

**BỘ TƯ PHÁP**

# MÔ HÌNH KHUNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO  
9001:2015 CHO HỆ THỐNG CƠ QUAN  
THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2343/QĐ-BTP  
ngày 25 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)*

Hà Nội, 2020

**GIỚI THIỆU**  
**MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CHO HỆ THỐNG**  
**CƠ QUAN THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

Nhằm đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính với mục đích nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, ngày 05/3/2014, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về 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.

Theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (dưới đây viết tắt là Quyết định 19), các Bộ, ngành có trách nhiệm xây dựng, sửa đổi, bổ sung và công bố mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc. Triển khai quy định trên và cập nhật Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 công bố theo Quyết định số 4109/QĐ-BKHHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Tư pháp đã tổ chức xây dựng mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự. Mục đích của việc thiết lập mô hình khung HTQLCL cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự tập trung vào việc xác định phạm vi áp dụng HTQLCL; hướng dẫn áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xây dựng toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan Thi hành án dân sự.

Mô hình khung HTQLCL mang tính hướng dẫn, tham khảo nên căn cứ vào tình hình thực tế, các cơ quan thi hành án dân sự chủ động, tham khảo mô hình khung HTQLCL ban hành theo Quyết định số 2343/QĐ-BTP ngày 25/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp, phối hợp với đơn vị chủ trì, tổ chức tư vấn (nếu cần thiết) để xây dựng, áp dụng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, tích hợp với các quy định, phần mềm quản lý một cửa, một cửa liên thông, quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị... lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có, sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.

Mô hình khung cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự được xây dựng gồm 3 phần chính:

**Phần 1: Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng HTQLCL**

Nội dung chính của Phần 1 là hướng dẫn các cơ quan Thi hành án dân sự xác định phạm vi áp dụng HTQLCL tại đơn vị mình theo quy định tại Quyết định 19, Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19.

**Phần 2: Mô hình HTQLCL**

Phần này hướng dẫn việc xây dựng, áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bao gồm tổng quan về những thay đổi cơ



bản của TCVN ISO 9001:2015 so với TCVN ISO 9001:2008; nội dung của mô hình HTQLCL, các Phụ lục và hướng dẫn kèm theo.

### **Phần 3: Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

Phần này bao gồm toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính ở dạng diễn giải chi tiết để cơ quan Thi hành án dân sự áp dụng xây dựng các quy trình tại cơ quan mình. Các thủ tục hành chính được áp dụng trong HTQLCL là các thủ tục trong lĩnh vực thi hành án dân sự được công bố theo Quyết định số 1328/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

Với kết cấu 3 phần như trên, qua Phần 1, các cơ quan có thể nắm được cách thức để xác định rõ phạm vi áp dụng HTQLCL của cơ quan, qua đó liên tục cải tiến và cập nhật sự thay đổi các thủ tục hành chính, các văn bản pháp quy để hoàn thiện HTQLCL tại cơ quan; Phần 2 là phần các cơ quan có thể chủ động nghiên cứu và xây dựng các tài liệu theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Phần 3 là phần các cơ quan áp dụng để xây dựng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình.

#### ***Lưu ý:***

- Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong quy trình xử lý công việc cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung của quy trình và các biểu mẫu.

- Đối với các biểu mẫu trong mẫu quy trình xử lý công việc, các cơ quan căn cứ vào tình hình thực tế để tích hợp, xây dựng cho phù hợp với các quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và quy định liên quan khác.

- Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại phần 3, do có sự tương đồng về nội dung và các bước triển khai, Bộ Tư pháp đã xây dựng quy trình xử lý công việc chung cho các thủ tục hành chính này, tạo thuận lợi cho các cơ quan Thi hành án dân sự khi nghiên cứu, áp dụng.