

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ, VẬN HÀNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ, VẬN HÀNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
1	Chính sách chất lượng	CSCL	
2	Mục tiêu chất lượng	MTCL	
3	Sổ tay chất lượng	STCL	
4	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.ISO.01	
5	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT.ISO.02	
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.ISO.03	
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT.ISO.04	
8	Quy trình xem xét của Lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ISO.05	

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

“MINH BẠCH, KHÁCH QUAN - HIỆU QUẢ, ĐÚNG PHÁP LUẬT”

Lãnh đạo và tập thể công chức, người lao động của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ tổ chức thi hành án dân sự, theo dõi thi hành án hành chính; nhiệm vụ chỉ đạo, hướng dẫn công tác thi hành án dân sự và theo dõi thi hành án hành chính theo quy định của pháp luật.

2. Xây dựng tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, trong sạch; công chức, người lao động có đủ phẩm chất và năng lực để thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của ngành.

3. Đảm bảo các thủ tục hành chính được giải quyết kịp thời, theo hướng công khai, đúng quy định pháp luật.

4. Hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Thi hành án dân sự thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

5. Phối hợp, tăng cường chặt chẽ mối liên hệ với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác thi hành án dân sự, theo dõi thi hành án hành chính; chỉ đạo, hướng dẫn công tác thi hành án dân sự và theo dõi thi hành án hành chính đáp ứng và giải quyết kịp thời, chính xác các thủ tục hành chính để thoả mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.

Nam Định, ngày 30 tháng 6 năm 2021

CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Minh Đức

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NAM ĐỊNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Nam Định, ngày 30 tháng 6 năm 2021

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)

Tập thể công chức, người lao động Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định phấn đấu thực hiện các mục tiêu:

1. Không có bất kỳ trường hợp sai sót trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực Thi hành án dân sự.
2. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “*một cửa, một cửa liên thông*” trong giải quyết thủ tục hành chính.
3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, 100% công chức sử dụng thành thạo nhằm phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua môi trường mạng/.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



[Handwritten signature]
Lê Chí Linh

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng (năm 2021-2022)

1. Mục tiêu 1: Không có bất kỳ trường hợp chậm tiến độ hoặc sai sót trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực THADS

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Lãnh đạo Cục Các Phòng chuyên môn có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính	Thường xuyên	
2.	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Ban Chỉ đạo ISO	Khi cần thiết	
3.	Tuân thủ các quy trình theo TCVN ISO 9001:2015 đã xây dựng và áp dụng chặt chẽ các biểu mẫu quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Các Phòng chuyên môn có liên quan	Thường xuyên	
4.	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Các Phòng chuyên môn có liên quan	Khi có phát sinh	

2. Mục tiêu 2: Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “*một cửa, một cửa liên thông*” trong giải quyết thủ tục hành chính

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Nắm bắt chặt chẽ, cụ thể Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/8/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP	Văn phòng, Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên	
2.	Công chức tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến thủ tục hành chính	Công chức tiếp nhận hồ sơ	Thường xuyên	

3.	Sắp xếp khoa học các văn bản pháp luật có liên quan để tra cứu, sử dụng hiệu quả khi giải quyết TTHC	Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên	
4.	Kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết TTHC	Lãnh đạo Cục Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên	
5.	Tổ chức khoa học hồ sơ công việc sau thụ lý, giải quyết TTHC	Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên	

3. Mục tiêu 3: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, 100% cán bộ, công chức sử dụng thành thạo nhằm phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua môi trường mạng

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Đảm bảo đầy đủ phương tiện, trang thiết bị làm việc theo yêu cầu	Văn phòng	Theo kế hoạch	
2.	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho công chức, người lao động	Văn phòng	Thường xuyên	
3.	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Văn phòng	Thường xuyên	

**BIỆN PHÁP
THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)**

1. Định kỳ hàng năm, các Các Phòng chuyên môn tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đưa ra bằng văn bản.
2. Sử dụng các hành động khác phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NAM ĐỊNH
VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Nam Định, ngày 30 tháng 6 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
(NĂM 2021-2022)**

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Xây dựng và thực hiện bảo trì, chăm sóc cho 100% các trang thiết bị văn phòng, công nghệ thông tin tại Cục theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

CHÁNH VĂN PHÒNG



[Handwritten signature]
Trần Việt Cường

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng (Năm 2021-2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1.	Mục tiêu chất lượng số 1	<p>Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục, giao nhiệm vụ cho công chức, người lao động</p> <p>Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công</p> <p>Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu</p>	<p>lãnh đạo Văn phòng</p> <p>công chức, người lao động</p> <p>lãnh đạo Văn phòng công chức, người lao động</p>	<p>Tháng 7/2021</p> <p>Thường xuyên</p> <p>Hàng quý</p>	
2.	Mục tiêu chất lượng số 2	<p>Kiểm kê, đánh giá tình trạng trang thiết bị văn phòng, hệ thống công nghệ thông tin</p> <p>Lập kế hoạch bảo trì và trình lãnh đạo phê duyệt</p> <p>Thực hiện bảo trì và tổ chức kiểm tra, nghiệm thu, bàn giao</p> <p>Cập nhật hồ sơ theo dõi quá trình bảo trì, chăm sóc thiết bị</p>	<p>bộ phận quản trị</p> <p>bộ phận quản trị lãnh đạo Văn phòng</p> <p>bộ phận quản trị, các đơn vị, bộ phận sử dụng thiết bị</p> <p>bộ phận quản trị</p>	<p>Theo Kế hoạch</p> <p>Theo Kế hoạch</p> <p>Theo Kế hoạch</p> <p>Sau bảo trì, chăm sóc</p>	
3	Mục tiêu chất lượng số 3	Phân loại toàn bộ các tủ lưu, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh mã số, nhãn hiệu chỉ dẫn	lãnh đạo Văn phòng công chức, người lao động	Thường xuyên	

	Triển khai đánh tên, gắn mã số cho các cặp, hộp, file ... hồ sơ lưu	lãnh đạo Văn phòng công chức, người lao động	Thường xuyên
	Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ	lãnh đạo Văn phòng công chức, người lao động	Thường xuyên
	Thống nhất, quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ	lãnh đạo Văn phòng công chức, người lao động	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DÕI
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)**

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NAM ĐỊNH
PHÒNG NGHIỆP VỤ VÀ TỔ CHỨC
THI HÀNH ÁN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Nam Định, ngày 30 tháng 6 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
(NĂM 2021-2022)**

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. 100% hồ sơ thuộc lĩnh vực Phòng phụ trách được giải quyết đảm bảo đúng trình tự thủ tục và sớm hơn thời gian theo quy định, không để xảy ra bất kỳ tình trạng trì trệ.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ của Phòng được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

TRƯỞNG PHÒNG



Trần Văn Quân

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng (Năm 2021-2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1.	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục THADS, giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo Phòng	Tháng 7/2021	
		Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công	Công chức	Thường xuyên	
		Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Hàng tháng	
2.	Mục tiêu chất lượng số 2	Phổ biến các bước quy trình giải quyết công việc và tiếp nhận, giải quyết TTHC (trong đó nhấn mạnh thời gian Phòng mình được giao)	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Tháng 7/2021	
		Thực hiện giải quyết công việc, thủ tục hành chính (nếu có) và kiểm soát kết quả đạt được. Nhắc nhở, thúc đẩy nếu tiến độ có nguy cơ bị chậm muộn	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
		Triển khai chặt chẽ các thủ tục giao nhận, các bước giải quyết hoặc đưa hồ sơ ra ngoài.	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
3.	Mục tiêu chất lượng số 3	Nghiên cứu chặt chẽ các văn bản pháp luật và tuân thủ thực thi	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên	
		Phân loại toàn bộ các tủ lưu, thùng lưu, kệ, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh mã số, nhãn hiệu chỉ dẫn	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên	

	Triển khai đánh tên, gán mã số cho các cặp, hộp, file ... hồ sơ lưu	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên
	Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên
	Thông nhất quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DỐI
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)**

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khác phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NAM ĐỊNH
PHÒNG KIỂM TRA, GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Nam Định, ngày 30 tháng 6 năm 2021

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
(NĂM 2021-2022)

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. Đáp ứng giải quyết 95% hồ sơ thuộc lĩnh vực Phòng đang phụ trách được giải quyết đảm bảo đúng trình tự thủ tục và sớm hơn thời gian theo quy định, không để xảy ra bất kỳ tình trạng trì trệ.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ của Phòng được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

TRƯỞNG PHÒNG



Phạm Ngọc Chanh

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng (Năm 2021-2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1.	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục, giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo Phòng	Tháng 7/2021	
		Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công	toàn bộ công chức	Thường xuyên	
		Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Phòng toàn bộ công chức	Hàng tháng	
2.	Mục tiêu chất lượng số 2	Phổ biến các bước quy trình giải quyết công việc và tiếp nhận, giải quyết TTHC (<i>trong đó nhấn mạnh thời gian Phòng mình được giao</i>)	Lãnh đạo Phòng toàn bộ công chức	Tháng 7/2021	
		Thực hiện giải quyết công việc, thủ tục hành chính (<i>nếu có</i>) và kiểm soát kết quả đạt được. Nhắc nhở, thúc đẩy nếu tiến độ có nguy cơ bị chậm muộn	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
		Triển khai chặt chẽ các thủ tục giao nhận, các bước giải quyết hoặc đưa hồ sơ ra ngoài.	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Thường xuyên	
		Ban hành các văn bản thúc đẩy kịp thời khi các cơ quan bên ngoài đã hết thời gian giải quyết nhưng chưa có kết quả trả lại bộ phận			
	Nghiên cứu chặt chẽ các văn bản pháp luật và tuân thủ thực thi	Lãnh đạo Phòng toàn bộ công chức	Thường xuyên		
3.	Mục tiêu chất lượng số 3	Phân loại toàn bộ các tủ lưu, thùng lưu, kệ, hộp lưu trữ và thống nhất phương pháp đánh	Lãnh đạo Phòng	Thường xuyên	

	mã số, nhân hiệu chỉ dẫn	toàn bộ công chức	
	Triển khai đánh tên, gắn mã số cho các cặp, hộp, file ... hồ sơ lưu	Lãnh đạo Phòng toàn bộ công chức	Thường xuyên
	Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ	Lãnh đạo Phòng toàn bộ công chức	Thường xuyên
	Thông nhất quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng toàn bộ công chức	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DỐI
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)**

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khác phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NAM ĐỊNH
PHÒNG TỔ CHỨC CÁN BỘ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Nam Định, ngày 30 tháng 6 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
(NĂM 2021-2022)**

1. 100% các nội dung trong Mục tiêu chất lượng chung của Cục được tiếp nhận, phân công công chức triển khai và tổ chức thực hiện đạt hiệu quả cao.
2. 100% hồ sơ Bổ nhiệm, bổ nhiệm lại Lãnh đạo cấp Phòng thuộc Cục Thi hành án dân sự; Chi cục trưởng, Phó chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự được giải quyết đảm bảo đúng trình tự thủ tục, thời gian theo quy định, không để xảy ra bất kỳ tình trạng trì trệ.
3. Chuẩn hóa việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, trong đó 100% phương tiện lưu trữ của Phòng được đánh tên, gắn mã số và sắp xếp đảm bảo dễ tìm, dễ thấy, dễ sử dụng; tổ chức khoa học hồ sơ công việc trước khi đưa vào lưu trữ./.

TRƯỞNG PHÒNG



Phạm Công Rĩnh

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng (Năm 2021-2022)

TT	Nội dung mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Ghi chú
1.	Mục tiêu chất lượng số 1	Tiếp nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng của Cục THADS, giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo Phòng	Khi có phát sinh	
		Triển khai bám sát các bước trong kế hoạch, tổ chức thực hiện có kết quả theo nhiệm vụ được phân công	Công chức	Khi có phát sinh	
		Tổ chức họp nội bộ và đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Hàng tháng	
2.	Mục tiêu chất lượng số 2	Phổ biến các bước quy trình giải quyết công việc và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ Bổ nhiệm, bổ nhiệm lại (<i>trong đó nhấn mạnh thời gian Phòng mình được giao</i>)	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Khi có phát sinh	
		Thực hiện giải quyết công việc, thủ tục hành chính (<i>nếu có</i>) và kiểm soát kết quả đạt được. Nhắc nhở, thúc đẩy nếu tiến độ có nguy cơ bị chậm, muộn.	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Khi có phát sinh	
		Triển khai chặt chẽ các thủ tục, các bước giải quyết hoặc xin ý kiến của các cơ quan khác.	Lãnh đạo Phòng Công chức được phân công	Khi có phát sinh	
3.	Mục tiêu chất lượng số 3	Nghiên cứu chặt chẽ các văn bản pháp luật và tuân thủ thực thi	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên	
		Phân loại toàn bộ các tủ lưu, thùng lưu, kệ, hộp lưu trữ và thông nhất phương pháp đánh mã số, nhãn hiệu chỉ dẫn	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên	

	Triển khai đánh tên, gắn mã số cho các cặp, hộp, file ... hồ sơ lưu	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên
	Triển khai thiết lập hệ thống các danh mục, biên mục chi tiết, khoa học hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên
	Thông nhất quy định trong nội bộ việc tra cứu sử dụng, sắp xếp và quản lý hồ sơ	Lãnh đạo Phòng Toàn bộ công chức	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DÕI
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (NĂM 2021-2022)**

1. Định kỳ hàng năm, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
2. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH

TCVN ISO 9001:2015

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

MÃ HIỆU : STCL
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 30 / 6 / 2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Phạm Thị Bích Phương	Trần Việt Cường	Lê Chí Linh
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký thi hành án	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng



MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

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 Nam Định (*sau đây viết tắt là Cục*) 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.

Sổ tay chất lượng do Cục trưởng ban hành, khẳng định việc Cục xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng quản lý nhà nước cũng như các thủ tục hành chính thuộc chức năng của Cục.

Sổ tay chất lượng nêu sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính, cơ cấu tổ chức của hệ thống quản lý chất lượng của Cục 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 và cũng là tài liệu để các cơ quan, tổ chức liên quan có thêm những thông tin về việc thực hiện chức năng của Cục.

2. PHẠM VI, NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT

2.1. Phạm vi

- Hệ thống quản lý chất lượng đề cập trong cuốn Sổ tay chất lượng được áp dụng cho hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính của Cục quy định tại Quyết định số/QĐ-CTHADS ngày /6/2021 về việc công bố thủ tục hành chính trong lĩnh vực thi hành án dân sự thuộc chức năng của Cục;

- Hệ thống quản lý chất lượng của Cục được mô tả trong Sổ tay chất lượng được áp dụng đối với Phòng chuyên môn thuộc Cục.

2.2. Nguyên tắc kiểm soát

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

- Soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại: khi có yêu cầu và được lãnh đạo Cục phê duyệt, việc soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại Sổ tay chất lượng sẽ được tiến hành nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, cơ cấu tổ chức và thực tế hoạt động của các đơn vị. Việc sửa đổi, soạn thảo, ban hành lại được 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 Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định là cơ quan thuộc hệ thống ngành dọc, trực thuộc Tổng cục THADS - Bộ Tư pháp, tại địa bàn tỉnh Nam Định, thực hiện chức năng tổ chức THADS, theo dõi thi hành án hành chính; chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ công tác THADS, theo dõi thi hành án hành chính đối với các cơ quan THADS trực thuộc trong tỉnh theo quy định của pháp luật.

4.2. Cơ cấu tổ chức

Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định được tổ chức thành hệ thống dọc từ tỉnh đến cấp huyện, bảo đảm nguyên tắc tập trung thống nhất, có cơ cấu tổ chức như sau:

1. Đơn vị trực thuộc Cục THADS tỉnh:

- a) Phòng Nghiệp vụ và tổ chức Thi hành án;
- b) Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- c) Phòng Tổ chức cán bộ;
- d) Văn phòng.

2. Chi cục THADS các huyện, thành phố thuộc trực thuộc.

4.3. Bối cảnh tổ chức

4.3.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh

- Cục 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 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 hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận và trả kết quả của bộ phận một cửa với hoạt động tác nghiệp của đơn vị chuyên môn.
Cơ quan quản lý nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng quy định của Nhà nước trong các văn bản quy phạm pháp luật. - Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.
Nhà cung cấp dịch vụ	<p>Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài, ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ, Cục còn thực hiện việc xem xét đến nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp dịch vụ cho Cục.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lựa chọn nhà cung cấp phù hợp, xem xét yêu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp.

4.3.3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý

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

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

4.3.4. HTQLCL và các quá trình

Cục thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Lãnh đạo và cam kết

5.1.1. Cam kết của Lãnh đạo

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

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho HTQLCL và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;
- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của HTQLCL trong các quá trình quản lý hành chính nhà nước của Cục;
- 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;
- Đảm bảo HTQLCL đạt được các kết quả hướng đến của mình;
- Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL;
- Thúc đẩy cải tiến;
- Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

5.1.2 Hướng vào khách hàng

- Cục cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quản lý nhà nước, các đơn vị liên quan. Điều này được chứng minh bởi sự nỗ lực của toàn bộ công chức, người lao động trong cơ quan Cục, đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

- Cục xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của HTQLCL.

- Cục mong đợi những kiến nghị, góp ý, đề xuất, đánh giá từ phía các cơ quan, đơn vị liên quan. Đó là cơ sở nền tảng giúp cơ quan trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

5.2. Chính sách chất lượng

Cục trưởng thiết lập chính sách chất lượng và công bố đến toàn thể công chức và người lao động trong Cục. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp mục đích và bối cảnh của cơ quan và hỗ trợ các định hướng chiến lược của đơn vị, là cơ sở cho việc thiết lập các mục tiêu chất lượng, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến mọi công chức và người lao động trong cơ quan để mọi người thấu hiểu và duy trì việc thực hiện HTQLCL.

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

- Lãnh đạo Cục đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt và hiểu rõ trong cơ quan.

- Lãnh đạo Cục chỉ định các thành viên đại diện cho các đơn vị và có hiểu biết về HTQLCL để thành lập Ban Chỉ đạo ISO, ngoài các trách nhiệm và quyền hạn khác còn có các trách nhiệm và quyền hạn để thay mặt lãnh đạo đơn vị chỉ đạo xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL của tổ chức.

6. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

6.1 Hành động đối với rủi ro và cơ hội

6.1.1. Xem xét bối cảnh và yêu cầu mong đợi

Cục xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các cơ quan, đơn vị liên quan để xác định rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết để đảm bảo hệ thống.

6.1.2. Lập kế hoạch

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

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

Tham khảo:

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

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

6.2.1. Mục tiêu chất lượng

- Cục phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các Phòng chuyên môn và các quá trình cần thiết của HTQLCL.

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

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

6.2.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng

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

6.3 Hoạch định sự thay đổi

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

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

7. HỖ TRỢ

7.1 Nguồn lực

7.1.1 Tổng quan

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

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

7.1.2 Nhân lực

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

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Cục có trách nhiệm: Xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí làm việc căn cứ trên tính chất của công việc đang thực hiện; bố trí để công chức có liên quan được đào tạo phù hợp và hiệu quả;

- Cục đảm bảo các công chức, người lao động nhận thức được về sự đóng góp của họ trong sự phát triển của đơn vị thông qua các cuộc họp, các bản mô tả công việc, thông báo; các hoạt động liên quan tới đào tạo, đánh giá năng lực nhân sự.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng

- Cục xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của HTQLCL bao gồm: văn phòng, nhà cửa, không gian làm việc, các trang thiết bị, hệ thống thông tin và các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

- Lãnh đạo Cục cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình hoạt động của cơ quan.

- Căn cứ vào định hướng, CSCL của tổ chức, toàn bộ cơ sở hạ tầng của đơn vị như nơi làm việc, các phương tiện làm việc và các công cụ hỗ trợ công việc đều phải được xác định, duy tu, sửa chữa và cập nhật nếu cần để phù hợp nhằm đạt được các mục tiêu chất lượng đã hoạch định và các yêu cầu của HTQLCL.

7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình

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

7.1.5. Tri thức của tổ chức

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

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

7.2. Năng lực

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

7.3. Nhận thức

Cục đảm bảo công chức, người lao động nhận thức được CSCL, MTCL và hiểu được mong đợi của bên quan tâm; tầm quan trọng của các đóng góp của từng công chức, người lao động đối với tính hiệu lực của HTQLCL, cũng như các tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu HTQLCL.

7.4. Trao đổi thông tin

- Cục 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 Văn thư.

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1. Khái quát

Cục 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, đơn vị sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp (*tiêu đề, ngày, tác giả, số tham chiếu...*); định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp (*ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, hình ảnh, ...*); xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

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

Tham khảo:

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

8. VẬN HÀNH

8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp

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

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

8.2.1. Trao đổi thông tin với các cơ quan, tổ chức

Các yêu cầu, thông tin của cơ quan, tổ chức gửi đến Cục thông qua Văn thư theo đường công văn được kịp thời báo cáo đến lãnh đạo Cục để xử lý, giải quyết.

8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan

Đáp ứng yêu cầu của các bên quan tâm là công việc quan trọng, do đó Cục luôn 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 Phòng chuyên môn có 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 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 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 Cục.

8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

8.4.1. Khái quát

Cục 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 quản lý hành chính nhà nước

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

Cục 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.
- 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 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 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 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 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 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 áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các cơ quan, tổ chức đối với hoạt động quản lý hành chính nhà nước và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía các đơn vị.

- Xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của cơ quan, tổ chức, công dân (*hài lòng và chưa hài lòng*) thường xuyên thông qua hòm thư góp ý, tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.....

9.1.3. Phân tích và đánh giá

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

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

- Trước cuộc xem xét của lãnh đạo, các đơn vị báo cáo bằng văn bản cho lãnh đạo trước 01 tuần về các nội dung liên quan đến HTQLCL của đơn vị mình, kể cả 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 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 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 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./.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH

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 : 30/6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Phạm Thị Bích Phương	Trần Việt Cường	Lê Chí Linh
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký thi hành án	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30/6/2021
		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 CẦN LƯU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30/6/2021
		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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định 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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định.

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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định, 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.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30/6/2021
		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	Ban Chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
2	Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	Ban Chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
3	Quy trình vận hành và kiểm soát HTQLCL	Ban Chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO	Cục trưởng
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Thư ký Ban Chỉ đạo ISO	Trưởng phòng chuyên môn	Cục trưởng

5.1.2.2. Bộ cục tài liệu

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

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/9

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 chuyên môn 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 Phòng chuyên môn soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

STT	Đơn vị	Ký hiệu
1	Văn phòng	VP
2	Phòng Nghiệp vụ & tổ chức thi hành án	NV
3	Phòng Tổ chức cán bộ	TCCB

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 7/9

4	Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo	GQKN
5	Tổ Thư ký Ban chỉ đạo ISO	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 3 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 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 Cục THADS tỉnh.

5.1.5. Kiểm soát tài liệu bên ngoài

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của Cục 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.

- 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.

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/9

- 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 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, 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.

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.ISO.01
		Ngày ban hành: 30 /6/2021
		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			

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

MÃ HIỆU : QT.ISO.02
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 30 /6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Phạm Thị Bích Phương	Trần Việt Cường	Le Chí Linh
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký thi hành án	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30 /6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/11

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 CẦN LƯU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/11

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các đơn vị thuộc Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- **Bối cảnh của tổ chức:** là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

- **Bối cảnh bên trong:** là môi trường bên trong, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên trong của cơ quan bao gồm:

- + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
- + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
- + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (*ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ*);
- + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (*cả chính thức và không chính thức*);
- + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
- + Văn hóa của cơ quan;
- + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;
- + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.

- **Bối cảnh bên ngoài:** là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/11

Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:

+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;

+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan;

+ Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- **Bên quan tâm:** người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.

- **Rủi ro:** tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

+ Tác động là một sai lệch so với dự kiến (*tích cực và/hoặc tiêu cực*).

+ Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (*như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường*) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (*như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình*).

+ Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.

+ Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (*bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh*) và khả năng xảy ra kèm theo.

+ Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.

- **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

- **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/11

4.2. Viết tắt

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

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Tài liệu / hồ sơ
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích bối cảnh</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban Chỉ đạo ISO	
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhận diện rủi ro</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban Chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đánh giá rủi ro</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban Chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhận diện cơ hội</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban Chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Giải quyết rủi ro và cơ hội</div>	Lãnh đạo đơn vị Ban Chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.ISO.02.01 BM.ISO.02.02
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết</div>	Lãnh đạo Cục Ban Chỉ đạo ISO	BM.ISO.02.02

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. Phân tích bối cảnh:

Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL. Thông tin bối cảnh của bao gồm:

- a) Bối cảnh bên ngoài:

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/11

- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống.

- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.

- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình.

- Sự tác động của các vấn đề có liên quan khác bên ngoài.

b) Bối cảnh bên trong (*nội bộ*):

- Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.

- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (*nhân lực, vật lực, tài lực*).

- Tình hình văn hóa công sở.

- Tri thức của nguồn nhân lực (*công chức, người lao động*).

- Các quá trình của HTQLCL (*liên quan đến chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công*).

c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:

- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.

- Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.

5.2.2. Nhận diện rủi ro:

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (*tổ chức, cá nhân có nhu cầu*), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban chỉ đạo ISO và các đơn vị thuộc Tổng cục có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:

- Định hướng chiến lược;

- Mục đích của HTQLCL;

- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;

- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;

- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.

Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào **Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội** mẫu BM.ISO.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/11

c) Phân loại rủi ro:

Điểm rủi ro sẽ được xếp hạng như sau:

- Từ 01 - 10 điểm: rủi ro thấp (L), quy ước màu xanh lá cây.
- Từ 11 - 15 điểm: rủi ro cao (M), quy ước màu vàng.
- Từ 16 - 25 điểm: rủi ro rất cao (H), quy ước màu đỏ.

5.2.4. Nhận diện cơ hội:

Nhận diện cơ hội là nhận diện các rủi ro mà có tác động có lợi, tích cực ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL, sự phù hợp của các hoạt động chức năng quản lý nhà nước, hoạt động nội bộ, dịch vụ hành chính công, nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân đối với quá trình giải quyết công việc của Cục THADS tỉnh Nam Định.

Căn cứ vào bối cảnh hiện tại của cơ quan (*bên trong và bên ngoài*) và mức độ của các rủi ro để xác định cơ hội để đạt được mục tiêu, kết quả dự kiến.

5.2.5. Giải quyết rủi ro và cơ hội

a) Biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Xác định các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội là:

+ Đưa ra các hành động để giảm thiểu các tác động tiêu cực, bất lợi, không mong muốn ảnh hưởng đến khả năng cơ quan đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL;

+ Đưa ra các hành động để thúc đẩy các tác động tích cực, có lợi để đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- Giải quyết rủi ro và cơ hội có thể giúp đạt được sự cải tiến đối với HTQLCL.

- Các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

Biện pháp	Mô tả
Né tránh rủi ro	- Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; - Chọn một hành động khác thay thế; hoặc - Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.
Chấp nhận rủi ro	- Khi các hành động kiểm soát không khả thi; - Khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích; - Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của cơ quan; - Cần theo đuổi một cơ hội nào đó.
Giảm thiểu rủi ro	- Khi mà việc chấm dứt xét thấy tốn thời gian và chi phí; - Chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được bao gồm:

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	10/11

	+ giảm thiểu khả năng xảy ra; + giảm thiểu hậu quả; + tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.
Chia sẻ rủi ro	Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (ví dụ: công ty bảo hiểm, dịch vụ...)
Loại bỏ rủi ro	Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro

b) Các bước thực hiện:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội:

Ban Chỉ đạo ISO phối hợp với lãnh đạo các đơn vị trực thuộc trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm xây dựng “**Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội**” theo mẫu BM.ISO.02.02. Trong đó xác định cấp độ xử lý cần thiết cho mỗi rủi ro. Ví dụ: đối với rủi ro “cao”, thì cần lập kế hoạch để xử lý ngay; đối với những rủi ro thấp hoặc rất thấp mà có các cơ hội cải tiến, thì lập kế hoạch để cải tiến. Hành động xử lý rủi ro hiệu quả phụ thuộc vào các mục tiêu cụ thể và thời gian thực hiện.

Đối với rủi ro được nhận diện, cần phải:

- Cụ thể biện pháp xử lý: tránh, giảm thiểu, chia sẻ, chuyển giao hoặc chấp nhận.
- Văn bản hóa kế hoạch xử lý.
- Chỉ định người chịu trách nhiệm giám sát và báo cáo tiến độ.
- Xác định cụ thể ngày hoàn thành.

Bước 2: Thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý

Khi thực hiện một kế hoạch xử lý, xem xét các hành động giải quyết sẽ được hỗ trợ:

- Nguồn lực sẵn có.
- Trao đổi với các bên liên quan.

5.2.6. Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Lãnh đạo Cục phân công Thủ trưởng các đơn vị thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ, lãnh đạo Cục xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến HTQLCL.

Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội vào biểu mẫu BM.ISO.02.02.

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu:	QT.ISO.02
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	11/11

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.ISO.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban Chỉ đạo ISO	05 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm	Tổng điểm đánh giá
1	Hiếm khi	Không đáng kể	1	01 - 10 = Thấp
2	Ít khả năng	Nhẹ	2	
3	Có khả năng	Đáng kể	3	11 - 15 = Cao
4	Nhiều khả năng	Nghiêm trọng	4	
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	5	

Mã số	Vấn đề / quá trình/ bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	ĐÁNH GIÁ RỦI RO			CƠ HỘI (để đạt được kết quả dự kiến)	HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI Biện pháp
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI								
B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN TRONG								
C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM								
D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH								

Ghi chú: (7) = (5) x (6)

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI




STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

MÃ HIỆU : QT.ISO.03
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 30 /6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Phạm Thị Bích Phương	Trần Việt Cường	Lê Chí Linh
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký thi hành án	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/8

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

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/8

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định (dưới đây viết tắt là Cục).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của Cục. Khi phát hiện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng không đầy đủ, thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại Cục.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý.
- Sổ tay chất lượng của Cục.
- QT.ISO.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.
- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.
- **Bằng chứng đánh giá:** Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.
- **Phát hiện khi đánh giá:** Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (*Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến*).
- **Sự không phù hợp:** sự không đáp ứng một yêu cầu.
- **Hành động khắc phục:** hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.
- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

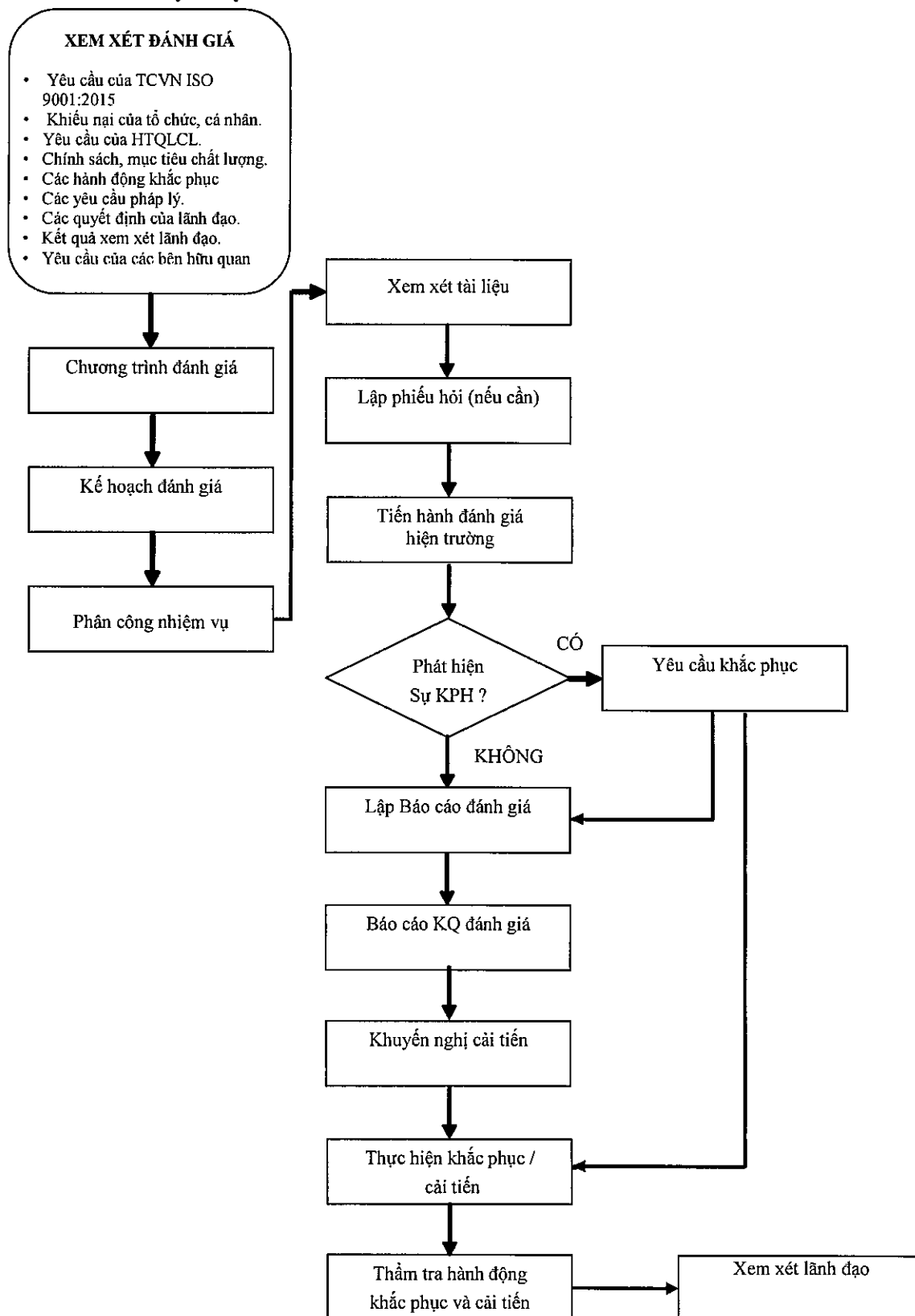
4.2. Viết tắt

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện



CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

5.2. Diễn giải lưu đồ

5.2.1. Hoạch định hoạt động đánh giá

- Chương trình đánh giá:

Cuối quý IV của năm trước, Ban chỉ đạo ISO thiết lập chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.ISO.03.01, trình lãnh đạo Cục phê duyệt. Hoạch có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo Cục.

Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.

- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:

Căn cứ vào chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trưởng ban chỉ đạo ISO của Cục dự thảo quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình lãnh đạo Cục phê duyệt.

5.2.2. Chuẩn bị các hoạt động đánh giá

- Kế hoạch đánh giá:

Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.ISO.03.02 và thông báo cho các đơn vị được đánh giá được biết.

- Phân công nhiệm vụ:

Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.

- Xem xét tài liệu và lập phiếu câu hỏi (nếu cần):

Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các đơn vị được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:

- + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.
- + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không.
- + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá.
- + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá.

Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.ISO.03.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

- Chuẩn bị các tài liệu làm việc:

Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:

- + Kế hoạch đánh giá.
- + Phiếu câu hỏi.
- + Phiếu ghi chép đánh giá.
- + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- + Báo cáo sự không phù hợp.
- + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

5.2.3. Thực hiện đánh giá

- Hợp mở đầu:

Thành phần hợp bao gồm đoàn đánh giá, lãnh đạo Cục và đại diện lãnh đạo đơn vị được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với đơn vị được đánh giá.

- Tiến hành đánh giá:

Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào phiếu đánh giá theo BM.ISO.03.03.

Đối với những vấn đề phức tạp, phải có sự trao đổi hội ý trong đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể.

Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu đại diện lãnh đạo đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.

- Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:

Sau khi đánh giá, trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.ISO.03.04.

Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.

- Hợp kết thúc:

Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (*kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp*) cho lãnh đạo Cục, trong đó, nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.

Thống nhất kết quả đánh giá.

5.2.4. Lập hồ sơ đánh giá

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá, gửi tới lãnh đạo Cục và photocopy các hồ sơ về sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (*nếu cần thiết*).

5.2.5. Theo dõi hành động khắc phục

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	QT.ISO.03
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

Lãnh đạo Cục điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các hồ sơ về sự không phù hợp theo đúng quy định.

Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở hồ sơ sự không phù hợp, lãnh đạo Cục cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần).

Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.

Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải Lập hồ sơ sự không phù hợp mới.

Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban Chỉ đạo ISO lưu trữ.

Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban Chỉ đạo ISO có thể điều chỉnh chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế tại Cục.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.03.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.ISO.03.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.ISO.03.03	Phiếu đánh giá
5	BM.ISO.03.04	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	Ban Chỉ đạo ISO	05 năm
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Phiếu đánh giá		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu có)		

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

Đơn vị được đánh giá	Hoạt động được đánh giá	Thời gian											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

PHÊ DUYỆT

- Chú thích:**
- Kế hoạch đánh giá
 - Đánh giá hoàn thành
 - Đánh giá đột xuất
 - Không đánh giá được theo kế hoạch

Nam Định, ngày tháng năm 20....

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện đơn vị được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú : diễn giải Nội dung đánh giá :

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Người lập

Phê duyệt

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu ✓ tương ứng)

<input checked="" type="checkbox"/> Lãnh đạo cục	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Nghiệp vụ và tổ chức THADS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Tổ chức cán bộ	<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của Cục so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ					
	LĐ Cục	Phòng Kiểm tra, giải quyết KN, TC	Phòng Nghiệp vụ và tổ chức THADS	Phòng Tổ chức cán bộ	Văn phòng	Ghi chú
4.1						
4.2						
4.3						
4.4						
5.2						
5.3						
6.1						
6.2						
6.3						
7.1.						
7.2						

7.5						
8.2						
8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....
.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....
.....

3. Nguồn lực:

.....
.....

6.2 Những tồn tại

.....
.....

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

.....
.....

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

.....
.....

Nam Định, ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá

TỔNG THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH




TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

MÃ HIỆU : QT.ISO.04

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30 /6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Phạm Thị Bích Phương	Trần Việt Cường	Lê Chí Linh
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký thi hành án	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30 /6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/8

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 CẦN LƯU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	4/8

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định (*dưới đây gọi tắt là Cục*), luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, kiểm tra và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của Cục.
- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu. Mục 8.7 và 10.2.
- QT.ISO.02 Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.
- QT.ISO.03 Quy trình đánh giá nội bộ.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- **Quá trình:** tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
- **Sự không phù hợp:** không đáp ứng một yêu cầu.
- **Sự khắc phục:** hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- **Hành động khắc phục:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (*đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác*), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.
- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

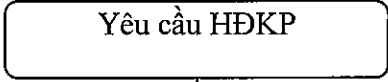
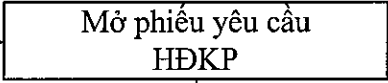
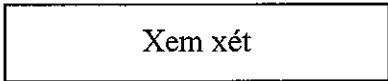
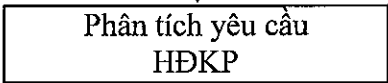
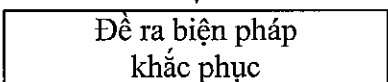
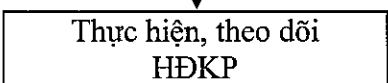
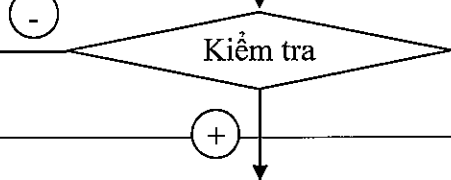
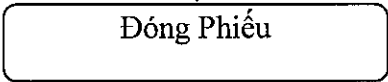
4.2 Viết tắt

- CAR: Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- HDKP: Hành động khắc phục.

5. NỘI DUNG

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	06/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/8

5.1 Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự thực hiện	Biểu mẫu	Trách nhiệm
1			
2		BM.ISO.04.01	Lãnh đạo các đơn vị
3		BM.ISO.04.01	Ban Chỉ đạo ISO
4		BM.ISO.04.01	Ban Chỉ đạo ISO lãnh đạo các đơn vị
5		BM.ISO.04.01	Ban Chỉ đạo ISO lãnh đạo các đơn vị
6		BM.ISO.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7		BM.ISO.04.01	Ban Chỉ đạo ISO
8		BM.ISO.04.01	Ban Chỉ đạo ISO

5.2 Diễn giải lưu đồ:

5.2.1 Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:

- + Các hoạt động chức năng không phù hợp.
- + Xử lý các ý kiến phản hồi của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	6/8

- + Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.
- + Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra.
- + Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng.
- + Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.
- + Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.
- + Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng.
- + Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó.
- + Các thông tin các bên có liên quan khác (*cải tiến*).
- + Các bài học kinh nghiệm (*cải tiến*).

5.2.2 Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:

Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo lãnh đạo đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: lãnh đạo các đơn vị, trưởng đoàn đánh giá (*trong trường hợp phát hiện lãnh đạo đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần*) có trách nhiệm xem xét mở **“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”**, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.ISO.04.01 và báo cáo lãnh đạo Cục.

Hành động khắc phục được thực hiện khi:

- + Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng.
- + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.
- + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.
- + Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá.
- + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.
- + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.
- + Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/8

5.2.3 Ban chỉ đạo ISO cơ quan xem xét:

“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” BM.ISO.04.01 sau khi được mở phải được Ban Chỉ đạo ISO xem xét.

5.2.4 Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban Chỉ đạo ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp.

Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban Chỉ đạo ISO chỉ định rõ bộ phận, cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai *“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”* BM.ISO.04.01.

Lãnh đạo Cục phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

5.2.5 Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục

Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.

Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.

Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban Chỉ đạo ISO.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận, cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban Chỉ đạo ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai *“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”*.

Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận, cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho lãnh đạo đơn vị.

5.2.6 Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục

Đúng thời hạn đã đề ra trong *“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”* lãnh đạo Cục (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.

5.2.7 Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục

Ban Chỉ đạo ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng *“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”* ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.

Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho lãnh đạo Cục xem xét cho ý kiến giải quyết.

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu:	QT.ISO.04
		Ngày ban hành:	30/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/8

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CẢN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban Chỉ đạo ISO	05 năm

Nam Định, ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập: -----

2. Nội dung:

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

4. Người thực hiện:

Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

Đạt: Không đạt:

Số phiếu mới: -----

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

MÃ HIỆU : QT.ISO.05

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 30 /6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Phạm Thị Bích Phương	Trần Việt Cường	Lê Chí Linh
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký thi hành án	Chánh Văn phòng	Phó Cục trưởng

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 2/10

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 CẦN LƯU

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/10

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành hoạt động xem xét của lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tỉnh Nam Định (*dưới đây gọi tắt là lãnh đạo Cục*) đối với Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các cuộc họp định kỳ hoặc đột xuất để xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Cục.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng của Cục.

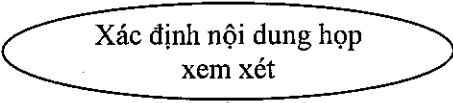
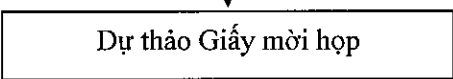
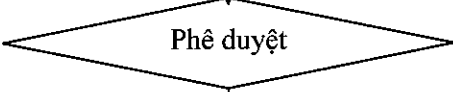
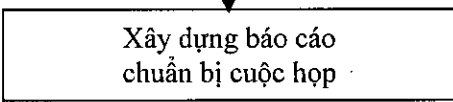
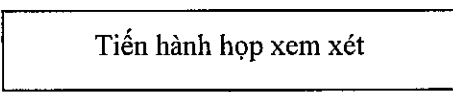
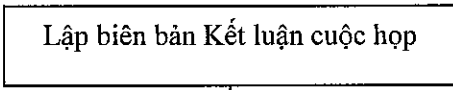
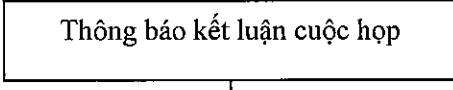
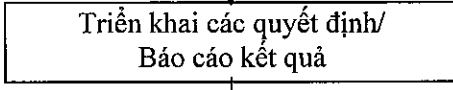
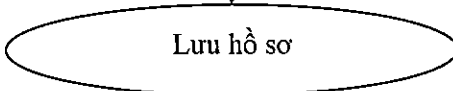
4. VIẾT TẮT

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

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ

CỤC THỊ HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 5/10

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1		Ban Chỉ đạo ISO	
2		Tổ Thư ký ISO	
3		Trưởng Ban Chỉ đạo ISO	
4		Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO	
5		Ban Chỉ đạo ISO Các đơn vị/cá nhân liên quan	BM.ISO.05.01
6		Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO	BM.ISO.05.01
7		Tổ Thư ký ISO	
8		Các đơn vị liên quan	
9		Tổ Thư ký ISO	

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/10

5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
1	<p>Xác định nội dung họp xem xét</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuộc họp xem xét của lãnh đạo Cục về HTQLCL được tổ chức định kỳ 1 lần/1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, lãnh đạo Cục có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với HTQLCL; - Căn cứ trên tình hình thực tế của HTQLCL, kết quả đánh giá nội bộ của Cục và nhu cầu xem xét của lãnh đạo Cục về HTQLCL xác định nội dung họp cụ thể đối với từng đợt. - Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm: <p>Đầu vào (9.3.2 ISO 9001:2015):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tình trạng các hành động từ cuộc họp xem xét của lãnh đạo lần trước. b) Những thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến HTQLCL; c) Thông tin về kết quả hoạt động và tính hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về: <ul style="list-style-type: none"> + Sự thỏa mãn của khách hàng và phản hồi từ các bên quan tâm; + Mức độ các mục tiêu chất lượng đáp ứng; + Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ; + Sự không phù hợp và các hành động khắc phục; + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; 	Ban Chỉ đạo ISO		

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 7/10

	<p>+ Kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài; d) Nguồn lực đầy đủ; e) Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội; f) Cơ hội để cải tiến.</p> <p>Đầu ra của xem xét (9.3.2) Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo Cục phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: a) Các cơ hội cải tiến; b) Mọi nhu cầu thay đổi đến HTQLCL; c) Nhu cầu về nguồn lực.</p> <p>Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p>			
2	<p><i>Dự thảo giấy mời họp</i> Tổ Thư ký ISO có trách nhiệm xác định rõ nội dung, chương trình họp từng đợt và thông báo đến các đơn vị.</p> <p>- Thành phần tham dự họp bao gồm: lãnh đạo Cục, lãnh đạo các đơn vị, Ban Chỉ đạo ISO và các công chức có liên quan trong việc triển khai vận hành HTQLCL của Cục. Các thành phần này được nêu cụ thể trong giấy mời họp;</p>	Tổ Thư ký ISO		
3	<p><i>Phê duyệt</i> Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt giấy mời họp.</p>	Trưởng Ban chỉ đạo ISO		
4	<p><i>Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp</i> - Ban Chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo chung về tình hình thực hiện của HTQLCL; chính sách và mục</p>	Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO		

CUCTHI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	QT.ISO.05
		Ngày ban hành:	/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	8/10

	<p>tiêu chất lượng; các thay đổi ảnh hưởng tới hệ thống (nếu có); kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổ Thư ký ISO chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình khắc phục chung tại các đơn vị; - Thủ trưởng các đơn vị chuẩn bị báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL tại đơn vị mình; các khó khăn, khuyến nghị cải tiến; tình hình thực hiện các mục tiêu chất lượng liên quan; tình hình thực hiện các yêu cầu khắc phục hoặc cải tiến tại đơn vị; phản hồi của các bên liên quan đến hoạt động của đơn vị và các nội dung khác, nếu được lãnh đạo yêu cầu 			
5	<p>Tiến hành họp xem xét</p> <p>Các đơn vị, cá nhân trình bày các báo cáo được phân công để cùng xem xét, các thành viên tham gia ý kiến thảo luận làm rõ như: ý kiến phản hồi của các bên liên quan, kết quả thực hiện các quy trình, mức độ sai sót trong quá trình thực hiện, các biện pháp khắc phục sai lỗi, những thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL, các đề xuất cải tiến.</p> <p>Thư ký ISO có trách nhiệm ghi biên bản nội dung đã thảo luận trong cuộc họp theo BM.ISO.05.01. Biên bản cuộc họp phải ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét.</p>	<p>Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan</p>		BM.ISO.05.01
6	<p>Lập biên bản kết luận cuộc họp</p> <p>Căn cứ vào các báo cáo, ý kiến phát biểu của các thành viên dự họp, chủ trì cuộc họp sẽ kết luận và</p>	<p>Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO</p>		BM.ISO.05.01

CỤC THI HÀNH AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 9/10

	<p>quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét, phân công trách nhiệm thực hiện công việc cụ thể và ấn định thời gian hoàn thành đối với các đơn vị, cá nhân được phân công.</p> <p>Căn cứ kết luận của người chủ trì cuộc họp về các nội dung đã thảo luận, đại diện lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện.</p>			
7	<p><i>Thông báo kết luận cuộc họp</i></p> <p>Căn cứ vào biên bản cuộc họp, thư ký ISO có trách nhiệm ra thông báo kết luận của cuộc họp để gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan và đôn đốc, báo cáo lãnh đạo Cục.</p> <p>Thư ký ISO gửi biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.</p>	Tổ Thư ký ISO		
8	<p><i>Triển khai quyết định/báo cáo kết quả</i></p> <p>Các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các kết luận và quyết định của lãnh đạo Cục sau cuộc họp xem xét, kết quả của các hành động khắc phục và cải tiến phải được báo cáo lãnh đạo Cục theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.</p>	Các đơn vị liên quan		
9	<p><i>Lưu hồ sơ</i></p> <p>Tiến hành theo Mục 7 của quy trình.</p>	Tổ Thư ký ISO		Theo Mục 7

CỤC THỰC HIỆN AN DÂN SỰ TỈNH NAM ĐỊNH	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ISO.05
		Ngày ban hành: /6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 10/10

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.ISO.05.01	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo Cục

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo Cục	05 năm	Tổ Thư ký ISO

Nam Định, ngày tháng năm 20...

BIÊN BẢN
Họp xem xét của lãnh đạo Cục

Hôm nay, vào hồi ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....

Tại:.....

Lãnh đạo Cục tiến hành họp xem xét về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Thành phần tham dự:

1. Ông (bà):..... Chức vụ:.....chủ trì cuộc họp;

2. Ông (bà):..... Chức vụ:.....thư ký cuộc họp;

3. Các ông (bà) là thành viên Ban Chỉ đạo ISO, đại diện các đơn vị/cá nhân có liên quan...

NỘI DUNG CUỘC HỌP

.....
.....

VẤN ĐỀ THẢO LUẬN

.....
.....

KẾT LUẬN

TT	Kết luận đưa ra	Đơn vị/cá nhân thực hiện, thời hạn	Ghi chú

CHỦ TRÌ CUỘC HỌP

THƯ KÝ CUỘC HỌP