TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

Số: 325/QĐ-CTHADS

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

Ninh Bình, ngày 30 tháng 6 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình

CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

Căn cứ Quyết định số 61/2014/QĐ-TTg ngày 30/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thi hành án dân sự trực thuộc Bộ Tư pháp;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ/TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ quyết định số 2343/QĐ- BTP ngày 25/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVNISO9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự;

Theo đề nghị của Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng ISO Cục THADS tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình (có danh mục tài liệu kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng có trách nhiệm quán triệt, tuân thủ và áp dụng trong quá trình giải quyết công việc tại đơn vị.

Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng ISO của Cục có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đã ban hành./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Tổng cục THADS (để b/c);
- Các Phó cục trưởng;
- Chi cục THADS các huyện, TP (để biết);
- Trang Thông tin điện tử của Cục (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP.

CỤC TRƯỞNG

Phạm Xuân Túy

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 quản lý, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng			
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	
Quy trình giải quyết thủ tục hành chính			
9	Quy trình yêu cầu thi hành án dân sự	QT.NV.01	
10	Quy trình nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án	QT.NV.02	
11	Quy trình yêu cầu thay đổi Chấp hành viên	QT.NV.03	
12	Quy trình đề nghị miễn, giảm phí thi hành án	QT.NV.04	
13	Quy trình đề nghị miễn, giảm chi phí cưỡng chế thi hành án	QT.NV.05	
14	Quy trình xác nhận kết quả thi hành án	QT.NV.06	
15	Quy trình giải quyết tố cáo về thi hành án dân sự	QT.GQKN.01	
16	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 1)	QT.GQKN.02	
17	Quy trình giải quyết khiếu nại về thi hành án dân sự (lần 2)	QT.GQKN.03	

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

"MINH BẠCH, KHÁCH QUAN - HIỆU QUẢ, ĐÚNG PHÁP LUẬT"

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, người lao động của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước về công tác thi hành án dân sự và thi hành án hành chính theo quy định của pháp luật.

2. Xây dựng tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, trong sạch; cán bộ, công chức 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 hiện hành.

4. Hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh 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 quản lý nhà nước về thi hành án dân sự và 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.

Ninh Bình, ngày tháng năm 2021

CỤC TRƯỞNG

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ T NINH BÌNH

Phạm Xuân Túy

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

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

Ninh Bình, ngày tháng năm 2021

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
(NĂM 2021-2022)

Tập thể công chức, người lao động Cục THADS tỉnh Ninh Bình 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 THADS.

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% 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/.

CỤC TRƯỞNG

Phạm Xuân Túy

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 đơn vị 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 điều 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 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện quy chế một cửa, một cửa liên thông	Văn phòng, Các phòngchuyên môn thuộc Cục	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	Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên	

	để tra cứu, sử dụng hiệu quả khi giải quyết TTHC			
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 đơn vị chuyên môn tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Tổng cục kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đưa ra bằng văn bản.

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 NINH BÌNH

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	**Nguyễn Thị Hảo**	**Nguyễn Thị Thanh Tâm**	**Phạm Xuân Túy**
Chữ ký			
Chức vụ	**Thư ký**	**Chánh Văn phòng**	**Cục trưởng**

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

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi

1. MỤC ĐÍCH

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

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 Thi hành án dân sự.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng của Tổng cục Thi hành án dân sự.

4. VIẾT TẮT

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

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	Xác định nội dung họp xem xét	Ban chỉ đạo ISO	
2	Dự thảo Giấy mời họp	Thư ký ISO	
3	Phê duyệt	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	
4	Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp	Lãnh đạo các đơn vị, Thư ký	
5	Tiến hành họp xem xét	Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan	BM.ISO.05.01
6	Lập biên bản Kết luận cuộc họp	Chủ trì cuộc họp; Thư ký	BM.ISO.05.01
7	Thông báo kết luận cuộc họp	Thư ký ISO	
8	Triển khai các quyết định/ Báo cáo kết quả	Các đơn vị liên quan	
9	Lưu hồ sơ	Thư ký ISO	

5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
1	***Xác định nội dung họp xem xét*** - Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Cục về HTQLCL được tổ chức định kỳ 1 lần/1 năm. Tuỳ 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: **Đầu vào (9.3.2 ISO 9001:2015):** 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: + 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	Ban chỉ đạo ISO		

	động khắc phục; + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; + 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. **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. Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.			
2	***Dự thảo Giấy mời họp*** Thư ký ISO có trách nhiệm xác định rõ nội dung, chương trình họp từng đợt và thông báo đến các đơn vị. - 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;	Thư ký ISO		

3	***Phê duyệt*** Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt Giấy mời họp.	Trưởng Ban chỉ đạo ISO		
4	***Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp*** - Ban chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo chung về tình hình thực hiện của HTQLCL; chính sách và mục 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); - 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	Lãnh đạo các phòng chuyên môn, thư ký, thẩm tra viên		
5	***Tiến hành họp xem xét*** 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	Ban chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan		BM.ISO.05.01

	HTQLCL, các đề xuất cải tiến. 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.			
6	***Lập biên bản kết luận cuộc họp*** Căn cứ vào các báo cáo, ý kiến phát biểu của các thành viên dự họp, chủ trì cuộc họp sẽ kết luận và 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. 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.	Chủ trì cuộc họp; Thư ký ISO		BM.ISO.05.01
7	***Thông báo kết luận cuộc họp*** 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 lên Lãnh đạo Tổng cục. Thư ký ISO gửi biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.	Thư ký ISO		
8	***Triển khai quyết định/Báo cáo kết quả*** Các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các kết luận và quyết định của Lãnh đạo	Các đơn vị liên quan		

	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.			
9	***Lưu hồ sơ*** Tiến hành theo Mục 7 của quy trình.	Thư ký ISO		Theo Mục 7

6. BIỂU MẪU

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

7. HỒ SƠ LƯU

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

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

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

Ninh Bình, ngày   tháng   năm 2021

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**

BM.ISO.05.01

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

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	Nguyễn Thị Hảo	Nguyễn Thị Thanh Tâm	Phạm Xuân Túy
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký THA	Chánh Văn phòng Cục	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

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi

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 Ninh Bình bao gồm việc xác định phạm vi áp dụng, các quy trình dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn theo yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu cần thiết khác của Cục Thi hành án dân sự tỉnh.

Sổ tay chất lượng do Cục trưởng ban hành, khẳng định việc Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình 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 THADS tỉnh.

Sổ tay chất lượng nêu sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính, cơ cấu tổ chức của hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự tỉnh và công bố những quan điểm cụ thể của Cục trưởng đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước về thi hành án dân sự, viện dẫn đến những quy trình cần thiết để thực hiện các yêu cầu đó.

Sổ tay là một trong các tài liệu làm cơ sở cho hoạt động quản lý chất lượng tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh 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 THADS tỉnh Ninh Bình.

2. PHẠM VI, NGUYÊN TẮC KIỂM SOÁT

2.1. Phạm vi

- Hệ thống quản lý chất lượng đề cập trong cuốn Sổ tay chất lượng được áp dụng cho hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình quy định tại Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực thi hành án dân sự thuộc chức năng quản lý của Bộ Tư pháp;

- Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Ninh Bình được mô tả trong Sổ tay chất lượng được áp dụng đối với các đơn vị thuộc Cục.

2.2. Nguyên tắc kiểm soát

- Phân phối Sổ tay chất lượng: Sổ tay chất lượng do Lãnh đạo Cục phân phối và kiểm soát theo *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 THADS tỉnh Ninh Bình là cơ quan trực thuộc Tổng Cục THADS Bộ Tư pháp thực hiện nhiệm vụ thi hành án theo quy định của pháp luật; Giúp Tổng Cục trưởng Tổng Cục THADS quản lý một số mặt công tác cán bộ, cơ sở vật chất, kinh phí, phương tiện hoạt động của cơ quan thi hành án dân sự trên địa bàn tỉnh Ninh Bình theo quy định của pháp luật, phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tư pháp và Tổng Cục trưởng Tổng Cục THADS.

4.2. Cơ cấu tổ chức

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

1. Các đơn vị thuộc Cục:

a) Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án;

b) Phòng kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

c) Phòng tổ chức cán bộ;

d) Văn phòng;

2. Các Chi Cục thi hành án dân sự huyện, thành phố:

a) Chi Cục Thi hành án dân sự thành phố Ninh Bình;

b) Chi Cục Thi hành án dân sự thành phố Tam Điệp;

c) Chi Cục Thi hành án dân sự huyện Yên Mô;

d) Chi Cục Thi hành án dân sự huyện Yên Khánh;

e) Chi Cục Thi hành án dân sự huyện Kim Sơn;

f) Chi Cục Thi hành án dân sự huyện Hoa Lư;

g) Chi Cuc Thi hành án dân sự huyện Gia Viễn;

h) Chi Cục Thi hành án dân sự huyện Nho Quan.

4.3 Bối cảnh tổ chức

4.3.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh

- Cục THADS tỉnh Ninh Bình xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài sẽ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, những vấn đề ảnh hưởng đến khả năng của Cục trong việc đạt được kết quả mong đợi của HTQLCL.

- Việc theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, bao gồm các yếu tố tích cực và tiêu cực hoặc các điều kiện cho việc xem xét.

*** Bên ngoài**

Môi trường bên ngoài của Cục được xác định bằng cách xem xét các vấn đề phát sinh từ các môi trường pháp lý, công nghệ, văn hóa, xã hội, kinh tế, quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương.

*** Nội bộ**

Môi trường nội bộ được Cục THADS tỉnh, được xác định bằng cách xem xét các vấn đề liên quan đến giá trị, văn hóa, kiến thức và hoạt động của tổ chức.

4.3.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm

Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm là một yếu tố có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Việc xác định các nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thông qua:

Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
Công dân	- 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.	- 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	- 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.	Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.
Nhà cung cấp dịch vụ	Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài, ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ, 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 THADS tỉnh.	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 THADS tỉnh 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 THADS thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Lãnh đạo và cam kết

5.1.1 Cam kết của Lãnh đạo

Lãnh đạo 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 THADS tỉnh;

- 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 THADS tỉnh 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 Cục, đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

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

- Cục THADS tỉnh 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 phòng chuyên môn 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 THADS tỉnh 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 THADS tỉnh 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 THADS tỉnh phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các đơn vị, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của HTQLCL.

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

- 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 THADS tỉnh 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 THADS tỉnh 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 THADS 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 Phòng chuyên môn 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 THADS tỉnh 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 cán bộ có liên quan được đào tạo phù hợp và hiệu quả;

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

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

7.2. Năng lực

Lãnh đạo 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 THADS tỉnh 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 THADS tỉnh xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong tổ chức.

- Khi có thông tin từ bên ngoài, các cá nhân/ bộ phận liên quan đến thông tin mới sẽ cập nhật, truyền đạt cho nội bộ cùng thực hiện. Các văn bản đến được quản lý, truyền đạt và giao trách nhiệm cho bộ phận Văn thư.

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1. Khái quát

Cục THADS tỉnh đảm bảo mọi tài liệu và dữ liệu dưới dạng văn bản có liên quan đến những yêu cầu của HTQLCL và mọi hoạt động của đơn vị (bao gồm cả tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài đều phải được kiểm soát, sẵn có khi cần sử dụng).

Tham khảo:

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

7.5.2. Tạo lập và cập nhật

Khi tạo mới và cập nhật thông tin được lập văn bản, tổ chức sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp (tiêu đề, ngày, tác giả, số tham chiếu...); định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp (ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, hình ảnh, ...); xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

Cục THADS tỉnh 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 THADS tỉnh 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 THADS tỉnh Ninh Bình thông qua bộ phận Văn thư theo đường công văn được kịp thời báo cáo đến Lãnh đạo Tổng 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 rằng việc xác định các yêu cầu của bên quan tâm là một trong những thông tin cần thiết.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan

Khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu của bên quan tâm, các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thu thập và xác nhận các yêu cầu của bên quan tâm đồng thời phối hợp xem xét nội bộ để đảm bảo các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của Cục.

8.2.4. Các thay đổi đối với yêu cầu liên quan

Tổng cục THADS đảm bảo các quy trình, văn bản được cập nhật, thay đổi có lưu giữ thông tin dạng văn bản và các cán bộ liên quan được nhận biết điều này.

8.3 Thiết kế và phát triển dịch vụ

Tổng cục THADS tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại các văn bản pháp luật có liên quan, không thực hiện việc thiết kế, triển khai công việc ngoài chức năng, nhiệm vụ đã được quy định. Do đó, điều khoản 8.3 của TCVN ISO 9001: 2015 được xem như là điểm loại trừ không áp dụng trong HTQLCL của tổ chức.

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

8.4.1. Khái quát

Cục THADS tỉnh có trách nhiệm trong việc quản lý, kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp (như dịch vụ tư vấn, đào tạo…) để đảm bảo rằng tất cả sản phẩm hoặc các dịch vụ của nhà nhà cung cấp bên ngoài đều phù hợp với yêu cầu đã quy định. Các nhà cung cấp được đánh giá, chọn lựa và quản lý một cách phù hợp.

8.4.2. Loại và mức độ kiểm soát

Các nhà cung cấp được lựa chọn dựa trên năng lực đáp ứng về tư cách, chất lượng, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức. Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải được người có thẩm quyền phê chuẩn.

8.4.3. Thông tin đối với các nhà cung cấp bên ngoài

- Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào, hoặc thuê dịch vụ ngoài là phù hợp với yêu cầu đã quy định, các nhà cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

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

8.5. Thực hiện hoạt động

8.5.1. Kiểm soát hoạt động

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

- Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;

- Có sẵn các quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết;

- Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;

- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;

- Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho tổ chức, công dân và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).

Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được thì phải đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình;

- Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc.

- Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện, các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.

8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc

- Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.

- Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.

- Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.

- Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.

8.5.3. Tài sản thuộc cơ quan, tổ chức, cá nhân bên ngoài

Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các cơ quan, tổ chức hoặc công dân, phải đảm bảo phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của cơ quan, tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì phải thông báo cho cơ quan, tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.

8.5.4. Bảo toàn

- Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.

- Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.

8.5.5. Hoạt động sau giải quyết

Cục THADS đảm bảo kết quả được chuyển giao đến cơ quan, tổ chức, công dân đáp ứng được các yêu cầu. Để đạt được điều này tất cả công chức, người lao động có trách nhiệm thực hiện việc theo dõi, đo lường kết quả để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của đơn vị, công dân cũng như các quy định của pháp luật.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi

Trong quá trình giải quyết, phải trao đổi và thông báo, truyền đạt cho bộ phận, cá nhân liên quan nhận biết được khi có sự thay đổi, đồng thời, lưu trữ đầy đủ bằng chứng, hồ sơ cho sự thay đổi này.

8.6. Chuyển giao

Cục THADS thực hiện các sắp đặt theo hoạch định ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các yêu cầu đã được đáp ứng, lưu giữ lại thông tin được lập văn bản về giao nhận kết quả.

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

- Cục THADS đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.

- Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho đơn vị bên ngoài (quyết định, kết quả thẩm định...) và đơn vị đó đã sử dụng các kết quả này thì Cục THADS sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát

Cục THADS hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và hệ thống và xác định nhu cầu cải tiến HTQLCL, nâng cao hiệu lực của hệ thống.

9.1.2. Sự thỏa mãn khách hàng

- Cục THADS áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các cơ quan, tổ chức đối với hoạt động 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 THADS xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL, đồng thời làm cơ sở để xác định các hành động phòng ngừa, cải tiến hoạt động.

9.2 Đánh giá nội bộ

Cục THADS đảm bảo tiến hành đánh giá nội bộ theo định kỳ 01 năm tối thiểu 01 lần hoặc đột xuất để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp của các hoạt động chất lượng, các kết quả thực hiện theo tiêu chuẩn, đánh giá một cách khách quan về hiệu lực của HTQLCL đang áp dụng.

- Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình bằng văn bản cho việc thiết lập các kế hoạch và thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp và tính hiệu lực của HTQLCL.

- Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ dựa trên cơ sở, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động, quá trình được đánh giá cũng như kết quả của cuộc đánh giá trước.

- Đánh giá được thực hiện bởi các chuyên gia đánh giá có đủ năng lực và độc lập với đơn vị được đánh giá. Thủ trưởng các đơn vị được đánh giá phải tiến hành không chậm trễ các hoạt động nhằm loại bỏ sự không phù hợp trong quá trình đánh giá phát hiện ra.

- Báo cáo đánh giá được gửi tới các cá nhân hay đơn vị liên quan đến cuộc đánh giá, các hồ sơ đánh giá phải được lưu lại.

- Chỉ định người chịu trách nhiệm kiểm tra, xác nhận sự thoả đáng trước khi trình Lãnh đạo Tổng cục phê duyệt các hành động khắc phục được thực hiện, có sự kiểm tra kết quả.

<u>Tham khảo:</u>

Quy trình đánh giá nội bộ QT.ISO.03

9.3. Xem xét của lãnh đạo

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

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

- Trước cuộc xem xét của Lãnh đạo, các đơn vị báo cáo bằng văn bản cho Lãnh đạo trước 01 tuần về các nội dung liên quan đến HTQLCL của đơn vị mình, kể các các khuyến nghị cải tiến nếu có.

- Kết quả của việc xem xét bao gồm các quyết định và hành động thích hợp cho việc nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL, cải tiến các quy trình.

- Mọi nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được ghi nhận lại bằng văn bản và lưu hồ sơ.

Tham khảo:

Quy trình họp xem xét của lãnh đạo QT.ISO.05

10. CẢI TIẾN

10.1. Yêu cầu chung

- Cải tiến liên tục hiệu quả và nâng cao hiệu lực hoạt động của HTQLCL là một trong những nội dung trung tâm.

- Cục THADS xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của các đơn vị.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Cục THADS đảm bảo mọi sản phẩm không phù hợp với yêu cầu quy định phải được nhận biết và được kiểm soát nhằm ngăn chặn để tránh việc vô tình sử dụng. Việc kiểm soát sản phẩm không phù hợp được duy trì chứng tỏ HTQLCL của Cục luôn được xem xét, cải tiến đáp ứng được yêu cầu thực tế và phù hợp tiêu chuẩn.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.ISO.04

10.3. Cải tiến liên lục

Cục THADS thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo./.

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH

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	Nguyễn Thị Hảo	Nguyễn Thị Thanh Tâm	Phạm Xuân Túy
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký	Chánh Văn phòng	Cục trưởng

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

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi

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 Ninh Bình (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 Thi hành án dân sự tỉnh.
- 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.

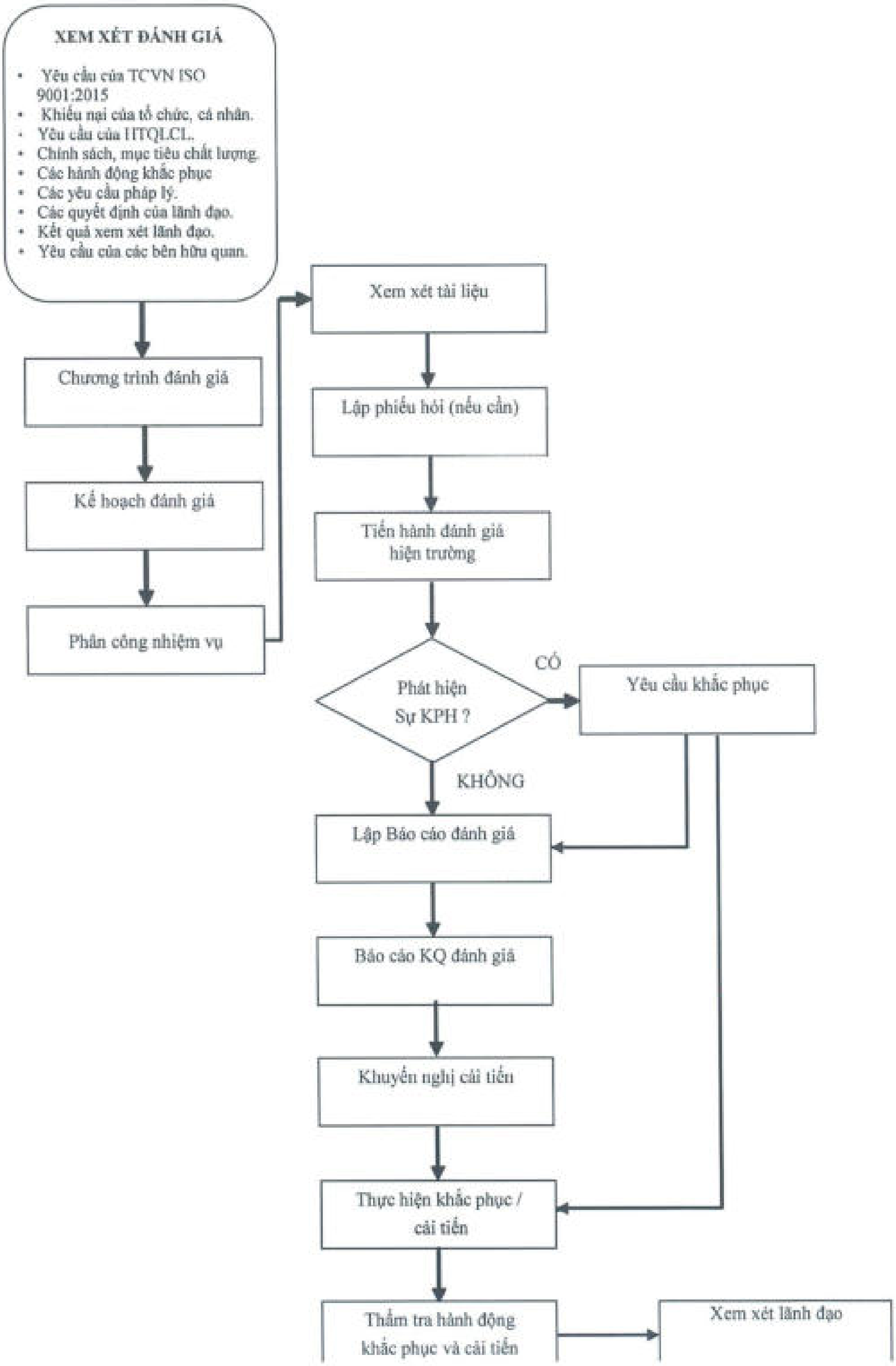
- Xem xét: là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

4.2. Viết tắt

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện:



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. Hoặc 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 mối 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, Phó 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 báo 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 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:

- Họp mở đầu:

Thành phần họp 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.

- Họp 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

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)		

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THIM HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

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

Ninh Bình, ngày tháng năm 20....

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

Chú thích:

☐ - Kế hoạch đánh giá

☑ - Đánh giá hoàn thành

⊙ - Đánh giá đột xuất

☒ - Không đánh giá được theo kế hoạch

PHÊ DUYỆT

BM.ISO.03.01

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

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

Ninh Bình, 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**

BM.ISO.03.02

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
TỈNH NINH BÌNH

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

..., ngày tháng năm 20....

Địa điểm : ....Ngày : ....

Chuyên gia : .... Ký tên : ....

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C

BM.ISO.03.03

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH NINH BÌNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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)

☑ Lãnh đạo Cục ☑ Văn phòng ☑ Phòng TCCB	☑ Phòng Nghiệp vụ và tổ chức Thi hành án ☑ Phòng Kiểm tra và Giải quyết khiếu nại tố cáo

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 Thi hành án dân sự 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	Văn phòng	Phòng……	Phòng...	Phòng...
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:

- Hoạch định hệ thống:

....

....

- Trách nhiệm lãnh đạo:

....

....

- Nguồn lực:

....

....

6.2 Những tồn tại

....

....

6.3. Khuyến nghị cải tiến:

....

....

6.4. Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

....

....

Ninh Bình, ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá