

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH CAO BẰNG



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

ÁP DỤNG THEO HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Đình Ba Duy	Nguyễn Cao Bắc	Đoàn Thị Hạ
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký THA	P. Chánh Văn phòng	Cục trưởng



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 629/QĐ-CTHADS ngày 22 tháng 6 năm 2021
của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Cao Bằng)

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 tỉnh Cao Bằng 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 tỉnh Cao Bằng 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, nhiệm vụ 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, nhiệm vụ 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 tỉnh Cao Bằng quy định tại Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp 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 *Ouv trình kiểm soát thông tin dạng văn bản* — OT 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 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 Cao Bằng là cơ quan trực thuộc Tổng cục THADS - Bộ Tư pháp, thực hiện nhiệm vụ THADS theo quy định của pháp luật; giúp Tổng cục trưởng Tổng cục THADS quản lý một số mặt công tác cán bộ, cơ sở vật chất, kinh phí, phương tiện hoạt động của các cơ quan THADS trên địa bàn tỉnh Cao Bằng theo quy định của pháp luật, phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tư pháp và Tổng cục trưởng Tổng cục THADS.

4.2. Cơ cấu tổ chức

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

1. Các đơn vị trực thuộc Cục:
 - 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;
 - d) Văn phòng;
2. Các Chi cục THADS huyện, thành phố:
 - a) Chi cục THADS thành phố Cao Bằng;
 - b) Chi cục THADS huyện Hòa An;
 - c) Chi cục THADS huyện Hà Quảng;
 - d) Chi cục THADS huyện Quảng Hòa;

- đ) Chi cục THADS huyện Trùng Khánh;
- e, Chi cục THADS huyện Hạ Lang;
- f, Chi cục THADS huyện Nguyên Bình;
- g, Chi cục THADS huyện Bảo Lạc;
- h, Chi cục THADS huyện Bảo Lâm;

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"> - Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố. - Thời gian đáp ứng nhanh. - Thái độ phục vụ tốt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp. - Cải tiến hệ thống quy trình giải quyết công việc, quy trình thực hiện các thủ tục hành chính, áp dụng HTQLCL 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.

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, hệ thống quản lý văn bản và điều hành hoặc qua thư điện tử đều 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 bộ để đảm bảo các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của Cục.

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 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

8.5.1. Kiểm soát hoạt động

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 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.

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, nhân nhượng 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 của cơ quan 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, 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 Cục 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.

- 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./.

11. 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