự trên toàn tỉnh theo quy định của Luật Thi hành án dân sự và các văn bản pháp luật khác có liên quan; trực tiếp phụ trách, chỉ đạo công tác tổ chức cán bộ; công tác thi đua khen thưởng.

Phụ trách công tác thi hành án dân sự các địa bàn thành phố Long Xuyên, thành phố Châu Đốc, thị xã Tân Châu.

1.2.2.2. Phó Cục trưởng:

Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang có 03 Phó Cục trưởng.

Phó Cục trưởng chịu trách nhiệm trước Cục trưởng và trước pháp luật về lĩnh vực công tác được phân công phụ trách.

** Cơ sở pháp lý:*

Chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và trách nhiệm của Phó Cục trưởng được quy định tại Khoản 2 Điều 23 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014); Điều 6 Thông tư 02/2017/TT-BTP ngày 23/3/2017 hướng dẫn một số nội dung quản lý công chức, viên chức, người lao động thuộc hệ thống THADS; Điều 4 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang); Điều 1 Quyết định số 143/QĐ-CTHADS ngày 14/5/2019 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang về việc phân công công tác của Cục trưởng và các Phó Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang.

** Chức trách, nhiệm vụ của Phó Cục trưởng:*

Phó Cục trưởng thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo sự phân công hoặc ủy quyền của Cục trưởng và chịu trách nhiệm trong phạm vi công việc được giao, cụ thể như sau:

a) Phó Cục trưởng Nguyễn Huy Thanh: Giúp Cục trưởng phụ trách công tác nghiệp vụ và tổ chức thi hành án dân sự; trực tiếp phụ trách công tác thi hành án dân sự địa bàn huyện Tri Tôn, huyện Thoại Sơn và huyện Tịnh Biên.

Làm nhiệm vụ thường trực, giải quyết các công việc của Cục trưởng khi Cục trưởng vắng mặt hoặc được Cục trưởng ủy quyền.

b) Phó Cục trưởng Phùng Quốc Khởi: Giúp Cục trưởng phụ trách công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; trực tiếp phụ trách công tác thi hành án dân sự địa bàn huyện Chợ Mới và huyện Phú Tân.

Phụ trách công tác Đảng của Cục THADS tỉnh An Giang.

c) Phó Cục trưởng Trần Bửu Thọ: Giúp Cục trưởng phụ trách công tác Văn phòng; công tác đoàn thể; trực tiếp phụ trách công tác thi hành án dân sự địa bàn huyện An Phú, huyện Châu Thành và huyện Châu Phú.

1.2.2.3. Các Phòng trực thuộc Cục.

Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang có 04 Phòng trực thuộc gồm: Văn Phòng; Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án dân sự; Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Phòng Tổ chức cán bộ.

1.2.2.3.1. Trưởng phòng và Phó Trưởng phòng

Các phòng trực thuộc đều có Trưởng phòng và Phó trưởng phòng.

** Cơ sở pháp lý:*

Chức trách, nhiệm vụ và tiêu chuẩn các chức danh Trưởng phòng, Phó trưởng Phòng các Phòng trực thuộc Cục được quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10, Điều 11, Điều 12, Điều 13, Điều 14 Thông tư 02/2017/TT-BTP ngày 23/3/2017 hướng dẫn một số nội dung quản lý công chức, viên chức, người lao động thuộc hệ thống THADS và được cụ thể hóa tại Điều 5 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang).

** Chức trách, nhiệm vụ:*

a) Trưởng phòng: quản lý điều hành hoạt động của Phòng và trực tiếp thực hiện một số công việc thuộc lĩnh vực, chuyên môn nghiệp vụ được phân công, chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Cục trưởng về thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Trưởng phòng có trách nhiệm:

- Chấp hành sự chỉ đạo, hướng dẫn của Lãnh đạo Cục trực tiếp phụ trách.
- Xây dựng, trình Cục trưởng dự kiến chương trình, kế hoạch công tác của đơn vị và tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt;

- Phân công công việc cho công chức và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của Phòng theo sự chỉ đạo của Lãnh đạo Cục trực tiếp phụ trách; theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc và đánh giá kết quả thực hiện công việc của công chức thuộc Phòng.

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao trực tiếp giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục và thời hạn pháp luật quy định.

- Phối hợp với các Phòng khác để giải quyết các công việc có liên quan; báo cáo Lãnh đạo Cục trực tiếp phụ trách về các vấn đề vượt quá thẩm quyền hoặc những vấn đề còn có ý kiến khác nhau giữa các Phòng.

- Ủy quyền cho một Phó Trưởng phòng quản lý, điều hành Phòng khi vắng mặt; trường hợp vắng mặt trong giờ làm việc thì phải báo cáo và được sự đồng ý của Lãnh đạo Cục trực tiếp phụ trách.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng giao.

b) Phó trưởng Phòng: giúp Trưởng phòng điều hành hoạt động của Phòng và trực tiếp thực hiện một số công việc trong lĩnh vực, chuyên môn nghiệp vụ được phân công, chịu trách nhiệm trước Trưởng phòng và trước pháp luật về kết quả thực hiện các nhiệm vụ đó; trường hợp vắng mặt trong giờ làm việc thì phải báo cáo và được sự đồng ý của Trưởng phòng.

1.2.2.3.2. Văn phòng Cục

* Cơ sở pháp lý:

Chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng được quy định tại Điều 7 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (*ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang*).

* Chức năng, nhiệm vụ Văn phòng Cục:

Văn phòng Cục có chức năng giúp Cục trưởng Cục THADS thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Làm đầu mối tổng hợp xây dựng kế hoạch công tác hàng năm, thực hiện tổng hợp các báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất và các báo cáo chuyên đề thuộc lĩnh vực được phân công. Các phòng chuyên môn có trách nhiệm báo cáo các nội dung theo yêu cầu của Văn phòng đảm bảo chất lượng, thời gian để Văn phòng thực hiện công tác tổng hợp; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc thực hiện chương trình, kế hoạch công tác, nội quy, quy chế của Cục.

- Thực hiện các nhiệm vụ về quản trị hành chính, văn thư, lưu trữ, công tác pháp chế của cơ quan.

- Tham mưu lập dự toán và tổng hợp dự toán toàn đơn vị hàng năm, lập dự toán bổ sung trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khi được giao nhiệm vụ đột xuất; giao, điều hành dự toán, hướng dẫn đơn vị trực thuộc sử dụng dự toán, xét duyệt quyết toán đơn vị trực thuộc và quyết toán ngân sách với Tổng cục theo quy định pháp luật.

- Tham mưu tổ chức mua sắm tài sản tập trung tại Cục theo quy định; tham mưu trong việc giao, điều chuyển, thu hồi và thanh lý tài sản; tham mưu trong công tác đầu tư xây dựng cơ bản, bảo trì sửa chữa các công trình, dự án của Cục và Chi cục theo phân cấp quy định tại Thông tư 03/2011/TT-BTP ngày 17/01/2011 của Bộ Tư pháp về phân cấp quản lý tài chính, tài sản, đầu tư xây dựng cơ bản cho Tổng cục THADS và cơ quan thi hành án dân sự.

- Giúp Lãnh đạo Cục quản lý công tác kế toán nghiệp vụ tại Cục; tham mưu và giúp Lãnh đạo Cục kiểm tra, hướng dẫn công tác kế toán nghiệp vụ các Chi cục; quản lý Biên lai theo quy định pháp luật.

- Tổ chức, phục vụ các cuộc họp, hội nghị, sơ tổng kết.

- Quản lý, vận hành, theo dõi và đưa tin trên Cổng thông tin điện tử, đăng tải danh sách người phải thi hành án chưa có điều kiện thi hành; quản lý, nhận và gửi thông tin qua hộp thư điện tử của cơ quan kịp thời, an toàn, hiệu quả; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý điều hành, thực hiện nhiệm vụ thi hành án dân sự.

- Thực hiện hỗ trợ trực tuyến trong THADS tại Cục; tham mưu và giúp Lãnh đạo Cục triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện hỗ trợ trực tuyến của các Chi cục; tổng hợp và đánh giá tình hình triển khai thực hiện tại các đơn vị trực thuộc.

- Thực hiện cơ chế một cửa trong THADS tại Cục; tham mưu và giúp Lãnh đạo Cục triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa của các Chi cục; tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm đảm bảo cơ chế một cửa thông suốt.

- Thụ lý án.

- Công tác đối ngoại, phát ngôn; tổ chức họp báo (khi cần thiết).

- Tổ chức phối hợp công tác với các phòng chuyên môn thuộc Cục và các Chi cục trên địa bàn; giúp Cục trưởng phối hợp công tác với các cơ quan, ban ngành hữu quan.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng phân công.

1.2.2.3.3. Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án

** Cơ sở pháp lý:*

Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án được quy định tại Điều 9 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (*ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang*).

** Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án:*

Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án có chức năng, nhiệm vụ sau:

- Tham mưu cho Cục trưởng trong công tác quản lý, hướng dẫn, chỉ đạo nghiệp vụ đảm bảo áp dụng thống nhất các quy định pháp luật trong hoạt động thi hành án dân sự cho Chấp hành viên Cục và các Chi cục Thi hành án dân sự huyện, thị xã, thành phố.

- Tham mưu soạn thảo các kế hoạch, quy trình, thủ tục, hướng dẫn trong hoạt động tác nghiệp thi hành án, sớm tiến tới thực hiện quản lý chất lượng công tác thi hành án dân sự theo tiêu chuẩn ISO 9001 – 2015.

- Theo dõi và nắm chắc tình hình, kết quả, tiến độ thực hiện chỉ tiêu được giao ở Cục và các Chi cục Thi hành án dân sự huyện, thị xã, thành phố để kịp thời đề xuất với lãnh đạo Cục các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác thi hành án dân sự; nghiên cứu và đề xuất cải cách hành chính; cải cách tư pháp trong hoạt động thi hành án dân sự.

- Tham mưu, đề xuất và chuẩn bị hồ sơ tài liệu cho các cuộc họp liên ngành, họp Ban Chỉ đạo Thi hành án dân sự, họp giao ban nghiệp vụ thi hành án hoặc các cuộc họp khác có liên quan đến nghiệp vụ thi hành án theo yêu cầu của lãnh đạo Cục;

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra và thực hiện kiểm tra nghiệp vụ thi hành án đối với Chấp hành viên Cục; phối hợp với Phòng Kiểm tra giải quyết khiếu nại, tố cáo trong việc xây dựng kế hoạch kiểm tra và thực hiện kiểm tra nghiệp vụ thi hành án đối với các Chi cục.

- Tổng hợp báo cáo chuyên đề toàn tỉnh; dự thảo báo cáo liên quan đến tác nghiệp thi hành án theo yêu cầu cấp trên và lãnh đạo Cục.

- Thực hiện phổ biến quán triệt và triển khai thực hiện các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan đến nghiệp vụ thi hành án.

- Xây dựng hệ thống thông tin quản lý hồ sơ thi hành án trong toàn đơn vị; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tác nghiệp hồ sơ thi hành án dân sự.

- Trực tiếp tổ chức thi hành các bản án, quyết định theo quy định của Luật thi hành án dân sự; thực hiện báo cáo thống kê kết quả thi hành án tháng, quý, năm theo quy định và các báo cáo đột xuất khác theo yêu cầu lãnh đạo; tổ chức lập hồ sơ miễn giảm nghĩa vụ thi hành án dân sự; phối hợp với cơ quan Công an trong việc lập hồ sơ đề nghị xét miễn, giảm chấp hành hình phạt tù và đặc xá cho người có nghĩa vụ thi hành án dân sự đang chấp hành hình phạt tù.

- Phân công nhiệm vụ và xác nhận kết quả hoàn thành nhiệm vụ cho công chức thuộc phòng quản lý làm căn cứ để Văn phòng cấp Giấy đi đường và thanh toán công tác phí.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh phân công.

1.2.2.3.4. Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

** Cơ sở pháp lý:*

Chức năng, nhiệm vụ của *Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo* được quy định tại Điều 10 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (*ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang*).

** Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo:*

Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo có chức năng, nhiệm vụ như sau:

- Tham mưu cho Lãnh đạo Cục quản lý, hướng dẫn, chỉ đạo trong công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự; công tác phòng chống tham nhũng và công tác tiếp công dân theo quy định.

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra và thực hiện kiểm tra theo kế hoạch, kiểm tra đột xuất công tác thi hành án dân sự tại Cục, Chi cục cấp huyện; phối hợp với các phòng chuyên môn trong việc xây dựng và thực hiện kế hoạch kiểm tra toàn diện; kiểm tra chuyên đề, kiểm tra phòng chống tham nhũng hàng năm.

- Tổng hợp báo cáo chuyên đề toàn tỉnh; dự thảo báo cáo liên quan đến công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; phòng chống tham nhũng và tiếp công dân theo yêu cầu cấp trên, ngành hữu quan và lãnh đạo Cục.

- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu cho các cuộc họp liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự.

- Theo dõi và nắm tình hình, kết quả, tiến độ thực hiện chỉ tiêu được giao ở Cục và các Chi cục cấp huyện để kịp thời đề xuất với lãnh đạo Cục các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; phòng chống tham nhũng.

- Thực hiện phổ biến, quán triệt và triển khai thực hiện các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; phòng chống tham nhũng và tiếp công dân.

- Tham mưu lập hồ sơ đề nghị bồi thường nhà nước, đảm bảo tài chính.

- Xây dựng hệ thống thông tin quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo trong toàn đơn vị; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tác nghiệp hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Thực hiện tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Cục.

- Phân công nhiệm vụ và xác nhận kết quả hoàn thành nhiệm vụ cho công chức thuộc phòng quản lý làm căn cứ để Văn phòng cấp Giấy đi đường và thanh toán công tác phí.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng phân công.

1.2.2.3.4. Phòng Tổ chức cán bộ

* Cơ sở pháp lý:

Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Tổ chức cán bộ được quy định tại Điều 8 Quy chế làm việc của Cục THADS tỉnh An Giang (ban hành kèm theo Quyết định số 770/QĐ-CTHADS ngày 05/7/2017 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh An Giang).

* Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Tổ chức cán bộ:

Phòng Tổ chức cán bộ có chức năng tham mưu cho Cục trưởng thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tham mưu thực hiện việc tuyển dụng, ký Hợp đồng lao động, chấm dứt Hợp đồng lao động, luân chuyển, điều động, biết phái, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại; miễn nhiệm, chuyển ngạch, nâng ngạch, nghỉ việc, hưu trí.

- Tham mưu trong việc thực hiện chế độ bảo hiểm xã hội; các chế độ, chính sách khác của công chức, người lao động; chính sách đãi ngộ cần thiết đối với công chức, người lao động.

- Tham mưu trong việc thực hiện xét nâng bậc lương thường xuyên và nâng bậc lương trước hạn; nâng phụ cấp thâm niên vượt khung và phụ cấp thâm niên nghề.

- Tham mưu trong công tác đánh giá cán bộ, công chức, người lao động.

- Tham mưu xây dựng, quy hoạch nguồn nhân lực; củng cố, kiện toàn bộ máy và nhân sự Cục và các Chi cục.

- Quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, người lao động của Cục và Chi cục; thực hiện công tác xác minh lý lịch, thực hiện vi tính hóa việc quản lý hồ sơ để thuận tiện và kịp thời tham mưu cho lãnh đạo Cục áp dụng các chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, người lao động thuộc quyền quản lý trong toàn tỉnh.

- Thực hiện và hướng dẫn việc xây dựng quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của Cục.

- Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê về công tác tổ chức; hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các quy định về thực thi công vụ của cán bộ, công chức, người lao động thuộc quyền quản lý của Cục.

- Xây dựng kế hoạch thi đua (định kỳ hoặc đột xuất); hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thực hiện công tác thi đua trong toàn tỉnh; tham mưu cho lãnh đạo Cục trong công tác thi đua khen thưởng đảm bảo đúng quy định pháp luật về công tác thi đua khen thưởng; dự thảo báo cáo sơ kết, tổng kết thi đua khen thưởng.

- Tham mưu cho lãnh đạo Cục trong công tác xử lý kỷ luật hoặc buộc bồi thường trách nhiệm vật chất đối với cán bộ, công chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của Cục.

- Soạn thảo các quy trình, thủ tục, hướng dẫn cần thiết liên quan để công tác tổ chức, thi đua, khen thưởng.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng phân công.

1.3. Thành tích đã đạt được:

Trong quá trình công tác, tập thể Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang và nhiều cá nhân được khen thưởng theo công trạng và thành tích đạt được, khen thưởng theo chuyên đề, theo đợt, khen thưởng đột xuất và cá nhân được khen thưởng “Kỷ niệm chương vì sự nghiệp Tư pháp”.

* Các danh hiệu thi đua được cấp thẩm quyền công nhận:

- Danh hiệu “Cờ thi đua của Chính phủ” đối với tập thể Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang năm 2009.

- Danh hiệu “Cờ thi đua của Chính phủ” đối với tập thể Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang năm 2013.

- Danh hiệu “ Cờ thi đua Ngành Tư pháp” năm 2009; “ Tập thể lao động xuất sắc” năm 2013.

- Danh hiệu “ Tập thể lao động xuất sắc” năm 1999, năm 2004, năm 2005, năm 2009 và năm 2014.

- Danh hiệu “ Tập thể lao động tiên tiến” năm 2018 và năm 2019

* Các hình thức khen thưởng:

- “Bằng khen Bộ trưởng Bộ Tư pháp” năm 1999, năm 2004, năm 2005, năm 2009, năm 2014 và năm 2015 .

- “ Giấy khen của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự - Bộ Tư pháp” năm 2018 và năm 2019.

- “Bằng khen của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang” các năm 2009, 2010, 2012,2013, 2019 và năm 2020.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; - Vấn đề bên ngoài: <ul style="list-style-type: none"> + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá;
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến

	<p>HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân....</p> <p>2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL.</p> <p>3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.</p>
<p>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</p>	<p>Phạm vi áp dụng của HTQLCL của cơ quan được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p> <p>1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.</p> <p>2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.</p> <p>3. Cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.</p>
<p>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</p>	<p>* HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị..., 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.</p> <p>* Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.</p> <p>* Cơ quan phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p>
<p>5. SỰ LÃNH ĐẠO</p>	
<p>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</p>	<p>* Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL. 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan. 3. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp. 4. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. 5. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. 6. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. 7. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. 8. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. 9. Thúc đẩy cải tiến liên tục. 10. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào người dân, tổ chức và các bên có liên quan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi người dân, tổ chức và các bên có liên quan làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và các bên có liên quan . • Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu của người dân, tổ chức và các bên có liên quan, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn người dân, tổ chức và các bên có liên quan đều được xác định và giải quyết. 3. Duy trì vào việc nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và các bên có liên quan.
5.2. Chính sách	<p>Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng</p>

	<p>của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.</p> <p>Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp.</p> <p><i>Tài liệu liên quan:</i> <i>PL.02 Chính sách chất lượng.</i></p>
<p>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành. • Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. 5. Đảm bảo sự hướng vào tổ chức, cá nhân và các bên có liên quan trong toàn bộ cơ quan. 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
<p>6. HOẠCH ĐỊNH</p>	
<p>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và các bên có liên quan hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan. • Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét.

- Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc cơ quan không đạt được sự hài lòng của tổ chức, người dân.

- Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn.

• Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan cần tập trung vào việc:

a) Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;

b) Nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...);

c) Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);

d) Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.

• Không có điều khoản nào của TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu sử dụng phương pháp quản lý rủi ro chính thức nào khi xác định và giải quyết rủi ro và cơ hội. **Cơ quan có thể lựa chọn các phương pháp thích hợp với nhu cầu của mình.** TCVN IEC/ISO 31010 cung cấp danh mục các công cụ và kỹ thuật đánh giá rủi ro có thể được xem xét, tùy thuộc vào bối cảnh của cơ quan. Khi xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT hoặc PESTLE. Các cách tiếp cận khác có thể xem xét như Phân tích phương thức và tác động của sai lỗi (FMEA), Phân tích phương thức, tác động và mức độ nghiêm trọng của sai lỗi (FMECA); Phân tích mối nguy và các điểm kiểm soát tới hạn (HACCP).

Cơ quan sẽ quyết định phương pháp và công cụ nào mình nên sử dụng. Các cách tiếp cận đơn giản hơn có thể xem xét như phương pháp động não tập thể, phương pháp có cấu trúc điều gì - nếu (SWIFT) hoặc ma

trận về hệ quả và khả năng xảy ra.

Cơ quan có thể tham khảo *Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT.ISO.02*.

Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung.

- Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công...

- Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như:

a) Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro;

b) Loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan;

c) Chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn.

d) Chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu dịch vụ...), giải quyết thủ tục hành chính.

e) Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết.

Cơ quan có thể xem xét nhu cầu đối với việc thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với hệ thống quản lý chất lượng và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).

Tài liệu liên quan:

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

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

- Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan phải thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và

mục tiêu	<p>các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. <ul style="list-style-type: none"> • Mục tiêu chất lượng của cơ quan có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch công tác năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao chỉ tiêu, nhiệm vụ. • Định kỳ, các cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...
6.3. Hoạch định thay đổi	<ul style="list-style-type: none"> • Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan phải lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. • Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. <ul style="list-style-type: none"> * Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. * Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2. Nhân lực	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của cơ quan • Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục,

	<p>đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
<p>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. • Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định. • Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, kiểm tra và thử nghiệm, được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.
<p>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</p>	<p>Cơ quan đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu người dân, tổ chức và các bên có liên quan.</p>
<p>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</p>	<p>Mục đích của điều này là đảm bảo rằng cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào.

	<p>2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của người dân, tổ chức.</p> <p>3. Trưởng các Phòng trực thuộc, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho người dân, tổ chức và các bên có liên quan.</p> <p>4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn người dân, tổ chức và các bên có liên quan .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, cơ quan cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các cơ quan không sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì không phải thực hiện việc liên kết chuẩn đo lường.
<p>7.1.6. Tri thức của tổ chức</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. • Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết. • Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.
<p>7.2. Năng lực</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. • Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự.

	<p>4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.</p>
<p>7.3. Nhận thức</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. • Để thực hiện điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
<p>7.4. Trao đổi thông tin</p>	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...
<p>7.5. Thông tin dạng văn bản</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p><i>động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. • Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. • Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <p style="text-align: center;"><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.ISO.01</i></p>
8. THỰC HIỆN	
<p>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</p>	<p>Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1.</p>
8.2. Yêu cầu về quản lý hành chính nhà nước	
<p>8.2.1. Trao đổi thông tin với các cơ quan, tổ chức, người dân</p>	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với người dân, tổ chức và các bên có liên quan bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi.

	<p>3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.</p> <p>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.</p>
8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan	<p>Trong quá trình thực hiện quản lý hành chính, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của quản lý hành chính, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến quản lý hành chính. 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu có liên quan	<p>Khi các yêu cầu có liên quan, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết chính sách chất lượng. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với thủ tục hành chính của cơ quan. 2. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với yêu cầu có liên quan	<p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), cơ quan phải có văn bản đề thông tin về những sự thay đổi đó; người dân, tổ chức, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.</p>
8.3. Thiết kế và phát triển dịch vụ	<p>Phần lớn các cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không cần thiết thực hiện việc thiết kế và phát triển.</p>
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> • Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. • Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.

	<p>2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ.</p> <p>3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu theo quy định.</p> <p>Sản phẩm, dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng sản phẩm, dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và sản phẩm, dịch vụ phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. • Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm, dịch vụ . • Việc thực hiện sản phẩm, dịch vụ thông qua việc phát hành các đơn yêu cầu chính thức, các thủ tục hành chính trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu. Các sản phẩm, dịch vụ sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
<p>8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ</p>	
<p>8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp. 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường. 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, người lao động. • Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.
<p>8.5.2. Nhận biết và</p>	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p>

<p>truy xuất nguồn gốc</p>	<p>1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ).</p> <p>5. Các số theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</p>
<p>8.5.3. Tài sản của khách hàng</p>	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
<p>8.5.4. Bảo toàn</p>	<p>Cơ quan sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.</p>
<p>8.5.5. Hoạt động sau giao hàng</p>	<p>Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của cá nhân, tổ chức, cơ quan có trách nhiệm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến cá nhân, tổ chức. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
<p>8.5.6. Kiểm soát thay đổi</p>	<p>Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
<p>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</p>	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm</p>

	<p>tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các Phòng chuyên môn thuộc Cục. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho người dân, tổ chức và các bên có liên quan.
<p>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. • Từng Phòng chuyên môn khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04</i></p>
<p>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</p>	
<p>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</p>	
<p>9.1.1. Khái quát</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi sự hài lòng của người dân, tổ chức cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. • Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của của người dân và tổ chức. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và

	<p>cơ hội.</p> <p>6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài.</p> <p>7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.</p>
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của của người dân, tổ chức để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của của người dân, tổ chức không. • Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn của người dân, tổ chức (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự hài lòng của khách của người dân, tổ chức).
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của của người dân, tổ chức và các bên có liên quan, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><u>Quy trình đánh giá nội bộ QT.ISO.03</u></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. • Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.</p>
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, Phòng chuyên môn, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó.

	<p>2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
<p>10.3. Cải tiến liên tục</p>	<p>Cơ quan 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.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình đánh giá nội bộ QT.ISO.03; - Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04.