

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ THÀNH PHỐ CẦN THƠ  
CHI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ QUẬN BÌNH THỦY

TCVN ISO 9001:2015

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

MÃ HIỆU : STCL  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 30/7/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Hiền	Lê Văn Thêm	Trần Thị Gương
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký	Phó Chi cục trưởng	Chi cục trưởng







<b>CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		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**

Chi cục THADS quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ là cơ quan trực thuộc Cục THADS thành phố Cần Thơ, thực hiện nhiệm vụ THADS theo quy định của pháp luật; tham mưu, giúp Cục trưởng Cục THADS quản lý một số mặt về công tác tổ chức cán bộ, cơ sở vật chất, kinh phí, phương tiện hoạt động của Cơ quan THADS trên địa bàn quận Bình Thủy theo quy định của pháp luật theo sự phân cấp của Tổng cục trưởng Tổng cục THADS và Cục trưởng Cục THADS.

#### **4.2. Cơ cấu tổ chức**

Chi cục THADS quận Bình Thủy thành phố là đơn vị ngành dọc trực thuộc Cục THADS thành phố Cần Thơ. Biên chế hành chính được giao là 11, biên chế thực hiện là 11. Chỉ tiêu hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ về thực hiện chế độ hợp đồng một số loại công việc là 04 hợp đồng (02 bảo vệ, 01 lái xe và 01 tạp vụ).

- Về cơ cấu ngạch công chức, có 01 Chấp hành viên trung cấp, 05 Chấp hành viên sơ cấp, 01 Thẩm tra viên, 02 Thư ký thi hành án,; 01 Kế toán, 01 Thủ kho. Về đội ngũ Lãnh đạo, quản lý gồm, 01 Chi cục trưởng và 02 Phó Chi cục trưởng.

- Về trình độ chuyên môn của công chức gồm 09 Cử nhân Luật, 02 Cử nhân Kế toán. Về Lý luận chính trị, có 01 cao cấp, 06 trung cấp.

#### **4.3. Bối cảnh tổ chức**



<b>CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/17

	thay đổi chính sách khi có yêu cầu.	
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, Chi cục THADS còn thực hiện việc xem xét đến nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp dịch vụ cho Chi 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**

- Chi 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 Chi cục THADS cho các tổ chức bên ngoài có liên quan.

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

Chi 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 Chi cục THADS 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 Chi cục THADS;
- Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;
- 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;



<b>CHI CỤC THADS QUẬN BINH THỦY</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/17

Chi 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**

- Chi 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**

- Chi 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 Chi 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 Chi cục THADS 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**

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

- Lãnh đạo Chi cục THADS 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**



<b>CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/17

- Chi 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 Chi cục THADS 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**

Chi 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**

- Chi 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**

Chi 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**

Chi 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.



<b>CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	13/17

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 cấp có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

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

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

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

Chi cục THADS đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:

- Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;
- Có sẵn các quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết;
- Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;
- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;
- Thực hiện việc 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.



<b>CHI CỤC THADS QUẬN BÌNH THỦY</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:	STCL
		Ngày ban hành:	30/7/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	15/17

### **9.1.1. Khái quát**

Chi 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**

- Chi 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**

Chi cục THADS xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL, đồng thời làm cơ sở để xác định các hành động phòng ngừa, cải tiến hoạt động.

## **9.2. Đánh giá nội bộ**

Chi 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 Chi 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**