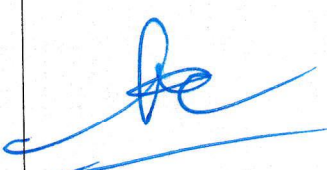
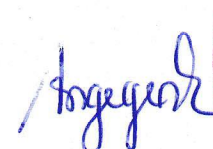
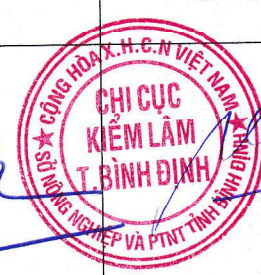
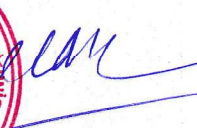


SỞ NN VÀ PTNT TỈNH BÌNH ĐỊNH
CHI CỤC KIỂM LÂM

MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu : MHQLCL
Lần ban hành : 03
Ngày : 15/7/2022

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ngô Hữu Niên	Nguyễn Thị Anh Nguyễn	Lê Đức Sáu
Chức vụ	Trưởng phòng Phòng Tổ chức- Hành chính	Phó Chi cục trưởng	Phó Chi cục trưởng phụ trách
Chữ ký		 	

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 3/ 33

Phần 1

GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan Chi cục Kiểm lâm là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ; mô tả các quá trình trong hệ thống, đồng thời viện dẫn các quy trình hoặc tài liệu áp dụng trong hệ thống để đảm bảo các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu chế định, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng của Chi cục Kiểm lâm được sử dụng như là tài liệu chỉ dẫn để lãnh đạo công chức trong cơ quan Chi cục Kiểm lâm vận hành hệ thống quản lý chất lượng, đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

Chi cục Kiểm lâm tỉnh Bình Định được thành lập theo Quyết định số 470/TC, ngày 08/10/1976 của Bộ Lâm nghiệp (nay là Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn) với tên gọi là Chi cục Kiểm lâm nhân dân tỉnh Nghĩa Bình.

Sau khi tách tỉnh Nghĩa Bình thành tỉnh Bình Định và Quảng Ngãi, tháng 7/1989 Chi cục Kiểm lâm nhân dân tỉnh Nghĩa Bình được đổi tên thành Chi cục Kiểm lâm nhân dân tỉnh Bình Định trực thuộc Sở Nông Lâm nghiệp tỉnh Bình Định.

Ngày 26/9/1994, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định có Quyết định số 5713/QĐ-UB tách Chi cục Kiểm lâm nhân dân tỉnh Bình Định thuộc Sở Nông Lâm nghiệp thành đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định với tên gọi Chi cục Kiểm lâm tỉnh Bình Định.

Ngày 01/01/2007, Chi cục Kiểm lâm được chuyển về trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Bình Định theo Quyết định số 3105/QĐ-CTUBND ngày 14/12/2006 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.

Ngày 31/12/2015, UBND tỉnh Bình Định ban hành Quyết định số 4816/QĐ-UBND về việc hợp nhất Chi cục Kiểm lâm và Chi cục Lâm nghiệp thành Chi cục Kiểm lâm trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Chi cục Kiểm lâm có tư cách pháp nhân, có trụ sở, con dấu riêng, được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước, kinh phí hoạt động do ngân sách nhà nước cấp.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 4/ 33

Trụ sở Chi cục Kiểm lâm tỉnh Bình Định: Số 24 Lê Hồng Phong, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

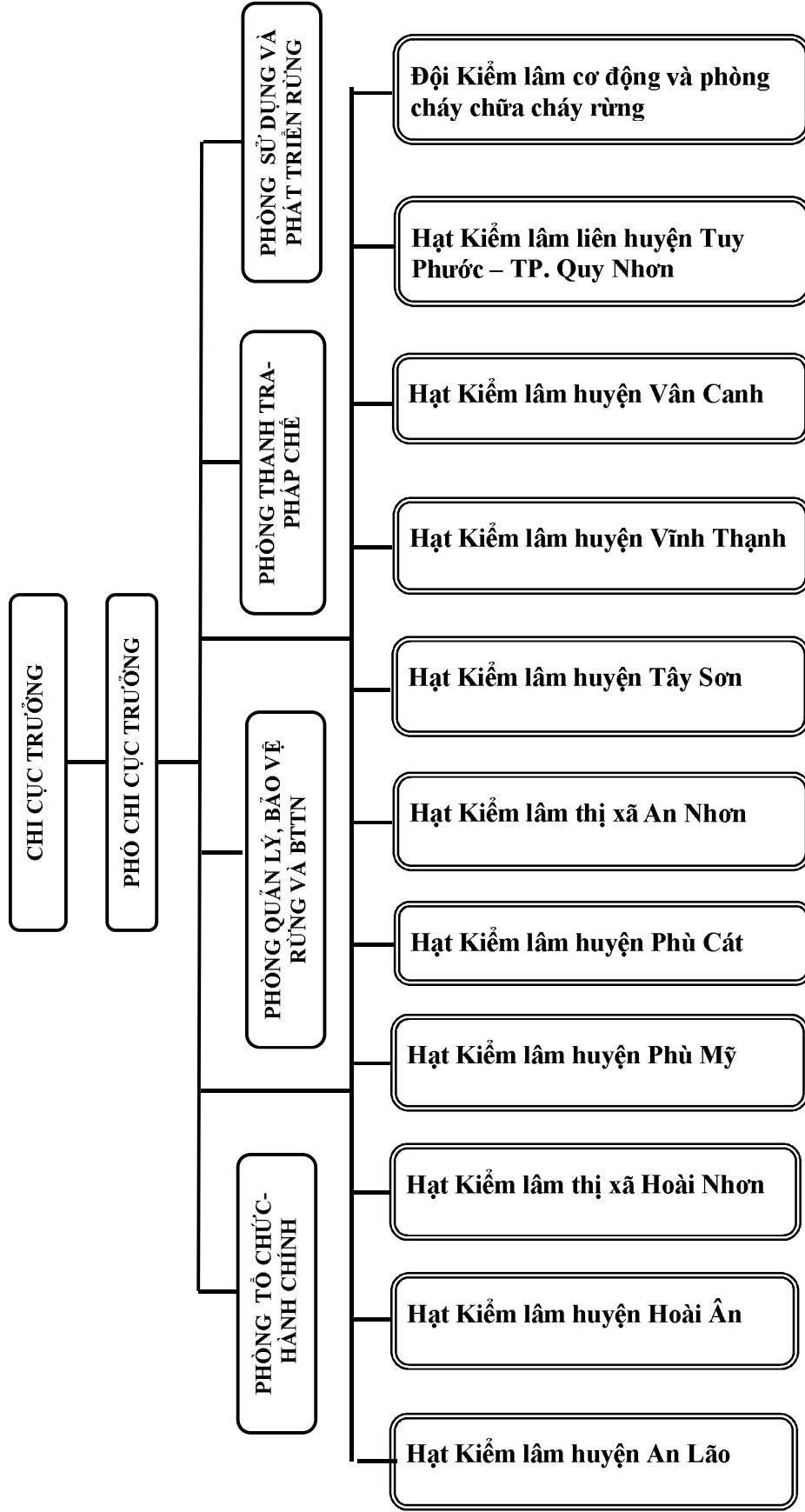
Số điện thoại: 02563.826722, fax: 02563.826722

E-mail: cckl@snnptnt.binhdinhh.gov;

II. CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ

1. Sơ đồ tổ chức

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CHI CỤC KIỂM LÂM TỈNH BÌNH ĐỊNH



Ghi chú:

Đơn vị không áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015:



CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 6/ 33

2. Chức năng, nhiệm vụ

2.1 Vị trí và chức năng

a) Chi cục Kiểm lâm là tổ chức hành chính trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, giúp Giám đốc Sở tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước chuyên ngành và tổ chức thực thi pháp luật về bảo vệ và phát triển rừng trên địa bàn tỉnh.

b) Chi cục Kiểm lâm có trụ sở, tư cách pháp nhân, con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn theo quy định của pháp luật; đồng thời chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ của Tổng cục Lâm nghiệp trực thuộc Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

2.2 Nhiệm vụ và quyền hạn

a) Về quản lý rừng

- Tham mưu cho Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, quy trình, quy phạm, định mức kinh tế - kỹ thuật về chuyên ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý;

- Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, quy trình, quy phạm, định mức kinh tế - kỹ thuật về lâm nghiệp đã được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, phổ biến pháp luật về chuyên ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý;

- Trình Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các văn bản về chuyên ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý.

b) Về phát triển rừng

- Hướng dẫn, kiểm tra thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án về trồng rừng, cải tạo rừng, khoanh nuôi xúc tiến tái sinh, nuôi dưỡng, làm giàu rừng;

- Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình, quy phạm, định mức kinh tế - kỹ thuật về trồng rừng, cải tạo rừng, khoanh nuôi xúc tiến tái sinh tự nhiên, nuôi dưỡng và làm giàu rừng;

- Thẩm định trình cấp có thẩm quyền phê duyệt các dự án bảo vệ, phát triển rừng, các mô hình khuyến lâm, phát triển lâm sản ngoài gỗ theo quy định của pháp luật;

- Thực hiện công tác trồng cây phân tán trên địa bàn tỉnh;

- Theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện các dự án bảo vệ và phát triển rừng.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 7/ 33

c) Về giống cây lâm nghiệp

- Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch và phát triển hệ thống vườn giống, rừng giống cây lâm nghiệp trên địa bàn tỉnh;

- Tham mưu cho Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn quản lý giống, các nguồn giống, vườn giống cây trồng lâm nghiệp; tổ chức việc bình tuyển và công nhận cây mẹ, cây đầu dòng và rừng giống trên địa bàn tỉnh. Xây dựng phương án, biện pháp, hướng dẫn, kiểm tra và chịu trách nhiệm về sản xuất giống cây trồng lâm nghiệp theo quy định.

d) Về sử dụng rừng

- Tham mưu xây dựng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện phương án điều chế rừng tự nhiên, phương án quản lý rừng bền vững, kế hoạch khai thác gỗ, lâm sản khác và chế biến lâm sản;

- Thẩm định, trình Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn phê duyệt hồ sơ thiết kế khai thác gỗ rừng tự nhiên, khai thác, tỉa thưa gỗ rừng trồng, khai thác nhựa thông theo quy định;

- Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các chính sách, chương trình, kế hoạch về chi trả dịch vụ môi trường rừng.

đ) Về bảo tồn thiên nhiên

- Hướng dẫn, kiểm tra việc xây dựng hệ thống rừng đặc dụng và rừng phòng hộ trên địa bàn;

- Tham mưu quản lý các khu rừng đặc dụng, bảo tồn đa dạng sinh học, các loài thực vật, động vật rừng nguy cấp, quý, hiếm theo quy định của pháp luật;

- Hướng dẫn, kiểm tra việc xử lý vi phạm trong hoạt động gây nuôi, trồng cây nhân tạo động vật, thực vật hoang dã và bảo vệ môi trường rừng theo quy định của pháp luật;

- Hướng dẫn, kiểm tra về bảo tồn thiên nhiên; giáo dục môi trường gắn với cộng đồng tại các khu bảo tồn thiên nhiên.

e) Về bảo vệ rừng

- Tham mưu cho Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trình cấp có thẩm quyền huy động các đơn vị vũ trang; huy động lực lượng, phương tiện khác của các tổ chức, cá nhân đóng trên địa bàn để kịp thời ngăn chặn, ứng cứu cháy rừng và phá rừng nghiêm trọng trong những tình huống cần thiết và cấp bách;

- Tổ chức thực hiện các biện pháp chống chặt, phá rừng trái phép và các hành vi trái pháp luật xâm hại đến rừng và đất lâm nghiệp;

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 8/ 33

- Dự báo nguy cơ cháy rừng; xây dựng lực lượng phòng cháy, chữa cháy rừng chuyên ngành; thống kê, kiểm kê rừng và đất lâm nghiệp; tham gia phòng, trừ sâu bệnh hại rừng;

- Tổ chức bảo vệ các khu rừng đặc dụng, rừng phòng hộ thuộc địa phương quản lý;

- Phối hợp hoạt động bảo vệ rừng đối với lực lượng bảo vệ rừng của các chủ rừng và lực lượng bảo vệ rừng của cộng đồng dân cư trên địa bàn;

- Bảo đảm chấp hành pháp luật về bảo vệ và phát triển rừng ở địa phương:

- + Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm quản lý nhà nước về rừng và đất lâm nghiệp trên địa bàn;

- + Tổ chức thực hiện các hoạt động xử lý, xử phạt vi phạm hành chính; khởi tố, điều tra hình sự các hành vi vi phạm pháp luật về quản lý rừng, bảo vệ rừng, quản lý lâm sản theo quy định của pháp luật;

- + Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của chủ rừng khi rừng bị xâm hại.

g) Xây dựng lực lượng và tuyên truyền

- Tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, chế độ, chính sách và pháp luật cho công chức, viên chức ngành lâm nghiệp và các tổ chức, cá nhân có hoạt động liên quan đến lâm nghiệp trên địa bàn;

- Cấp phát, quản lý trang phục, phù hiệu, cấp hiệu, biên hiệu, cờ hiệu, thẻ kiểm lâm, vũ khí quân dụng, công cụ hỗ trợ, trang thiết bị chuyên dùng của kiểm lâm địa phương; ấn chỉ xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý bảo vệ rừng, quản lý lâm sản theo quy định của pháp luật;

h) Tổ chức thực hiện các dịch vụ kỹ thuật lâm nghiệp theo quy định của pháp luật; tổ chức hoạt động du lịch sinh thái phải phù hợp với quy hoạch khu rừng đặc dụng và quy định của pháp luật.

i) Thực hiện hợp tác quốc tế, nghiên cứu khoa học, triển khai ứng dụng tiến bộ kỹ thuật về bảo vệ và phát triển rừng trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

k) Thực hiện thanh tra chuyên ngành về lâm nghiệp theo quy định của pháp luật. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng trong lĩnh vực lâm nghiệp; thực hiện việc báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

l) Tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính; quản lý tổ chức, biên chế công chức, vị trí việc làm, công chức, viên chức, tài chính, tài sản và nguồn lực khác được giao theo phân cấp của Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và quy định của pháp luật.

m) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật và Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giao.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 9/ 33

2.3. Tổ chức bộ máy

a) Lãnh đạo Chi cục: Chi cục Kiểm lâm có Chi cục trưởng và không quá 02 Phó Chi cục trưởng.

- Chi cục trưởng là người đứng đầu Chi cục, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Chi cục và việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao;

- Phó Chi cục trưởng giúp Chi cục trưởng phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác theo sự phân công của Chi cục trưởng; được thay mặt Chi cục trưởng giải quyết công việc thuộc trách nhiệm và thẩm quyền của Chi cục trưởng khi được Chi cục trưởng ủy quyền; chịu trách nhiệm trước Chi cục trưởng và trước pháp luật về các lĩnh vực công tác được phân công hoặc ủy quyền;

- Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách đối với Chi cục trưởng, Phó Chi cục trưởng thực hiện theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Các phòng chuyên môn nghiệp vụ

- Phòng Tổ chức - Hành chính;
- Phòng Thanh tra - Pháp chế;
- Phòng Quản lý, bảo vệ rừng và bảo tồn thiên nhiên;
- Phòng Sử dụng và phát triển rừng.

c) Các đơn vị trực thuộc Chi cục

- Đội Kiểm lâm cơ động và phòng cháy, chữa cháy rừng;
- Hạt Kiểm lâm huyện An Lão;
- Hạt Kiểm lâm huyện Hoài Ân;
- Hạt Kiểm lâm thị xã Hoài Nhơn;
- Hạt Kiểm lâm huyện Phù Cát;
- Hạt Kiểm lâm huyện Phù Mỹ;
- Hạt Kiểm lâm huyện Tây Sơn;
- Hạt Kiểm lâm huyện Vân Canh;
- Hạt Kiểm lâm huyện Vĩnh Thạnh;
- Hạt Kiểm lâm thị xã An Nhơn;
- Hạt Kiểm lâm liên huyện Tuy Phước - thành phố Quy Nhơn.

d) Tùy theo đặc điểm, yêu cầu nhiệm vụ và khối lượng công việc của Chi cục ở mỗi thời kỳ, nếu xét thấy cần thiết Chi cục trưởng có thể sắp xếp, kiện toàn,

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 10/ 33

thành lập mới, tổ chức lại các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Chi cục cho phù hợp trên cơ sở đề án được Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Giám đốc Sở Nội vụ đồng ý bằng văn bản.

Việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức, chia tách, thành lập mới các Hạt Kiểm lâm, Đội Kiểm lâm cơ động và phòng cháy, chữa cháy rừng trực thuộc Chi cục Kiểm lâm do Chi cục trưởng xây dựng đề án báo cáo Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

đ) Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, mối quan hệ công tác và trách nhiệm của người đứng đầu các phòng chuyên môn thuộc Chi cục do Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn quy định.

e) Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách khác đối với các chức danh cấp trưởng, cấp phó của phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc Chi cục thực hiện theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

2.4. Biên chế công chức

a) Biên chế công chức của Chi cục Kiểm lâm nằm trong tổng biên chế công chức của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn được Ủy ban nhân dân tỉnh giao hằng năm theo yêu cầu nhiệm vụ và khối lượng công việc.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và danh mục vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức được cấp có thẩm quyền phê duyệt hằng năm Chi cục trưởng Chi cục Kiểm lâm lập kế hoạch biên chế báo cáo, đề xuất Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

b) Chi cục trưởng Chi cục Kiểm lâm căn cứ chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và danh mục vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt để đề xuất Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn phân bổ biên chế cho các phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc trong tổng số biên chế được giao.

c) Việc tuyển dụng, sử dụng, quản lý công chức, người lao động của Chi cục Kiểm lâm thực hiện theo quy định của Luật Cán bộ, Công chức và các quy định hiện hành khác của Nhà nước.

3. Thành tích đạt được

Với những thành tích xuất sắc trong suốt quá trình xây dựng, phát triển và cống hiến Chi cục Kiểm lâm đã được Đảng và Nhà nước tặng nhiều phần thưởng cao quý.

a) Danh hiệu thi đua:

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 11/ 33

- Cờ thi đua năm 2006 của Bộ Nông nghiệp và PTNT: Quyết định số 2497/QĐ-BNN-TCCB, ngày 12/8/2007;

- Cờ thi đua năm 2012 của UBND tỉnh Bình Định: Quyết định số 1000/QĐ-UBND, ngày 22/4/2013;

- Danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc nhiều năm liền.

b) Hình thức khen thưởng:

- Huân chương Lao động hạng Ba năm 2010 của Chủ tịch nước: Quyết định số 1280/QĐ-CTN, ngày 05/8/2011;

- Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ năm 1998

- Bằng khen của Bộ Nông nghiệp và PTNT các năm: 1999, 2007, 2013;

- Bằng khen của UBND tỉnh Bình Định các năm: 2000, 2009, 2011, 2014.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 12/ 33

Phần 2

GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 ÁP DỤNG TẠI CƠ QUAN CHI CỤC KIỂM LÂM

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
1. Phạm vi áp dụng	Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Chi cục Kiểm lâm được áp dụng cho các phòng chức năng thuộc Chi cục, gồm: Phòng Quản lý, bảo vệ rừng và bảo tồn thiên nhiên; Phòng Thanh tra- Pháp chế; Phòng Tổ chức- Hành chính; Phòng Sử dụng và phát triển rừng; không áp dụng cho các đơn vị trực thuộc: Hạt Kiểm lâm các huyện, Đội Kiểm lâm cơ động phòng cháy và chữa cháy rừng (theo quy định về thẩm quyền giải quyết các TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật).
2. Tiêu chuẩn viện dẫn	Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015.
3. Định nghĩa/ viết tắt	
3.1. Định nghĩa	- Chính sách chất lượng: Là ý đồ và định hướng chung của Chi cục có liên quan đến chất lượng, được Chi cục trưởng công bố chính thức. - Mục tiêu chất lượng: Là các mục tiêu cụ thể trong từng thời kỳ được Ban lãnh đạo Chi cục thiết lập một cách phù hợp với các định hướng phát triển đã được nêu rõ trong Chính sách chất lượng. - Mô hình hệ thống quản lý chất lượng: Là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Chi cục Kiểm lâm; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình đã ban hành... để lãnh đạo và các trưởng phòng của Chi cục Kiểm lâm chỉ đạo và điều hành công việc. - Quá trình: Là tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra. - Quy trình: Là cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 13/ 33

	hay một quá trình. - Hướng dẫn, biểu mẫu: Là tài liệu mô tả chi tiết công việc cụ thể được thực hiện như thế nào (các văn bản luật, nghị định, thông tư...). Các phòng chịu trách nhiệm cập nhật và thực hiện theo các tài liệu này. - 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 bằng chứng cho thấy việc thực hiện HTQLCL trong Chi cục. - Khách hàng: Là các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.
3.2. Viết tắt	- CCKL: Chi cục Kiểm lâm; - TCHC: Tổ chức, hành chính; - QBPTR: Quản lý, bảo vệ và phát triển rừng; - TTPC: Thanh tra, pháp chế; - LĐ: Lãnh đạo; - CC: Công chức; - LĐHĐ: Lao động hợp đồng; - CSCL: Chính sách chất lượng; - MTCL: Mục tiêu chất lượng; - HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng; - MH: Mô hình; - QT: Quy trình; - HD: Hướng dẫn; - BM: Biểu mẫu.
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	Chi cục Kiểm lâm là tổ chức hành chính trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, giúp Giám đốc Sở tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước chuyên ngành và tổ chức thực thi pháp luật về bảo vệ và phát triển rừng trên địa bàn tỉnh; chịu sự chỉ đạo, quản lý của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn theo quy định của pháp luật; đồng thời chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chuyên

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 14/ 33

	môn nghiệp vụ của Tổng cục Lâm nghiệp. Trong quá trình hoạch định, xây dựng và áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015, sẽ có những thuận lợi và khó khăn liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước của Chi cục, ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL. a) Thuận lợi - Các văn bản pháp quy liên quan đến lĩnh vực bảo vệ và phát triển rừng đã được ban hành khá đầy đủ làm cơ sở để thực hiện công tác quản lý nhà nước về lâm nghiệp. Nhận thức của các chủ rừng, người dân ngày càng nâng lên; thu nhập từ nghề rừng ngày càng cao góp phần thực hiện công tác bảo vệ và phát triển rừng được thuận lợi. - Mối quan hệ giữa Chi - Đảng bộ, Chính quyền, Công đoàn chặt chẽ, sự phối hợp giữa các phòng chức năng và các đơn vị trực thuộc trong Chi cục tốt. - Đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ; được rèn luyện qua thực tế và có ý thức trách nhiệm đối với công việc được giao. - Công nghệ thông tin được ứng dụng trong việc trao đổi thông tin cũng như trong xử lý công việc. b) Khó khăn - Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên có sự thay đổi, đòi hỏi phải có sự cập nhật thường xuyên, đáp ứng yêu cầu của luật định. - Khối lượng công việc của Chi cục nhiều, địa bàn hoạt động rộng, rừng tập trung chủ yếu ở các xã trung du, miền núi, xã đảo nhưng với số lượng biên chế có hạn nên việc triển khai thực hiện nhiệm vụ gặp nhiều khó khăn. Do đó, đòi hỏi lãnh đạo Chi cục phải luôn sát sao trong công tác điều hành, kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ của cơ quan; đồng thời mỗi công chức, lao động hợp đồng phải nỗ lực hết mình, khai thác triệt để thành tựu của công nghệ thông tin để xử lý công việc một cách khoa học, hiệu quả.
4.2. Hiểu nhu cầu và mong	Chi cục Kiểm lâm thường xuyên theo dõi và xem xét các thông tin về các bên quan tâm và các yêu cầu có liên quan của

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 15/ 33

đội của các bên quan tâm	họ để xác định mức độ ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng tiềm ẩn của họ vào khả năng cung cấp dịch vụ của Chi cục trong việc đáp ứng các yêu cầu của các tổ chức/cá nhân và các yêu cầu của luật định. - Các bên quan tâm đến HTQLCL của Chi cục: Các cơ quan quản lý nhà nước cấp trên (UBND tỉnh, Sở Nông nghiệp và PTNT,...); các sở ngành liên quan; các tổ chức/cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực lâm nghiệp; lãnh đạo, công chức Chi cục. - Yêu cầu của các bên liên quan: + Yêu cầu của các cơ quan quản lý: Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công đối với tổ chức và công dân. + Yêu cầu của khách hàng: Được nêu cụ thể trong hồ sơ ứng với mỗi thủ tục hành chính mà khách hàng chuyển đến và các yêu cầu khác mà khách hàng chưa nêu nhưng Chi cục thấy cần thiết để phục vụ công việc. + Các yêu cầu về pháp luật và các quy định về quản lý liên quan tới công việc. - Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan: Trả kết quả giải quyết TTHC sớm/đúng hạn, đáp ứng yêu cầu của khách hàng và yêu cầu của luật định, chế định hiện hành.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	Chi cục Kiểm lâm thiết lập và duy trì HTQLCL cho các hoạt động: “Giải quyết toàn bộ TTHC cấp tỉnh thuộc phạm vi tham mưu, giải quyết của cơ quan Chi cục Kiểm lâm” cho các tổ chức, công dân có nhu cầu. Địa điểm: Trung tâm Phục vụ hành chính công, số 127 Hai Bà Trưng, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	Để đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Chi cục Kiểm lâm xây dựng và duy trì một HTQLCL thông qua việc thiết lập hệ thống các tài liệu với cấu trúc như sau:

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQLCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 16/ 33

	<pre> graph TD A[MHQLCL] --- B[CSCL] B --- C[MTCL] C --- D[Quy trình] D --- E[Hướng dẫn, biểu mẫu] </pre> Chi cục áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. <u>Tài liệu liên quan:</u> PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng. PL.02 Danh mục tài liệu HTQLCL của Chi cục
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	Chi cục trưởng Chi cục Kiểm lâm cam kết xây dựng, áp dụng, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng thông qua các công việc sau: 1. Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL; 2. Đảm bảo chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng được thiết lập phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan; 3. Đảm bảo các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan; 4. Đảm bảo các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình giải quyết TTHC của cơ quan; 5. Thúc đẩy việc sử dụng cách tiếp cận quá trình và tư duy dựa trên rủi ro; 6. Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL; 7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; 8. Đảm bảo hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến; 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực của HTQLCL;

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 17/ 33

	10. Thúc đẩy cải tiến liên tục; 11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. * Hướng vào khách hàng Lãnh đạo Chi cục cam kết đảm bảo rằng mọi yêu cầu của các cơ quan quản lý, của các tổ chức/cá nhân trong việc giải quyết các TTHC thuộc phạm vi tham mưu, giải quyết của Chi cục sẽ được đáp ứng một cách tốt nhất thông qua các quy trình giải quyết TTHC được trình bày trong tài liệu này. Bằng cách đặt ra và thực hiện các chính sách, mục tiêu chất lượng và kiểm soát chặt chẽ các quá trình, Chi cục đảm bảo: - Trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức/cá nhân trước/đúng hạn so với quy định; - Luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc, kịp thời xử lý các khiếu nại từ phía tổ chức/cá nhân; - Thường xuyên thu thập thông tin phản hồi của các tổ chức/cá nhân, đánh giá sự hài lòng của họ nhằm không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ.
5.2. Chính sách	
5.2.1. Thiết lập chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng được Chi cục trưởng ban hành phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan; bảo đảm chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công; thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng; là cơ sở cho việc thiết lập các mục tiêu chất lượng. <u>Tài liệu liên quan:</u> PL.03 Chính sách chất lượng.
5.2.2. Trao đổi thông tin về chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan Chi cục để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. <u>Tài liệu liên quan:</u> PL.03 Chính sách chất lượng.
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của từng đơn vị, từng chức danh công việc được quy định rõ ràng, hợp lý. Trên cơ sở đó lãnh đạo Chi cục có thể lựa chọn người phù hợp cho từng vị

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 18/ 33

trong tổ chức	trí công việc. Các trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ giữa các bộ phận được thông báo trong Chi cục và bên ngoài nếu thấy cần thiết. <u>Tài liệu liên quan:</u> - Quyết định ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Chi cục Kiểm lâm trực thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT. - Quyết định ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ các phòng chuyên môn thuộc Chi cục Kiểm lâm. - Quy chế làm việc của Chi cục. - Các bảng mô tả vị trí công việc.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Dựa trên sự phân tích các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) để xác định các rủi ro và cơ hội, Chi cục hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội; ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng, đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan. <u>Tài liệu liên quan:</u> HD.02.MH Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội.
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	Mục tiêu chất lượng là các mục tiêu cụ thể trong từng thời kỳ được Ban lãnh đạo Chi cục thiết lập phù hợp với các định hướng phát triển đã được nêu rõ trong Chính sách chất lượng; đo lường được và được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi cần thiết. Dựa trên mục tiêu chất lượng của Chi cục, các phòng chuyên môn xây dựng các kế hoạch thực hiện nhiệm vụ tháng, quý, năm đảm bảo đạt được mục tiêu đã đề ra. Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng được đánh giá thông qua các báo cáo sơ kết, tổng kết năm.
6.3. Hoạch định thay đổi	Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, các phòng chuyên môn phải lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 19/ 33

	phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL. Mọi sự thay đổi trong hệ thống phải được Chi cục trưởng phê duyệt
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	Ban lãnh đạo Chi cục cam kết cung cấp đủ nguồn lực theo yêu cầu để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL của đơn vị. Những hạn chế về nguồn lực sẽ được giải quyết thông qua hoạt động đào tạo, sửa chữa, mua sắm,... hàng năm. Mọi nguồn lực trong và ngoài Chi cục đều được tận dụng tối đa phục vụ cho mục tiêu chất lượng đã đề ra.
7.1.2. Con người	Lãnh đạo Chi cục đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả HTQLCL; các nhân sự thực hiện công việc đều có đủ trình độ chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm và phẩm chất phù hợp với tiêu chuẩn chức danh (mô tả vị trí công việc) theo quy định của Nhà nước và yêu cầu công việc của Chi cục. Trên cơ sở nhu cầu công việc và năng lực thực tế của từng CC,NLĐ, Chi cục xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phù hợp.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	Chi cục cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp, đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Lãnh đạo Chi cục đảm bảo môi trường làm việc để CC, NLĐ phát huy tối đa năng lực cá nhân để phục vụ tốt công việc. Yếu tố môi trường bao gồm: Nhiệt độ, ánh sáng, không khí,... tại công sở luôn được đảm bảo ở điều kiện tốt nhất có thể.
7.1.5. Nguồn	Kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 20/ 33

lực theo dõi và đo lường	chính, cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách: 1. Phân công công chức có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. 2. Phân công công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. 3. Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. 4. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng thông qua phiếu lấy ý kiến khách hàng.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	Lãnh đạo Chi cục cam kết thực hiện đào tạo thường xuyên, cập nhật các tri thức mới cho công chức để đạt được và duy trì sự phù hợp của dịch vụ hành chính công, bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ việc: - Cử công chức tham gia các lớp đào tạo, tập huấn,... - Thường xuyên cập nhật, phổ biến các tiêu chuẩn, văn bản hướng dẫn, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan,... đến công chức Chi cục.
7.2. Năng lực	Chi cục đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết thông qua việc: 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.
7.3. Nhận thức	Chi cục đảm bảo rằng công chức của cơ quan Chi cục nhận thức được: 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 21/ 33

	3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. Để thực hiện điều này cơ quan sẽ: 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	Chi cục đảm bảo việc trao đổi thông tin liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện bằng các hình thức trao đổi thông tin dưới đây: - Thông qua các cuộc họp; - Qua bảng thông báo; - Qua điện thoại, mạng nội bộ, Website, văn bản,...
7.5. Thông tin dạng văn bản	
7.5.1. Khái quát	Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. - Tài liệu: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng (Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, các quy trình, hướng dẫn,...) - 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 giải quyết TTHC, hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo, hồ sơ đánh giá nội bộ,...)
7.5.2. Tạo lập và cập nhật	Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, Chi cục đảm bảo thực hiện: - Việc nhận biết và mô tả thông qua: Tiêu đề, thời gian, tác giả hoặc số tham chiếu); - Định dạng (ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ thị) và phương tiện truyền thông (bản giấy, bản điện tử); - Xem xét và phê duyệt sự phù hợp.
7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng	Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 22/ 33

văn bản	được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <u>Tài liệu liên quan:</u> HD.01.MH Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).
----------------	---

8. THỰC HIỆN

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Việc hoạch định sản phẩm là việc xác định các quá trình tạo ra các sản phẩm hành chính thuộc lĩnh vực lâm nghiệp do Chi cục quản lý. Trên cơ sở chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, yêu cầu của khách hàng và thực tiễn quản lý, định kỳ hằng năm Chi cục hoạch định việc tạo ra sản phẩm. Việc hoạch định tạo ra sản phẩm nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý chất lượng. Đầu ra của việc hoạch định thể hiện ở chương trình, kế hoạch công tác định kỳ (năm, quý, tháng, tuần) của Chi cục. Chi cục xác định và xây dựng các quy trình giải quyết TTHC trong lĩnh vực lâm nghiệp và đảm bảo rằng các quy trình này được tiến hành trong những điều kiện được kiểm soát. Các điều kiện được kiểm soát gồm: a) Các quy trình, quy định, các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; các thông tin, hướng dẫn công việc cụ thể cho việc thực hiện giải quyết hồ sơ của tổ chức/cá nhân sẽ được công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, tại trụ sở cơ quan Chi cục và trên Webside của Chi cục Kiểm lâm; b) Sử dụng trang thiết bị thích hợp cho công việc liên quan;
--	--

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 23/ 33

	c) Sự phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành và kế hoạch có liên quan; d) Việc phê duyệt các quy trình giải quyết hồ sơ từ khi tiếp nhận đến khi giao trả kết quả cho tổ chức/cá nhân; đ) Các tiêu chuẩn về yêu cầu nghiệp vụ được xác định trong bản mô tả vị trí công việc; e) Việc bảo dưỡng thích hợp các phương tiện làm việc để đảm bảo khả năng liên tục của quá trình giải quyết hồ sơ hành chính.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Chi cục thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm: 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ, cơ quan sẽ nắm bắt: 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp. 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), Chi cục sẽ có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó;

CHI CỤC KIỂM LÂM BÌNH ĐỊNH	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHQCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 15/7/2022
		Trang: 24/ 33

dịch vụ	khách hàng, các bên liên quan được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Chi cục Kiểm lâm thực hiện nhiệm vụ theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không thực hiện việc thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Do tính chất hoạt động quản lý hành chính nhà nước của Chi cục chủ yếu tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của tổ chức/cá nhân. Sản phẩm của quá trình giải quyết hành chính là các văn bản hành chính do Chi cục ban hành, vì vậy không thực hiện việc kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Chi cục xác định và xây dựng các quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực lâm nghiệp và đảm bảo rằng các quy trình này được tiến hành trong những điều kiện được kiểm soát. Các điều kiện được kiểm soát gồm: 1. Các quy trình, quy định, các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; các thông tin, hướng dẫn công việc cụ thể cho việc thực hiện giải quyết hồ sơ của tổ chức/cá nhân sẽ được công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, tại trụ sở cơ quan Chi cục và trên Webside của Chi cục Kiểm lâm; 2. Sử dụng trang thiết bị thích hợp cho công việc liên quan; 3. Sự phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành và kế hoạch có liên quan; 4. Việc phê duyệt các quy trình giải quyết hồ sơ từ khi tiếp nhận đến khi giao trả kết quả cho tổ chức/cá nhân; 5. Các tiêu chuẩn về yêu cầu nghiệp vụ được xác định trong bản mô tả vị trí công việc; 6. Việc bảo dưỡng thích hợp các phương tiện làm việc để đảm bảo khả năng liên tục của quá trình giải quyết hồ sơ hành chính. <u>Tài liệu liên quan:</u> PL.02 Danh mục tài liệu HTQLCL.