

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ THÀNH PHỐ CẦN THƠ
CHI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ QUẬN THỐT NÓT

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN

MÃ HIỆU : QT.ISO.01

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30/07/2021

| | SOẠN THẢO | SOÁT XÉT | PHÊ DUYỆT |
|-----------|---|---|---|
| Họ và tên | Hà Uyên Trinh | Trương Thị Huyền | Thái Đắc Vũ |
| Chữ ký |  |  |  |
| Chức vụ | Nhân viên Văn phòng | Thẩm tra viên | Chi Cục trưởng |

| | | | |
|--|---|----------------|------------|
| CHI CỤC THADS QUẬN THỐT NỐT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: | QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: | 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: | 01 |
| | | Trang: | 2/9 |

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

| | | |
|--|---|---------------------------|
| CHI CỤC THADS QUẬN THỐT NỐT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: 01 |
| | | Trang: 4/9 |

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định, phân công trách nhiệm thiết lập, duy trì và kiểm soát có hệ thống việc biên soạn, kiểm tra, phê duyệt, ban hành, sửa đổi, thu hồi, phát hành và lưu trữ tài liệu hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Đảm bảo các tài liệu luôn phù hợp và sẵn có tại nơi làm việc, xác định rõ tài liệu hiệu lực, lỗi thời của từng tài liệu trong hệ thống quản lý chất lượng.

- Nhận biết, phân loại, mượn, bảo quản các hồ sơ để cung cấp bằng chứng cho các hoạt động đã được thực hiện của các bộ phận liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này quy định nội dung, phương pháp và trình tự thực hiện việc kiểm soát thông tin dạng văn bản áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do Chi Cục Thi hành án dân sự quận Thốt Nốt ban hành.

- Các đơn vị khi thực hiện hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản phải tuân thủ đầy đủ trình tự các nội dung của quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

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

- Sổ tay chất lượng của Chi Cục Thi hành án dân sự quận.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- **Thông tin dạng văn bản:** là thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào).

- **Tài liệu:** là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.

- **Hồ sơ:** là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.

+ **Hồ sơ chất lượng:** Là hồ sơ hình thành trong quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

+ **Hồ sơ tác nghiệp hay hồ sơ công việc:** Là hồ sơ hình thành trong quá trình thực hiện các công việc của Chi Cục Thi hành án dân sự, ghi nhận kết quả thực hiện.

Chú thích:

+ Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.

| | | |
|--|---|---------------------------|
| CHI CỤC THADS QUẢN THỐT NỐT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: 01 |
| | | Trang: 5/9 |

+ Hồ sơ tác nghiệp là hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

4.2. Viết tắt

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

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Sổ tay chất lượng.
- + Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.
- + Các quy trình để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
- + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- + Các phụ lục, biểu mẫu.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng Danh mục tài liệu HTQLCL theo Biểu mẫu số BM.ISO.01.01.

5.1.2 Tạo lập tài liệu

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

| TT | Loại tài liệu | Biên soạn | Soát xét | Phê duyệt |
|-----------|--|---|-------------------------------|------------------|
| 1 | Sổ tay chất lượng | Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO | Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO | Chi Cục trưởng |
| 2 | Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng | Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO | Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO | Chi Cục trưởng |
| 3 | Quy trình vận hành và kiểm soát HTQLCL | Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO | Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO | Chi Cục trưởng |
| 4 | Quy trình giải quyết thủ tục hành chính | Chấp hành viên, Thẩm tra viên, Thư ký, chuyên viên | Thẩm tra viên | Chi Cục trưởng |

| | | | |
|--|---|----------------|------------|
| CHI CỤC THADS QUẬN THỐT NỐT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: | QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: | 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: | 01 |
| | | Trang: | 6/9 |

5.1.2.2 *Bố cục tài liệu*

Bố cục các tài liệu của HTQLCL được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan.

Bao gồm các mục sau:

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
5. NỘI DUNG: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện (có 03 dạng quy trình, gồm: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).
6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
7. HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

5.1.2.3 *Quy định về thông tin ban hành tài liệu*

*** Mã hiệu tài liệu được quy định như sau:**

| Loại tài liệu | Ký hiệu |
|---------------|-------------|
| Quy trình | QT.XX.nn |
| Quy định | QĐ.XX.nn |
| Biểu mẫu | BM.XX.nn.mm |

Trong đó:

- **nn** là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, Ban soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.
- **mm** là số thứ tự của biểu mẫu trong một Quy trình.
- **XX** là ký hiệu của Đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

| | | |
|--|---|---------------------------|
| CHI CỤC THADS QUẬN THỐT NỐT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: 01 |
| | | Trang: 7/9 |

| STT | Đơn vị | Ký hiệu |
|-----|---|---------|
| 1 | Văn phòng | VP |
| 2 | Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án | NV |
| 3 | Phòng Kiểm tra giải quyết khiếu nại, tố cáo | KTGQKN |
| 4 | Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO của Chi Cục | ISO |

*** Ngày ban hành tài liệu:**

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

Trong đó:

- xx: là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- yy: là tháng ban hành tài liệu (các tháng nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- zz: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu

- Các đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo Lãnh đạo Chi Cục xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban chỉ đạo ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chuyển đến các đơn vị có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ.

5.1.4 Phân phối tài liệu

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Ban chỉ đạo ISO chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối bằng bản mềm (file điện tử pdf) hoặc bản giấy trong trường hợp cần thiết.

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của Chi Cục THADS, Tổng cục THADS và của Bộ Tư pháp.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của Chi Cục THADS bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

| | | |
|---|---|---------------------------|
| CHICỤC THADSQUẬN THÓTNÓT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: 01 |
| | | Trang: 8/9 |

- Đối với các tài liệu download từ internet, Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ internet, yêu cầu công chức phải để tại các thư mục (Folder) quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- + Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.
- + Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.
- + Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.
- + Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.
- + Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.
- + Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.
- + Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.
- + Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.
- + Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.ISO.01.02, hồ sơ chất lượng của các đơn vị chuyên môn do Thủ trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của Tổng cục.

- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.

- Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, bìa hồ sơ, số thứ tự hồ sơ; thống nhất trong phân định loại hồ sơ và bộ phận quản lý.

- Hồ sơ sau khi đến hạn nộp lưu phải làm thủ tục chuyển vào lưu trữ. Trình tự nộp lưu hồ sơ phải theo quy định của pháp luật.

- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định pháp luật, của Bộ Tư pháp và Bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu THADS.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cập hồ sơ mới.

- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

| | | |
|--|---|---------------------------|
| CHI CỤC THADS QUẬN THỐT NỐT | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN | Mã hiệu: QT.ISO.01 |
| | | Ngày ban hành: 30/07/2021 |
| | | Lần ban hành: 01 |
| | | Trang: 9/9 |

6. BIỂU MẪU

| STT | Ký hiệu biểu mẫu | Tên biểu mẫu |
|-----|------------------|--------------------------|
| 1 | BM.ISO.01.01 | Danh mục tài liệu HTQLCL |
| 2 | BM.ISO.01.02 | Danh mục hồ sơ |

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

| STT | Tên hồ sơ | Trách nhiệm lưu | Thời gian lưu |
|-----|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| 1 | Danh mục kiểm soát tài liệu | Ban chỉ đạo ISO | 05 năm |
| 2 | Danh mục hồ sơ | Các đơn vị chuyên môn | Theo quy định |

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

| STT | Tên tài liệu | Mã hiệu | Ghi chú |
|--|-----------------------------------|-----------|---------|
| Quy trình vận hành, kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng | | | |
| 1 | Tên các Quy trình | QT.ISO... | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| | | | |
| | | | |
| Quy trình giải quyết thủ tục hành chính | | | |
| 1 | Tên các Quy trình giải quyết TTHC | QT... | |
| 2 | | QT... | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Quy trình quản lý nội bộ | | | |
| 1 | Tên các Quy trình quản lý nội bộ | QT... | |
| 2 | | QT... | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

DANH MỤC HỒ SƠ

Năm.....

| STT | Tiêu đề hồ sơ | Mã số | Thời hạn bảo quản | Người lập hồ sơ | Ghi chú |
|-----|---------------|-------|----------------------|-----------------|---------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |