

Số: 18/2019/TT-BKHCN

Hà Nội, ngày 10 tháng 12 năm 2019

THÔNG TƯ

**Quy định về đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp
công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ**

BỘ TRƯỞNG

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Căn cứ Luật khoa học và công nghệ ngày 18 tháng 6 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 08/2014/NĐ-CP ngày 27 tháng 01 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khoa học và công nghệ;

Căn cứ Nghị định số 95/2017/NĐ-CP ngày 16 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Căn cứ Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của tổ chức sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nghị định số 54/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 6 năm 2016 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của tổ chức khoa học và công nghệ công lập;

Thực hiện Quyết định số 2099/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Xét đề nghị của Viện trưởng Viện Đánh giá khoa học và Định giá công nghệ và Vụ trưởng Vụ Pháp chế,

Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư quy định về đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về tiêu chí, phương pháp và quy trình đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học

và công nghệ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ và tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.
2. Tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ* là các hoạt động phục vụ quản lý nhà nước về: hoạt động khoa học và công nghệ; phát triển tiềm lực khoa học và công nghệ; lĩnh vực sở hữu trí tuệ; lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng; lĩnh vực năng lượng nguyên tử, an toàn bức xạ và hạt nhân; đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kiến thức, nghiệp vụ trong lĩnh vực khoa học và công nghệ;
2. *Chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ* là kết quả tổng hợp của các chỉ số thể hiện mức độ đáp ứng yêu cầu đối với các dịch vụ tổ chức đó cung cấp;
3. *Tiêu chí đánh giá* là tiêu chí được thiết lập để đánh giá kết quả đạt được so với mục tiêu đã đề ra trong định hướng và kế hoạch của tổ chức khoa học và công nghệ thông qua việc so sánh điểm mạnh và điểm yếu;
4. *Trọng số của một tiêu chí đánh giá* là hệ số thể hiện mức độ quan trọng của tiêu chí (nhóm tiêu chí) này so với các tiêu chí (nhóm tiêu chí) khác;
5. *Tổ chức đánh giá* là tổ chức có chức năng, nhiệm vụ phù hợp và được giao thực hiện việc đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Điều 4. Nguyên tắc, tần suất và kinh phí thực hiện đánh giá

1. Tổ chức và cá nhân được giao nhiệm vụ đánh giá phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, khách quan và kịp thời của việc đánh giá.
2. Việc đánh giá có thể được thực hiện đồng thời hoặc riêng rẽ đối với từng hạng mục: hoạt động hay chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.
3. Việc đánh giá được thực hiện 5 năm một lần hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền để phục vụ quản lý nhà nước và phải được thực hiện bởi các tổ chức có chức năng, nhiệm vụ đánh giá khoa học và công nghệ, do Bộ Khoa học và Công nghệ lựa chọn, quyết định.
4. Kinh phí đánh giá được lấy từ nguồn ngân sách sự nghiệp khoa học và công nghệ, các nguồn kinh phí hợp pháp khác và được giao cho tổ chức đánh giá phù hợp. Việc thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương II

ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC

SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Điều 5. Tiêu chí đánh giá hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ

Việc đánh giá hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ phải dựa trên các quy định về các nhóm tiêu chí sau:

1. Nhóm tiêu chí 1 - Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 1 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 1. Sự rõ ràng, đầy đủ và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động so với vị trí, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức;

b) Tiêu chí 2. Tính khả thi và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức.

2. Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 2 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 3. Đội ngũ cán bộ có cơ cấu phù hợp và ổn định để bảo đảm hoạt động của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ;

b) Tiêu chí 4. Đội ngũ cán bộ có đủ năng lực cần thiết để đáp ứng định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức.

3. Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất, gồm 03 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 3 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 5. Mức độ đáp ứng (về số lượng và chất lượng) của trang thiết bị để bảo đảm hoạt động chuyên môn của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ;

b) Tiêu chí 6. Mức độ hợp lý trong việc sử dụng và phối hợp, chia sẻ việc sử dụng các trang thiết bị cho hoạt động chuyên môn;

c) Tiêu chí 7. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất cơ bản: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác.

4. Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí, gồm 03 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 4 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 8. Mức độ đa dạng và tăng trưởng các nguồn kinh phí hoạt động của tổ chức (từ ngân sách nhà nước, doanh nghiệp và nguồn khác từ trong nước và quốc tế);

b) Tiêu chí 9. Mức độ phát triển nguồn kinh phí từ việc ứng dụng các kết quả

nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ;

c). Tiêu chí 10. Mức độ tái đầu tư của tổ chức để phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ từ các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước.

5. Nhóm tiêu chí 5 - Đánh giá việc tổ chức hoạt động, gồm 04 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 5 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 11. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của đơn vị;

b) Tiêu chí 12. Mức độ phổ biến thông tin cho cán bộ (về chiến lược, chính sách và kế hoạch hoạt động của đơn vị; hỗ trợ tiếp cận các nguồn tài liệu, thông tin liên quan đến lĩnh vực khoa học và công nghệ tổ chức đang hoạt động...);

c) Tiêu chí 13. Mức độ nỗ lực trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, kết quả hoạt động của tổ chức tới các đối tác tiềm năng;

d) Tiêu chí 14. Phát triển được quan hệ hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài.

6. Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá năng lực và kết quả công bố ấn phẩm, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 6 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 15. Công bố các ấn phẩm khoa học trong nước;

b) Tiêu chí 16. Công bố các ấn phẩm khoa học quốc tế.

7. Nhóm tiêu chí 7 - Đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 7 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 17. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị;

b) Tiêu chí 18. Đưa được công nghệ mới vào quản lý và sản xuất.

8. Nhóm tiêu chí 8 - Đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 8 Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 19. Năng lực và kết quả đào tạo nguồn nhân lực khoa học và công nghệ;

b) Tiêu chí 20. Năng lực và kết quả cung cấp dịch vụ.

Điều 6. Phương pháp thực hiện đánh giá hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Đánh giá tổ chức khoa học và công nghệ thực hiện trên cơ sở kết hợp hai phương pháp đánh giá định tính và đánh giá định lượng như sau:

1. Đánh giá định tính để mô tả và phân tích đặc điểm của đối tượng, phân

tích những điểm mạnh, điểm yếu và đề xuất những kiến nghị để cải thiện hoạt động của tổ chức khoa học và công nghệ. Chuyên gia đánh giá đưa ra những nhận định đánh giá định tính theo từng tiêu chí đánh giá để hỗ trợ đánh giá định lượng;

2. Đánh giá định lượng để chấm điểm đánh giá trên cơ sở xác định trọng số, mức đánh giá và tổng hợp điểm đánh giá theo mỗi tiêu chí, nhóm tiêu chí đánh giá;

3. Việc xác định trọng số phù hợp cho mỗi nhóm tiêu chí và cho từng tiêu chí đánh giá trong mỗi nhóm từ 0% trở lên phải căn cứ vào đặc trưng hoạt động chủ yếu của tổ chức được đánh giá. Các đặc trưng đó bao gồm: chức năng, nhiệm vụ, loại hình nghiên cứu (nghiên cứu cơ bản; nghiên cứu ứng dụng và phát triển công nghệ) và chuyên môn thuộc các lĩnh vực nghiên cứu (khoa học tự nhiên; khoa học kỹ thuật và công nghệ; khoa học y, dược; khoa học nông nghiệp; khoa học xã hội; và khoa học nhân văn) và các đặc trưng cụ thể khác;

4. Tổng trọng số của tất cả các nhóm tiêu chí đánh giá là 100%. Trọng số của từng nhóm tiêu chí (T_n) được xác định sao cho phù hợp và đảm bảo nguyên tắc sau:

a) Trọng số của nhóm tiêu chí 1 quy định tại Khoản 1 Điều 5 Thông tư này là 10%;

b) Tổng trọng số của các nhóm tiêu chí từ nhóm tiêu chí 2 đến nhóm tiêu chí 5 quy định tại các Khoản 2 đến Khoản 5 Điều 5 Thông tư này là 50%;

c) Tổng trọng số của các nhóm tiêu chí từ nhóm tiêu chí 6 đến nhóm tiêu chí 8 quy định tại các Khoản 6 đến Khoản 8 là 40%;

5. Chấm điểm đánh giá

a) Chuyên gia đánh giá xác định mức độ đạt được tại từng tiêu chí đánh giá (M_i) theo 5 mức đánh giá: kém, trung bình, khá, tốt và xuất sắc với điểm số tương ứng lần lượt là 1, 2, 3, 4 và 5. Mô tả cụ thể về từng mức đánh giá tương ứng với mỗi tiêu chí đánh giá thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này.

b) Điểm đánh giá (D_i) tại từng tiêu chí được xác định bằng cách nhân mức đánh giá (M_i) với trọng số tương ứng của tiêu chí đó (T_i):

$$D_i = M_i \times T_i$$

6. Tổng số điểm đánh giá được tính như sau:

a) Điểm đánh giá cho mỗi nhóm tiêu chí (D_n) là tổng điểm đánh giá của các tiêu chí (D_i) trong nhóm:

$$D_n = \sum_{i=1}^j D_i$$

Trong đó j là số lượng các tiêu chí trong mỗi nhóm tiêu chí;

b) Điểm đánh giá cuối cùng cho tổ chức (D_t) là tổng điểm của tất cả 8 nhóm tiêu chí đánh giá (D_n) nhân với trọng số tương ứng của mỗi nhóm tiêu chí (T_n):

$$D_t = \sum_{n=1}^8 (D_n \times T_n)$$

7. Xếp loại tổ chức dựa trên điểm đánh giá cuối cùng
- a) Xuất sắc: khi tổng điểm đánh giá $\bar{D}_t$ đạt từ 4,5 điểm trở lên và không có tiêu chí nào đạt dưới 4 điểm.
 - b) Tốt: khi tổng điểm đánh giá $\bar{D}_t$ đạt từ 3,5 đến $< 4,5$ điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 3 điểm.
 - c) Khá: khi tổng điểm đánh giá $\bar{D}_t$ đạt từ 2,5 đến $< 3,5$ điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 2 điểm.
 - d) Trung bình: khi tổng điểm đánh giá $\bar{D}_t$ đạt từ 1,5 đến $< 2,5$ điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 1 điểm.
 - đ) Kém: khi tổng điểm đánh giá $\bar{D}_t$ đạt dưới 1,5 điểm.
- e) Kết quả đánh giá tổ chức tại các điểm a, b, c và d khoản này hạ xuống mức liền kề khi có bất kỳ một tiêu chí không đạt điểm tối thiểu ở từng mức theo quy định.

Điều 7. Quy trình đánh giá hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ

1. Chuẩn bị đánh giá
 - a) Tổ chức đánh giá xây dựng Kế hoạch đánh giá và trình cơ quan có thẩm quyền (cơ quan đặt hàng đánh giá) phê duyệt.
 - b) Sau khi Kế hoạch đánh giá được phê duyệt, tổ chức đánh giá thông báo cho tổ chức được đánh giá để phối hợp, cung cấp thông tin cho việc tiến hành đánh giá.
 - c) Tổ chức được đánh giá chuẩn bị hồ sơ đánh giá ban đầu và gửi cho Tổ chức đánh giá trước thời điểm đánh giá ít nhất 30 ngày.
 - d) Hồ sơ đánh giá gồm: Báo cáo về hoạt động của tổ chức, phiếu thông tin và các tài liệu kèm theo Mẫu phiếu thông tin về hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ quy định tại Phụ lục 1b ban hành kèm theo Thông tư này.
2. Thành lập Tổ chuyên gia đánh giá

Căn cứ vào hồ sơ đánh giá, Tổ chức đánh giá sẽ lựa chọn các chuyên gia đánh giá phù hợp và thành lập Tổ chuyên gia đánh giá gồm 3 hoặc 5 hoặc 7 thành viên tùy thuộc vào quy mô, đặc thù của Tổ chức được đánh giá.
3. Xác định trọng số đánh giá: Tổ chức đánh giá và Tổ chuyên gia đánh giá thống nhất, quyết định trọng số cho mỗi tiêu chí, nhóm tiêu chí đánh giá và điền vào Phiếu đánh giá, Phiếu tổng hợp điểm đánh giá theo quy định tại Mẫu số 1.1, Mẫu số 1.2 Phụ lục 1c ban hành kèm theo Thông tư này.
4. Thực hiện đánh giá: Tổ chức đánh giá phối hợp với Tổ chuyên gia đánh giá thực hiện việc đánh giá theo tiêu chí và phương pháp quy định tại Điều 5 và Điều 6 Thông tư này. Việc đánh giá được thực hiện như sau:
 - a) Tổ chức đánh giá xây dựng Báo cáo phân tích thông tin, dữ liệu về hoạt động của Tổ chức được đánh giá theo các chỉ số ở từng tiêu chí đánh giá và đồng

thời xác định những thông tin, dữ liệu cần tìm hiểu, bổ sung để đưa vào hồ sơ đánh giá cung cấp cho chuyên gia;

b) Đánh giá tại hiện trường: chuyên gia đánh giá nghiên cứu hồ sơ đánh giá và đến phỏng vấn, thảo luận với lãnh đạo, các cán bộ chủ chốt của Tổ chức được đánh giá và khảo sát cơ sở vật chất để có đầy đủ thông tin, dữ liệu để đưa ra kết luận đánh giá. Báo cáo đánh giá hiện trường được bổ sung vào hồ sơ đánh giá;

c) Đánh giá dựa trên hồ sơ: từng thành viên của Tổ chuyên gia nghiên cứu hồ sơ đánh giá và đưa ra quan điểm, đánh giá của mình vào Phiếu đánh giá theo quy định tại Mẫu số 1.1 Phụ lục 1c ban hành kèm theo Thông tư này.

- Tổ chức đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá và điền vào Phiếu tổng hợp kết quả đánh giá theo quy định tại Mẫu số 1.2 Phụ lục 1c ban hành kèm theo Thông tư này.

- Trong trường hợp chuyên gia đánh giá trong Tổ chuyên gia xác định mức đánh giá đối với một tiêu chí chênh lệch nhau nhiều hơn 01 mức đánh giá thì Tổ chuyên gia phải thảo luận, đánh giá lại tiêu chí đó;

5. Xây dựng báo cáo kết quả đánh giá: Báo cáo kết quả đánh giá được thống nhất bởi Tổ chuyên gia đánh giá và Tổ chức đánh giá. Việc xây dựng Báo cáo kết quả đánh giá được thực hiện như sau:

a) Trên cơ sở các Phiếu đánh giá, Phiếu tổng hợp kết quả đánh giá của Tổ chuyên gia đánh giá, Tổ chức đánh giá xây dựng dự thảo Báo cáo đánh giá theo quy định tại Mẫu số 1.3 Phụ lục 1c ban hành kèm theo Thông tư này;

b) Tổ chuyên gia đánh giá và Tổ chức đánh giá thống nhất, hoàn thiện và chịu trách nhiệm về tính chuẩn xác của Báo cáo đánh giá theo quy định của pháp luật.

6. Tổ chức đánh giá gửi Báo cáo đánh giá cho cơ quan đặt hàng đánh giá phê duyệt.

7. Phê duyệt kết quả đánh giá: Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được Báo cáo đánh giá, cơ quan đặt hàng có trách nhiệm xem xét và phê duyệt Báo cáo đánh giá.

Chương III

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Điều 8. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ phải dựa trên các quy định về các nhóm tiêu chí sau:

1. Nhóm tiêu chí 1 - Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 1, Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 1. Sự đáp ứng về cơ cấu dịch vụ của tổ chức so với chức năng, nhiệm vụ;

b) Tiêu chí 2. Kinh nghiệm cung cấp dịch vụ của đơn vị.

2. Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá về sự tuân thủ quy cách dịch vụ, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 2, Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 3. Sự chấp hành nguyên tắc, thủ tục khi tiến hành dịch vụ;

b) Tiêu chí 4. Sự phát triển và chấp hành quy định kỹ thuật.

3. Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ, gồm 03 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 3, Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 5. Sự hợp lý của các quy trình cung cấp dịch vụ;

b) Tiêu chí 6. Sự thuận lợi trong việc phối hợp giữa các nguồn lực bảo đảm dịch vụ;

c) Tiêu chí 7. Sự hợp lý trong tương tác giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và khách hàng.

4. Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá về các nguồn lực bảo đảm dịch vụ, gồm 02 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 4, Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 8. Mức độ đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ;

b) Tiêu chí 9. Mức độ đáp ứng của nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ.

5. Nhóm tiêu chí 5 - Đánh giá về kết quả và tác động, gồm 03 tiêu chí thực hiện theo hướng dẫn quy định tại Mục 5, Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 10. Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết;

b) Tiêu chí 11. Sự tin cậy của khách hàng đối với tổ chức;

c) Tiêu chí 12. Mức độ tăng trưởng về số lượng khách hàng được phục vụ, được tiếp cận với dịch vụ.

Điều 9. Phương pháp thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ của các tổ chức sự nghiệp công lập thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ tiến hành bằng phương pháp chấm điểm đánh giá trên cơ sở xác định điểm đánh giá đối với từng tiêu chí, từng nhóm tiêu chí và tổng hợp điểm đánh giá cuối cùng.

Chấm điểm đánh giá tại mỗi tiêu chí, mỗi nhóm tiêu chí và tổng hợp điểm đánh giá cuối cùng theo thang 5 điểm: kém, trung bình, khá, tốt và xuất sắc với điểm số tương ứng lần lượt là 1, 2, 3, 4 và 5. Cụ thể như sau:

1. Chuyên gia đánh giá xác định mức độ đạt được từng tiêu chí đánh giá theo 5 mức đánh giá (kém, trung bình, khá, tốt và xuất sắc với điểm số tương ứng lần lượt là 1, 2, 3, 4 và 5) theo hướng dẫn quy định tại Phụ lục 2a (căn cứ, chỉ số và mô tả mức đánh giá) ban hành kèm theo Thông tư này;

2. Điểm đánh giá của mỗi nhóm tiêu chí được tính bằng trung bình cộng điểm của từng tiêu chí trong nhóm;

3. Điểm đánh giá cuối cùng cho chất lượng dịch vụ của tổ chức được tính bằng trung bình cộng điểm của từng nhóm tiêu chí đánh giá;

4. Phân hạng chất lượng dịch vụ theo 5 mức sau:

a) Xuất sắc: khi tổng điểm đánh giá đạt từ 4,5 điểm trở lên và không có tiêu chí nào đạt dưới 4 điểm;

b) Tốt: khi tổng điểm đánh giá đạt từ 3,5 đến $< 4,5$ điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 3 điểm;

c) Khá: khi tổng điểm đánh giá đạt từ 2,5 đến $< 3,5$ điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 2 điểm;

d) Trung bình: khi tổng điểm đánh giá từ 1,5 đến $< 2,5$ điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 1 điểm;

đ) Kém: khi tổng điểm đánh giá dưới 1,5 điểm;

e) Chất lượng dịch vụ của tổ chức tại các điểm a, b, c và d khoản này hạ xuống mức liền kề khi có bất kỳ một tiêu chí không đạt điểm tối thiểu ở từng mức theo quy định.

Điều 10. Quy trình đánh giá chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ

1. Chuẩn bị đánh giá

a) Tổ chức đánh giá xây dựng Kế hoạch đánh giá và trình cơ quan đặt hàng đánh giá phê duyệt.

b) Sau khi Kế hoạch đánh giá được phê duyệt, Tổ chức đánh giá thông báo cho Tổ chức được đánh giá để phối hợp, cung cấp thông tin cho việc tiến hành đánh giá;

c) Tổ chức được đánh giá chuẩn bị hồ sơ đánh giá ban đầu và gửi cho Tổ chức đánh giá trước thời điểm đánh giá ít nhất 30 ngày;

d) Hồ sơ đánh giá ban đầu gồm: báo cáo về dịch vụ của tổ chức, phiếu thông tin và các tài liệu đi kèm thực hiện theo quy định tại Phụ lục 2b ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Căn cứ vào hồ sơ đánh giá ban đầu, tổ chức đánh giá xây dựng phương án và tiến hành thu thập thông tin từ các đối tượng là khách hàng và các đối tượng liên quan (nghiên cứu tài liệu, phỏng vấn bằng phiếu hỏi và phỏng vấn trực tiếp) để có đầy đủ thông tin, dữ liệu theo các chỉ số, căn cứ đánh giá quy định tại Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Thành lập Tổ chuyên gia đánh giá: căn cứ vào hồ sơ đánh giá, tổ chức đánh giá xây dựng tiêu chí và lựa chọn chuyên gia đánh giá phù hợp và thành lập Tổ chuyên gia đánh giá gồm 3, 5 hoặc 7 thành viên, tùy thuộc vào quy mô, đặc thù của tổ chức được đánh giá.

4. Thực hiện đánh giá: Tổ chức đánh giá phối hợp với Tổ chuyên gia đánh giá thực hiện việc đánh giá theo tiêu chí và phương pháp quy định tại Điều 8 và Điều 9 Thông tư này. Việc đánh giá được thực hiện như sau:

a) Tổ chức đánh giá xây dựng Báo cáo phân tích thông tin, dữ liệu về chất lượng dịch vụ của tổ chức được đánh giá theo các chỉ số ở từng tiêu chí đánh giá và đồng thời xác định những thông tin, dữ liệu cần tìm hiểu, bổ sung để đưa vào hồ sơ đánh giá cung cấp cho chuyên gia;

b) Đánh giá tại hiện trường: chuyên gia đánh giá nghiên cứu hồ sơ đánh giá và kết hợp với tổ chức đánh giá tiến hành đánh giá tại hiện trường.

Tại hiện trường hoạt động của tổ chức cung cấp dịch vụ và/hoặc tại một số tổ chức, đơn vị hưởng thụ dịch vụ, đại diện của Tổ chuyên gia đánh giá và tổ chức đánh giá tiến hành phỏng vấn, khảo sát cơ sở vật chất và tìm hiểu các thông tin cần thiết, liên quan để có đầy đủ thông tin, dữ liệu phục vụ việc đưa ra kết luận đánh giá. Báo cáo đánh giá hiện trường được bổ sung vào hồ sơ đánh giá.

c) Đánh giá dựa trên hồ sơ: từng thành viên của Tổ chuyên gia nghiên cứu hồ sơ đánh giá cuối cùng và đưa ra quan điểm, đánh giá của mình vào Phiếu đánh giá theo quy định tại Mẫu số 2.1 Phụ lục 2c ban hành kèm theo Thông tư này;

Tổ chức đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá và điền vào Phiếu tổng hợp kết quả đánh giá theo quy định tại Mẫu số 2.2 Phụ lục 2c ban hành kèm theo Thông tư này;

Trong trường hợp chuyên gia đánh giá trong Tổ chuyên gia xác định mức đánh giá đối với một tiêu chí chênh lệch nhau nhiều hơn 01(một) mức đánh giá thì Tổ chuyên gia phải thảo luận, đánh giá lại tiêu chí đó.

5. Xây dựng báo cáo kết quả đánh giá: Báo cáo kết quả đánh giá phải được thống nhất bởi Tổ chuyên gia đánh giá và Tổ chức đánh giá. Việc xây dựng Báo cáo đánh giá được thực hiện như sau:

a) Trên cơ sở các phiếu đánh giá, phiếu tổng hợp kết quả đánh giá của Tổ chuyên gia đánh giá, Tổ chức đánh giá xây dựng dự thảo Báo cáo đánh giá theo quy định tại Mẫu số 2.3 Phụ lục 2c ban hành kèm theo Thông tư này;

b) Tổ chuyên gia đánh giá và tổ chức đánh giá thống nhất, hoàn thiện và chịu trách nhiệm về tính chuẩn xác của Báo cáo đánh giá theo quy định của pháp luật.

6. Tổ chức đánh giá gửi Báo cáo đánh giá cho cơ quan đặt hàng đánh giá phê duyệt.

7. Phê duyệt kết quả đánh giá: trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được Báo cáo đánh giá, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét và phê duyệt Báo cáo đánh giá.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 10 tháng 02 năm 2020.

Thông tư số 38/2014/TT-BKHCN ngày 16 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về đánh giá tổ chức khoa học và công nghệ hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

Điều 12. Điều khoản chuyển tiếp

Tổ chức đánh giá, tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ và tổ chức, cá nhân liên quan đang trong quá trình tiến hành đánh giá hoạt động theo quy định tại Thông tư số 38/2014/TT-BKHCN trước ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành thì thực hiện theo quy định của Thông tư số 38/2014/TT-BKHCN.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Viện Đánh giá khoa học và Định giá công nghệ thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng kế hoạch tổng thể để triển khai, thực hiện đánh giá đối với các tổ chức theo quy định tại Thông tư này.

2. Viện Đánh giá khoa học và Định giá công nghệ có trách nhiệm tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho các chuyên gia đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ theo quy định tại Thông tư này.

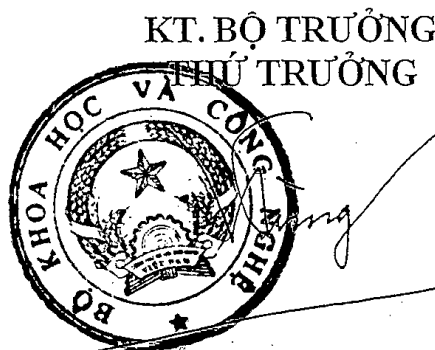
Điều 14. Trách nhiệm thi hành

1. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Bộ Khoa học và Công nghệ để được hướng dẫn hoặc nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này./.

Nơi nhận:

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Lưu: VT, VDG, PC.



Trần Văn Tùng



PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 18/2019/TT-BKHCN ngày 10/12/2019
của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)

Phụ lục 1a

Hướng dẫn chỉ số, căn cứ và mức đánh giá tương ứng với các tiêu chí đánh giá hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Phụ lục 1b

Mẫu phiếu thông tin về hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Phụ lục 1c

Các biểu mẫu đánh giá hoạt động của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Phụ lục 2a

Hướng dẫn chỉ số, căn cứ và mức đánh giá tương ứng với các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Phụ lục 2b

Mẫu phiếu thông tin về hoạt động dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Phụ lục 2c

Biểu mẫu đánh giá chất lượng dịch vụ của các tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

Phụ lục 1a

HƯỚNG DẪN CHỈ SỐ, CĂN CỨ VÀ MỨC ĐÁNH GIÁ TƯƠNG ỨNG VỚI CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

1. Nhóm tiêu chí 1 - Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động

1.1. Tiêu chí 1. Sự rõ ràng, đầy đủ và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động so với vị trí, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Bảng phân tích, so sánh giữa các nội dung sau của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động với vai trò, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức:

- Mục tiêu hoạt động: mục tiêu, các hướng nghiên cứu và phát triển chính và đối tượng phục vụ của tổ chức;

- Kế hoạch thực hiện: những hoạt động cần thực hiện và phương án thực hiện; yêu cầu về nhân lực và kế hoạch phát triển, thu hút cán bộ có trình độ cao và năng lực tốt làm việc cho tổ chức; kế hoạch phân bổ kinh phí; kế hoạch duy trì, nâng cấp trang thiết bị và cơ sở hạ tầng...

- Các chỉ tiêu kết quả (số lượng và chất lượng) phải đạt được.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Cả mục tiêu hoạt động, kế hoạch thực hiện và các chỉ tiêu kết quả không rõ ràng, không đầy đủ.

Mức 2 - Trung bình: Mục tiêu hoạt động rõ ràng, phù hợp với chức năng và nhiệm vụ; kế hoạch thực hiện và các chỉ tiêu kết quả chưa chi tiết, đầy đủ.

Mức 3 - Khá: Mục tiêu hoạt động rõ ràng, phù hợp với chức năng và nhiệm vụ; một số nội dung kế hoạch chi tiết, rõ ràng; một số chỉ tiêu kết quả rõ ràng;

Mức 4 - Tốt: Mục tiêu hoạt động rõ ràng, đầy đủ và phù hợp với chức năng, nhiệm vụ; kế hoạch thực hiện và các chỉ tiêu kết quả chi tiết, rõ ràng, phù hợp,

Mức 5 – Xuất sắc: Cả mục tiêu hoạt động, kế hoạch thực hiện và các chỉ tiêu kết quả đều chi tiết, rõ ràng, đầy đủ, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thể hiện sự logic, thuyết phục.

1.2. Tiêu chí 2. Tính khả thi và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức.

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Bảng phân tích, so sánh giữa các nội dung trong định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức;

- Bảng so sánh các nguồn lực hiện tại (dữ liệu cơ bản về số lượng và chất lượng của nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất) với mục tiêu đặt ra, khối lượng công việc và thời gian thực hiện.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Định hướng phát triển không phù hợp với chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức; các nguồn lực hiện tại không đủ để thực hiện kế hoạch hoạt động.

Mức 2 - Trung bình: Một số nội dung trong định hướng phát triển phù hợp với chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức; các nguồn lực hiện tại chỉ có thể đáp ứng một số nội dung của kế hoạch hoạt động và một phần nguồn lực khác phải phụ thuộc nhiều vào tổ chức khác.

Mức 3 - Khá: Một số nội dung trong định hướng phát triển phù hợp với chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức; nguồn nhân lực và cơ sở vật chất cơ bản hiện tại đáp ứng các nội dung của kế hoạch hoạt động, nhưng các nguồn lực khác còn phải phụ thuộc vào các tổ chức khác.

Mức 4 - Tốt: Định hướng phát triển hoàn toàn phù hợp với chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức; các nguồn lực hiện tại hoàn toàn đáp ứng những nội dung chính của kế hoạch hoạt động; kế hoạch hoạt động chưa thể hiện sự tập trung vào phát huy thế mạnh, lợi thế của tổ chức.

Mức 5 - Xuất sắc: Định hướng phát triển hoàn toàn phù hợp với chiến lược của quốc gia, địa phương trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức; các nguồn lực hoàn toàn đủ để thực hiện kế hoạch hoạt động; Kế hoạch thực hiện này được xem là tối ưu trong các điều kiện mà tổ chức hiện có để đạt được mục tiêu và thể hiện rõ nét sự phát huy được thế mạnh của bản thân tổ chức.

2. Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực

2.1. Tiêu chí 3. Đội ngũ cán bộ có cơ cấu phù hợp và ổn định để bảo đảm hoạt động của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Trình độ, độ tuổi và số lượng theo từng năm (bảng phân tích số lượng cán bộ nghiên cứu theo học hàm và học vị và độ tuổi):

- Đội ngũ cán bộ có đủ trình độ chuyên môn và năng lực phù hợp để thực hiện nhiệm vụ của tổ chức; có đủ số lượng cán bộ có trình độ cao (Tiến sĩ, Thạc sĩ) cần thiết;

- Sự cân bằng giữa cán bộ có kinh nghiệm và cán bộ trẻ;

- Sự ổn định, tăng trưởng về số lượng cán bộ ở các trình độ, độ tuổi.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Nguồn nhân lực chỉ đáp ứng về số lượng, không thu hút được nhân lực trình độ cao.

Mức 2 - Trung bình: Cơ cấu cán bộ về trình độ và độ tuổi còn nhiều hạn chế có ảnh hưởng lớn.

Mức 3 - Khá: Số lượng cán bộ hằng năm ổn định; Cơ cấu cán bộ về trình độ và độ tuổi còn một số điểm hạn chế nhỏ cần cải thiện nhưng không nghiêm trọng.

Mức 4 - Tốt: Số lượng cán bộ trình độ cao tăng hằng năm và tổng số ổn định hoặc tăng theo cơ cấu phù hợp, đáp ứng nhu cầu hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ,

đồng thời tương đương tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Cơ cấu cán bộ về trình độ, độ tuổi và sự ổn định hoàn toàn phù hợp và tương đương tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu thế giới.

2.2. Tiêu chí 4. Đội ngũ cán bộ có đủ năng lực cần thiết để đáp ứng định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Tỷ lệ cán bộ được đào tạo và làm nghiên cứu ngắn, trung và dài hạn ở nước ngoài - *tiềm năng hội nhập*

- Tỷ lệ cán bộ được giao chủ trì thực hiện các nhiệm vụ KH&CN các cấp trong nước và nhận được tài trợ ở nước ngoài – *sự sáng tạo và năng động*

- Có khả năng làm chủ thiết bị nghiên cứu (vận hành, khai thác các tính năng kỹ thuật,...) – *sự chủ động*

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Tiềm năng hội nhập, tính sáng tạo, năng động và chủ động đều thấp.

Mức 2 - Trung bình: Có tiềm năng hội nhập, nhưng tính sáng tạo, sự năng động và chủ động chưa cao.

Mức 3 - Khá: Có tiềm năng hội nhập, tính sáng tạo, năng động và chủ động cao, nhưng chưa đủ để tương đương với tổ chức KH&CN (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 4 - Tốt: Có tiềm năng hội nhập, tính sáng tạo, năng động và chủ động cao và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu thế giới.

3. Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất

3.1. Tiêu chí 5. Mức độ đáp ứng (về số lượng và chất lượng) của trang thiết bị khoa học và kỹ thuật để bảo đảm hoạt động chuyên môn của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Tổ chức cần những trang thiết bị nào để phục vụ hoạt động chuyên môn, tổ chức đã có những trang thiết bị gì? Mức độ đáp ứng thực hiện được các hoạt động khoa học và công nghệ tiên tiến;

- Tình trạng thiết bị, hiện trạng hoạt động và tần suất sử dụng của các trang thiết bị; việc hiệu chuẩn, bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên...

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Thiếu nhiều thiết bị thiết yếu.

Mức 2 - Trung bình: Có đủ thiết bị thiết yếu, nhưng nhiều thiết bị đã lỗi thời.

Mức 3 - Khá: Có đủ thiết bị thiết yếu, một số thiết bị khá hiện đại.

Mức 4 - Tốt: Có nhiều thiết bị và chất lượng của thiết bị tốt, tương đương với

tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu thế giới.

3.2. Tiêu chí 6. Mức độ hợp lý trong việc sử dụng và phối hợp, chia sẻ việc sử dụng các trang thiết bị cho hoạt động chuyên môn

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Danh sách thiết bị mà tổ chức cần nhưng phải khai thác từ tổ chức khác ở trong nước, nước ngoài; danh sách các tổ chức thường chia sẻ việc khai thác các thiết bị đó và tần suất sử dụng;

- Danh sách các thiết bị của tổ chức được các nhà nghiên cứu từ các tổ chức khác trong và ngoài nước khai thác; danh sách các tổ chức thường khai thác các thiết bị đó và tần suất sử dụng.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Khai thác tối đa các trang thiết bị mình có và hầu như không có việc phối hợp khai thác thiết bị cả hai chiều với các tổ chức khác, mặc dù có nhu cầu.

Mức 2 – Trung bình: Chỉ khai thác trang thiết bị mình có và phối hợp hai chiều với tổ chức khác ở trong nước, mặc dù có nhu cầu nhưng không phối hợp được với các tổ chức ở nước ngoài.

Mức 3 - Khá: Khai thác tối đa các trang thiết bị mình có và phối hợp khai thác cả 2 chiều khá hiệu quả từ các tổ chức khác và chia sẻ với các tổ chức ở cả trong nước và nước ngoài.

Mức 4 - Tốt: Khai thác tối đa các trang thiết bị mình có và phối hợp khai thác hiệu quả cả hai chiều từ các tổ chức khác và chia sẻ với các tổ chức ở cả trong nước và nước ngoài và tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

3.3. Tiêu chí 7. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất cơ bản: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

So sánh các điều kiện sau đây trong mối tương quan với cơ cấu nguồn nhân lực và các nguồn lực khác:

- Diện tích phòng thí nghiệm, văn phòng cần thiết là bao nhiêu, đã có bao nhiêu; hiện trạng và tình trạng hoạt động cũng như mức độ hiện đại của thiết bị văn phòng;

- Danh mục những hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ và quản lý của tổ chức đã được ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến;

- Internet, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác;

- Tỷ lệ trang bị của ngân sách nhà nước so với sự tự trang bị của tổ chức.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Các điều kiện chưa đáp ứng và hoàn toàn do ngân sách nhà nước trang bị.

Mức 2 - Trung bình: Các điều kiện đáp ứng và hoàn toàn do ngân sách nhà nước trang bị, nhưng còn một số hạn chế cần cải thiện.

Mức 3 - Khá: Các điều kiện đủ đáp ứng và tổ chức tự trang bị được một số hạng mục.

Mức 4 - Tốt: Các điều kiện tốt và tổ chức tự trang bị được một số hạng mục đáng kể, tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Các điều kiện tốt, tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu thế giới.

4. Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí

4.1. Tiêu chí 8. Mức độ đa dạng và tăng trưởng các nguồn kinh phí hoạt động của tổ chức (từ ngân sách nhà nước, doanh nghiệp và nguồn khác trong nước và quốc tế)

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Cơ cấu các nguồn kinh phí mà tổ chức có được và xu hướng biến động hằng năm:

- Từ ngân sách nhà nước (chi thường xuyên, nhiệm vụ KH&CN, trang thiết bị ...);
- Từ khối doanh nghiệp (nhiệm vụ KH&CN, trang thiết bị, cung cấp dịch vụ, chuyển giao công nghệ,...);
- Từ nước ngoài (nhiệm vụ KH&CN, trang thiết bị, cung cấp dịch vụ, chuyển giao công nghệ,...);
- Từ nguồn khác.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Chỉ có tài chính từ nguồn ngân sách nhà nước với số lượng rất hạn hẹp.

Mức 2 - Trung bình: Chỉ có tài chính từ nguồn ngân sách nhà nước với số lượng đáng kể.

Mức 3 - Khá: Kinh phí hoạt động của tổ chức đến từ nhiều nguồn và khá ổn định.

Mức 4 - Tốt: Phát triển được kinh phí từ nhiều nguồn, ổn định và trong đó số lượng từ ngân sách nhà nước chỉ tương đương với tổng các nguồn khác.

Mức 5 - Xuất sắc: Phát triển được kinh phí từ nhiều nguồn, ổn định và trong đó số lượng từ ngân sách nhà nước nhỏ hơn nhiều so với tổng các nguồn khác, thể hiện tính tự chủ cao.

4.2. Tiêu chí 9. Mức độ phát triển nguồn kinh phí từ việc ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và cung cấp dịch vụ KH&CN

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Tổng các nguồn thu có được từ các hợp đồng chuyển giao công nghệ, tư vấn,

cung cấp dịch vụ KH&CN, thương mại hóa các sản phẩm, xin được tài trợ cho việc công bố bài báo, cấp phép công nghệ và kinh phí thu hợp lý khác so sánh với các điều kiện cơ sở vật chất và nhân lực (số kinh phí/số người lao động/năm).

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không có (mặc dù tổ chức có chức năng và nhiệm vụ triển khai hoạt động này).

Mức 2 - Trung bình: Có nguồn thu từ hoạt động này, nhưng với số lượng ít và không thường xuyên.

Mức 3 - Khá: Có nguồn thu hằng năm từ hoạt động này, nhưng số lượng không nhiều.

Mức 4 - Tốt: Có nguồn thu hằng năm với số lượng lớn và tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu ở Việt Nam cùng lĩnh vực hoạt động.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức (cùng lĩnh vực hoạt động) hàng đầu thế giới.

4.3. Tiêu chí 10. Mức độ tái đầu tư của tổ chức để phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ từ các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước.

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Danh sách các hạng mục kinh phí mà tổ chức tự đầu tư bằng các nguồn thu ngoài ngân sách nhà nước hằng năm cho phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không có.

Mức 2 - Trung bình: Có, nhưng với số lượng ít và không thường xuyên.

Mức 3 - Khá: Có đầu tư hằng năm, nhưng số lượng không nhiều.

Mức 4 - Tốt: Có một số hạng mục được đầu tư hằng năm với số lượng lớn.

Mức 5 - Xuất sắc: Có nhiều hạng mục được đầu tư và tăng lên hằng năm.

5. Nhóm tiêu chí 5 - Đánh giá việc tổ chức hoạt động

5.1. Tiêu chí 11. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của đơn vị.

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Thể hiện bởi nội dung của các Quy chế làm việc nội bộ: phân công trách nhiệm cho từng bộ phận công tác; quy tắc ứng xử, trao đổi công việc giữa các bộ phận và giữa các vị trí công tác; ...

- Phỏng vấn và thảo luận về những thuận lợi, khó khăn của các bộ phận khi phối hợp tác nghiệp

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Việc phân công trách nhiệm cho từng bộ phận công tác không rõ ràng, sự phối hợp tác nghiệp giữa các bộ phận công tác còn nhiều hạn chế nghiêm

trọng.

Mức 2 - Trung bình: Việc phân công trách nhiệm cho từng bộ phận công tác rõ ràng và cụ thể, tuy nhiên còn nhiều điểm chưa hợp lý dẫn đến hiệu quả phối hợp tác nghiệp giữa các bộ phận công tác còn nhiều hạn chế.

Mức 3 - Khá: Việc phân công trách nhiệm cho từng bộ phận công tác đã rõ ràng và cụ thể, tuy nhiên vẫn còn một số điểm hạn chế cần cải thiện để hiệu quả phối hợp tác nghiệp giữa các bộ phận công tác cao hơn.

Mức 4 - Tốt: Việc phân công trách nhiệm cho từng bộ phận công tác đã rõ ràng và cụ thể, sự phối hợp tác nghiệp giữa các bộ phận công tác khá tốt, còn một vài điểm nhỏ nên cải tiến để hoàn thiện.

Mức 5 - Xuất sắc: Việc phân công trách nhiệm cho từng bộ phận công tác rõ ràng và cụ thể, sự phối hợp tác nghiệp giữa các bộ phận công tác rất tốt.

5.2. Tiêu chí 12. Mức độ phổ biến thông tin cho cán bộ (về chiến lược, chính sách và kế hoạch hoạt động của đơn vị; hỗ trợ tiếp cận các nguồn tài liệu, thông tin liên quan đến lĩnh vực khoa học và công nghệ tổ chức đang hoạt động...)

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Kế hoạch hoạt động KH&CN của tổ chức có được công bố bằng văn bản không?
- Tìm hiểu về mức độ mà cán bộ của tổ chức biết và đồng thuận với kế hoạch hoạt động KH&CN (qua phỏng vấn)
- Thực trạng hoạt động của thư viện hay bộ phận lưu trữ tài liệu, thông tin (gọi chung là hệ thống thông tin);
- Thực trạng phát triển việc trang bị sách, báo, thông tin về các kết quả KH&CN và thông tin cần thiết khác (gọi chung là nguồn tin);
- Việc hỗ trợ truy cập (trực tuyến) vào các thư viện khoa học, các tạp chí khoa học quốc tế;
- Các hình thức hỗ trợ khác mà tổ chức KH&CN áp dụng nhằm hỗ trợ cán bộ tiếp cận các nguồn thông tin từ bên ngoài (trong và ngoài nước).

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Hầu hết những nội dung thông tin như trên không hoạt động.

Mức 2 - Trung bình: Có một số nội dung thông tin nhắc đến ở trên có hoạt động thường xuyên, nhưng những nguồn tin cần thiết còn thiếu nhiều và việc bổ sung nguồn tin không thường xuyên và rất hạn hẹp.

Mức 3 - Khá: Các nội dung thông tin trên có hoạt động đầy đủ, nguồn tin được bổ sung liên tục, nhưng còn nhiều hạn chế.

Mức 4 - Tốt: Các nội dung thông tin trên hoạt động đầy đủ, thường xuyên, nguồn tin được bổ sung liên tục, tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt các chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

5.3. Tiêu chí 13. Mức độ nỗ lực trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm, dịch

vụ, kết quả hoạt động của tổ chức tới các đối tác tiềm năng

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Thực trạng nội dung thông tin về kết quả hoạt động của tổ chức trên các website, trên các phương tiện truyền thông và các hình thức quảng bá khác.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Tổ chức không quảng bá kết quả hoạt động.

Mức 2 - Trung bình: Tổ chức có quảng bá một số kết quả hoạt động trên website, nhưng còn chưa cập nhật thường xuyên.

Mức 3 - Khá: Tổ chức có quảng bá nhiều kết quả hoạt động và cập nhật thường xuyên trên website và các phương tiện truyền thông khác.

Mức 4 - Tốt: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 3 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới

5.4. Tiêu chí 14. Phát triển được quan hệ hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Danh sách các đối tác, nội dung các hoạt động hợp tác trong nước và quốc tế và xu hướng biến động về số lượng.

Đối với hợp tác quốc tế, xét thêm đến: Đồng tác giả với các nhà nghiên cứu nước ngoài trong các ấn phẩm công bố;

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không có hợp tác nào.

Mức 2 - Trung bình: Chỉ có một số hợp tác trong nước, không có hợp tác nước ngoài.

Mức 3 - Khá: Có một số hợp tác trong nước và một số hợp tác nước ngoài, nhưng không thường xuyên

Mức 4 - Tốt: Có nhiều mối quan hệ hợp tác và duy trì được thường xuyên với cả đối tác trong nước và nước ngoài.

Mức 5 - Xuất sắc: Luôn phát triển và duy trì được thường xuyên hợp tác với nhiều tổ chức có uy tín ở trong nước và nước ngoài.

6. Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá năng lực và kết quả công bố ấn phẩm

6.1. Tiêu chí 15. Công bố các ấn phẩm khoa học trong nước

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Số lượng các bài báo khoa học được công bố trên các tạp chí trong nước được tính điểm theo quy định của hội đồng chức danh giáo sư nhà nước so sánh với các nguồn lực:

- Số bài báo / số lượng cán bộ nghiên cứu;
- Số bài báo / tổng kinh phí nghiên cứu.

Số lượng các ấn phẩm trong nước khác: sách; báo cáo hội thảo, hội nghị; báo cáo khác.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không có bài báo nào đăng trên các tạp chí trong nước được tính điểm theo quy định của hội đồng chức danh giáo sư nhà nước.

Mức 2 - Trung bình: Có một số ít bài báo đăng trên các tạp chí trong nước và một số ít các ấn phẩm khác, nhưng không tương xứng với các nguồn lực.

Mức 3 - Khá: Có nhiều bài báo đăng trên các tạp chí trong nước và một số ấn phẩm khác và khá tương xứng với các nguồn lực.

Mức 4 - Tốt: Kết quả tương xứng với các nguồn lực.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam

6.2. Tiêu chí 16. Công bố các ấn phẩm khoa học quốc tế

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Số lượng bài báo khoa học công bố trên các tạp chí quốc tế so với các nguồn lực:

- Số bài báo / tổng số cán bộ nghiên cứu;

- Số bài báo / tổng kinh phí nghiên cứu.

Tỷ lệ bài báo đăng trên các tạp chí có hệ số ảnh hưởng IF ở vị trí đứng đầu (trong số các tạp chí thuộc cùng lĩnh vực nghiên cứu).

Số lượng các ấn phẩm quốc tế khác: sách; báo cáo hội thảo, hội nghị; báo cáo khác.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không có ấn phẩm quốc tế.

Mức 2 - Trung bình: Có một số lượng bài báo đăng trên các tạp chí quốc tế và một số ấn phẩm khác, nhưng chưa tương xứng với các nguồn lực.

Mức 3 - Khá: Có một số lượng bài báo đăng trên các tạp chí có hệ số ảnh hưởng IF cao và một số ấn phẩm quốc tế khác, kết quả tương xứng với các nguồn lực, nhưng không đủ để đứng đầu ở Việt Nam.

Mức 4 - Tốt: Đạt các chỉ tiêu ở mức 3 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt các chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

7. Nhóm tiêu chí 7 - Đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ

7.1. Tiêu chí 17. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Công nghệ mới được tổ chức tạo ra có giá trị thực tiễn, có thể áp dụng để tạo ra hoặc cải tiến sản phẩm, quy trình, dịch vụ hiện có; Đăng ký sở hữu trí tuệ (sáng chế,

nhãn hiệu thương mại hoặc chứng nhận quốc gia, giải pháp hữu ích, thiết kế bố trí mạch tích hợp bán dẫn, giống cây trồng mới và các kết quả khác thuộc về công nghệ (gọi chung là kết quả công nghệ) so với các nguồn lực:

- Số lượng kết quả / số lượng cán bộ nghiên cứu;
- Số lượng kết quả / tổng kinh phí nghiên cứu.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Đầu ra công nghệ không tương xứng với các nguồn lực.

Mức 2 - Trung bình: Có nhiều đầu ra công nghệ, tương xứng với các nguồn lực, nhưng không có đầu ra công nghệ nào được cấp văn bằng bảo hộ hay quyền sở hữu trí tuệ.

Mức 3 - Khá: Có nhiều đầu ra công nghệ và có đầu ra công nghệ được cấp văn bằng bảo hộ hay quyền sở hữu trí tuệ.

Mức 4 - Tốt: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 3 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

7.2. Tiêu chí 18. Đưa được công nghệ mới vào quản lý và sản xuất

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Số lượng các đầu ra công nghệ đã được thương mại hóa hoặc đã được ứng dụng vào thực tiễn quản lý và sản xuất (tính bằng số các hợp đồng chuyển giao công nghệ, cung cấp dịch vụ, số lượng các doanh nghiệp KH&CN được thành lập từ kết quả nghiên cứu, thương mại hóa thành công...);

- Tỷ lệ nguồn thu từ việc ứng dụng các kết quả trên so với tổng nguồn thu của tổ chức.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không có đầu ra công nghệ nào được thương mại hóa, chuyển giao hoặc được ứng dụng vào thực tiễn quản lý và sản xuất.

Mức 2 - Trung bình: Có đầu ra công nghệ được thương mại hóa, chuyển giao hoặc được ứng dụng vào thực tiễn, nhưng tỷ lệ nguồn thu từ việc ứng dụng các kết quả đó là quá nhỏ.

Mức 3 - Khá: Có đầu ra công nghệ được thương mại hóa, chuyển giao hoặc được ứng dụng vào thực tiễn và tỷ lệ nguồn thu từ việc ứng dụng các kết quả là đáng kể.

Mức 4 - Tốt: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 3 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

8. Nhóm tiêu chí 8 - Đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ

8.1. Tiêu chí 19. Năng lực và kết quả đào tạo nguồn nhân lực khoa học và

công nghệ có uy tín

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Số lượng tiến sỹ (viết tắt là TS) và thạc sỹ (viết tắt là ThS) mà *cán bộ của tổ chức là người hướng dẫn* đã tốt nghiệp so với các điều kiện và nguồn lực:

- Số lượng tiến sỹ đào tạo được/ số lượng cán bộ nghiên cứu;
- Số lượng thạc sỹ đào tạo được/ số lượng cán bộ nghiên cứu;
- So sánh với điều kiện về cơ sở vật chất và trang thiết bị.

Ghi chú: Nếu cán bộ là người hướng dẫn duy nhất cho 1 Tiến sỹ hoặc Thạc sỹ thì cán bộ hướng dẫn được tính hệ số là 1. Nếu 2 cán bộ cùng hướng dẫn 1 Tiến sỹ hoặc Thạc sỹ thì cán bộ hướng dẫn chính được nhân với hệ số 2/3 và cán bộ hướng dẫn phụ được nhân với hệ số 1/3.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Không hướng dẫn chính bất kỳ ThS và TS nào.

Mức 2 – Trung bình: Số lượng TS và ThS đào tạo được chưa tương xứng với các nguồn lực.

Mức 3 - Khá: Số lượng tiến sỹ và thạc sỹ đào tạo được tương xứng với các nguồn lực và liên tục có người học tham gia vào hoạt động của tổ chức.

Mức 4 – Tốt: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 3, liên tục có người học tham gia vào hoạt động của tổ chức và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 – Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

8.2. Tiêu chí 20. Năng lực và kết quả cung cấp dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Danh sách và nội dung các dịch vụ mà tổ chức cung cấp;
- Danh sách các cá nhân, tổ chức (*gọi chung là khách hàng*) và mức độ thường xuyên yêu cầu cung cấp các dịch vụ KH&CN (trừ dịch vụ đào tạo); Các tổ chức thuộc Chính phủ và các tổ chức khác biết và đặt hàng đơn vị;
- Danh sách những khách hàng quan trọng có thể sử dụng dịch vụ của tổ chức nhưng lại không dùng và nguyên nhân;
- Sự gia tăng ứng dụng dịch vụ của tổ chức trong một số năm (được sử dụng để xây dựng chính sách, cải thiện kỹ năng, điều kiện làm việc cho các tổ chức khác...)

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Chưa cung cấp được dịch vụ KH&CN nào cho khách hàng.

Mức 2 - Trung bình: Có cung cấp được dịch vụ KH&CN cho khách hàng, nhưng chưa thường xuyên.

Mức 3 - Khá: Cung cấp thường xuyên các dịch vụ KH&CN cho khách hàng, nhưng vẫn còn nhiều khách hàng quan trọng chưa sử dụng dịch vụ của tổ chức.

Mức 4 - Tốt: Cung cấp thường xuyên các dịch vụ KH&CN cho hầu hết khách

hàng quan trọng, có sự gia tăng ứng dụng dịch vụ của tổ chức (được sử dụng để xây dựng chính sách, cải thiện kỹ năng, điều kiện làm việc cho các tổ chức khác...) và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Đạt chỉ tiêu như ở Mức 4 và tương đương với tổ chức cùng lĩnh vực hoạt động hàng đầu thế giới.

Phụ lục 1b

**MẪU PHIẾU THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP
TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Tên tổ chức: Tên Tiếng Anh (nếu có):		Tên viết tắt (nếu có):
2. Địa chỉ tổ chức:	Địa chỉ: Website:	
3. Năm thành lập:		
4. Cơ quan chủ quản:		
5. Người đứng đầu:	Họ và tên:	
6. Liên lạc:	Họ và tên: Điện thoại: Fax: Email:	

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VÀ KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG

7. Chức năng, nhiệm vụ của tổ chức: Mục đích chính của các hoạt động nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và các nhiệm vụ khác của Tổ chức (trình bày tối đa dài 01 trang A4).

8. Định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức: Nội dung bao gồm: Lĩnh vực hoạt động (có xếp thứ tự ưu tiên), các hướng nghiên cứu (có xếp thứ tự ưu tiên, cần thiết và hấp dẫn); Những hoạt động cần thực hiện và kế hoạch thực hiện cụ thể; Yêu cầu về nhân lực và kế hoạch phát triển, thu hút, giữ chân cán bộ có trình độ cao và năng lực tốt để hoàn thành nhiệm vụ; Kế hoạch phân bổ kinh phí để hoàn thành nhiệm vụ; Kế hoạch duy trì, nâng cấp trang thiết bị, cơ sở hạ tầng và nguồn lực thông tin; Các kết quả và chỉ tiêu (số lượng và chất lượng) phải đạt được; ... (trình bày tóm tắt, tối đa dài 2 trang A4)

**Nếu có các văn bản chính thức về chức năng, nhiệm vụ, định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của Tổ chức thì đề nghị đính kèm Phiếu thông tin này.*

III. CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

9. Sơ đồ cơ cấu của tổ chức:

Sơ đồ cơ cấu của tổ chức

10. Lĩnh vực hoạt động chính (chọn và đánh số thứ tự ưu tiên vào ô trống):

- ☐ Khoa học Tự nhiên
- ☐ Khoa học Kỹ thuật và Công nghệ
- ☐ Khoa học Y và Dược
- ☐ Khoa học Nông nghiệp
- ☐ Khoa học Xã hội
- ☐ Khoa học Nhân văn

11. Loại hình nghiên cứu đặc trưng của tổ chức (chọn và đánh số thứ tự ưu tiên vào ô trống):

- ☐ Nghiên cứu cơ bản
- ☐ Nghiên cứu ứng dụng
- ☐ Phát triển công nghệ mới, cải tiến công nghệ thích ứng điều kiện Việt Nam
- ☐ Giới thiệu, ứng dụng và chuyển giao công nghệ
- ☐ Cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ
- ☐ Khác (cụ thể là):

12. Loại kết quả chủ yếu mà tổ chức muốn đạt được (chọn và đánh số thứ tự ưu tiên vào ô trống):

- ☐ Công bố công trình khoa học
- ☐ Các kết quả về công nghệ và đăng ký bảo hộ sở hữu trí tuệ (Sáng chế, giải pháp hữu ích, thiết kế bố trí mạch tích hợp bán dẫn, giống cây trồng mới)

- ☐ Sản phẩm cụ thể
- ☐ Dịch vụ
- ☐ Khác (cụ thể là):

13. Người sử dụng kết quả mà tổ chức muốn hướng tới (chọn và đánh số thứ tự ưu tiên vào ô trống):

- ☐ Doanh nghiệp
- ☐ Các nhà quản lý
- ☐ Một cá nhân, nhóm người trong xã hội
- ☐ Cộng đồng dân sinh
- ☐ Cộng đồng khoa học và công nghệ
- ☐ Khác (cụ thể là):

14. Các hướng hoạt động chính của tổ chức (chỉ đưa ra tối đa 5 hướng nghiên cứu, phát triển và các hoạt động lớn):

TT	Tên hướng hoạt động chính	Năm (5 năm liên kế tính đến năm hiện tại)										Số năm đã hoạt động (tính đến năm hiện tại)
		20...		20...		20...		20...		20...		
		Số người tham gia	Kinh phí thực hiện	Số người tham gia	Kinh phí thực hiện	Số người tham gia	Kinh phí thực hiện	Số người tham gia	Kinh phí thực hiện	Số người tham gia	Kinh phí thực hiện	
1												
2												
3												
4												
5												

6													
7													
8													
9													
10													

Ghi chú: Đơn vị kinh phí thực hiện được tính bằng triệu đồng.

15. Nguồn nhân lực

15.1. Cơ cấu nhân lực cơ hữu của Tổ chức (Chỉ tính nhân lực thuộc biên chế và hợp đồng có thời hạn từ 12 tháng trở lên)

Năm (5 năm liền kề tính đến năm hiện tại)																					
TT	Nhân lực	20...				20...				20...				20...				20...			
1	Nhân lực làm công tác chuyên môn	(a)	(b)	(c)	(d)	(a)	(b)	(c)	(d)	(a)	(b)	(c)	(d)	(a)	(b)	(c)	(d)	(a)	(b)	(c)	(d)
		Dưới 35 tuổi	Từ 36 đến 45 tuổi	Từ 46 đến 55 tuổi	Trên 55 tuổi																
-	Số lượng Tiến sỹ và Tiến sỹ khoa học																				
-	Số lượng Thạc sỹ																				

-	Số lượng cử nhân và kỹ sư																			
	Tổng																			
2	Nhân lực hỗ trợ, hành chính và dịch vụ																			
-	Số lượng cán bộ hỗ trợ kỹ thuật																			
-	Số lượng cán bộ làm công tác hành chính																			
	Số lượng cán bộ làm công tác dịch vụ																			
	Tổng																			

15.2. Kinh nghiệm quốc tế của đội ngũ cán bộ nghiên cứu

TT	Nhân lực cơ hữu của tổ chức:	Số lượng
1	Đã hoàn thành khóa học Tiến sỹ hoặc Thạc sỹ tại các trường đại học ở nước ngoài	
2	Đã từng làm việc tại các tổ chức nghiên cứu hoặc các trường đại học ở nước ngoài (trên 3 tháng)	
3	Có hợp tác thường xuyên (thông qua việc tham gia các đề tài, dự án KH&CN) với các tổ chức nghiên cứu hoặc các trường đại học ở nước ngoài	

16. Trang thiết bị và các điều kiện đảm bảo hoạt động

16.1. Trang thiết bị khoa học và kỹ thuật (không bao gồm thiết bị văn phòng)

Chỉ liệt kê tối đa 10 thiết bị chính và có giá trị lớn nhất

TT	Thiết bị cần thiết		Tình trạng	
	Tên thiết bị, ký hiệu hoặc series	Tính năng cơ bản	Năm đưa vào sử dụng (Hiện có)	Thiết bị cần bổ sung hoặc nâng cấp (cần nâng cấp và nâng cấp như thế nào; cần mua mới hay cần hỗ trợ như thế nào để được dùng ở một tổ chức khác)
1				
2				
3				
4				
5				
6				

16.2. Diện tích văn phòng và các phòng thí nghiệm

TT		Diện tích từng năm - 5 năm liền kề tính đến năm hiện tại (m^2)				
		20...	20...	20...	20...	20...
1	Tổng diện tích phòng thí nghiệm					
2	Tổng diện tích văn phòng					
3	Tổng diện tích trạm thực nghiệm, xưởng thử nghiệm					
4	Khác:					

17. Các nguồn kinh phí

TT	Hạng mục kinh phí	Năm (5 năm liền kề tính đến năm hiện tại)									
		20...		20...		20...		20...		20...	
		Số lượng	Kinh phí	Số lượng	Kinh phí	Số lượng	Kinh phí	Số lượng	Kinh phí	Số lượng	Kinh phí
1	Các nhiệm vụ/hoạt động được tài trợ hoàn toàn bởi ngân sách nhà nước (<i>Tổ chức chủ trì và thực hiện toàn bộ</i>)										
2	Các nhiệm vụ/hoạt động liên kết/hợp tác với các tổ chức khác ở trong nước - <i>tính phần kinh phí mà Tổ chức thực hiện</i>										
3	Các nhiệm vụ/hoạt động liên kết/hợp tác quốc tế - <i>tính phần kinh phí đối ứng từ ngân sách nhà nước giao cho tổ chức</i>										

4	Các nhiệm vụ/hoạt động được tài trợ hoàn toàn bởi nước ngoài										
5	Các hợp đồng cung cấp dịch vụ và chuyển giao kết quả nghiên cứu và phát triển cho các đối tác bên ngoài										
6	Kinh phí hoạt động thường xuyên (chi lương và hoạt động bộ máy)										
7	Nguồn khác:										

Ghi chú: Đơn vị kinh phí được tính bằng triệu đồng.

IV. KẾT QUẢ

18. Kết quả công bố ấn phẩm

TT	Kết quả	Năm (5 năm liên kế tính đến năm hiện tại)									
		20...		20...		20...		20...		20...	
		Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
1	Số lượng các bài báo công bố trên các tạp chí chuyên ngành										
2	Số lượng sách xuất bản										
4	Số lượng báo cáo hội nghị khoa học										
5	Số lượng công bố khác:										

19. Kết quả về công nghệ

TT	Kết quả	Năm - 5 năm liền kề tính đến năm hiện tại				
		20...	20...	20...	20...	20...
1	Số lượng sáng chế được chứng nhận ở trong và ngoài nước					
2	Số lượng giải pháp hữu ích được chứng nhận ở trong và ngoài nước					
3	Số lượng công nghệ khác, bao gồm: Thiết kế bố trí mạch tích hợp bán dẫn, giống cây trồng mới và các kết quả khác thuộc về công nghệ					
4	Số lượng các công nghệ đã chuyển giao cho khối sản xuất (<i>chỉ tính trên cơ sở các hợp đồng đã ký kết và thực hiện</i>)					
5	Khác:					

20. Kết quả đào tạo và dịch vụ

20.1. Kết quả đào tạo

TT	Kết quả do Tổ chức đào tạo	Năm (5 năm liền kề tính đến năm hiện tại)				
		20...	20...	20...	20...	20...
1	Số lượng các luận án tiến sỹ đã bảo vệ thành công					
2	Số lượng các luận án tiến sỹ trong quá trình thực hiện					
3	Số lượng các luận văn thạc sỹ đã bảo vệ thành công					
4	Số lượng các luận văn thạc sỹ trong quá trình thực hiện					

20.2. Kết quả dịch vụ

TT	Nội dung dịch vụ	Danh sách khách hàng		
		Số năm đã cung cấp	Đã sử dụng dịch vụ của tổ chức	Cần nhưng chưa sử dụng dịch vụ của tổ chức
1	Dịch vụ 1.			
2	Dịch vụ 2.			
3	Dịch vụ 3.			
4	Dịch vụ 4.			
...	...			

21. Hợp tác trong nước và quốc tế (Trong 5 năm liên kế tính đến năm hiện tại)

TT	Nội dung hợp tác	Quy mô kinh phí (Triệu đồng)	Tên tổ chức, cá nhân hợp tác	Thời gian hợp tác (Từ ngày ... đến ngày ... tháng ... năm)
1				
2				
3				
4				
5				
...				

....., ngày ... tháng năm

Người đại diện tổ chức khai thông tin
(Ký tên và đóng dấu)

TÀI LIỆU KÈM THEO PHIẾU THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

1. Các tài liệu, văn bản chính thức về chức năng, nhiệm vụ và kế hoạch phát triển của tổ chức.
 2. Danh mục kết quả KH&CN:
 - 2.1. Danh mục các bài báo quốc tế, báo cáo hội nghị quốc tế - Kê theo trật tự sau: *Tác giả, tên bài/công trình, tên tạp chí/hội thảo, trang, tập, năm*
 - 2.2. Danh mục các bài báo đăng trên tạp chí trong nước, báo cáo hội nghị trong nước - Kê theo trật tự sau: *Tác giả, tên bài/công trình, tên tạp chí/hội thảo, trang, tập, năm*
 - 2.3. Danh mục các giáo trình, sách - Kê theo trật tự sau: *Tác giả, tên sách, tên nhà xuất bản, năm xuất bản*
 - 2.4. Danh mục các luận văn thạc sỹ, luận án tiến sỹ đã hoàn thành và đang thực hiện tại tổ chức - Kê theo trật tự sau: *Tên Luận văn/Luận án; Người thực hiện; Người hướng dẫn; Năm bảo vệ/dự kiến bảo vệ.*
 - 2.5. Danh mục các công trình đã được chứng nhận và đang đăng ký bảo hộ: sáng chế, giải pháp hữu ích, ... – Kê theo trật tự sau: *Tên công trình, Tên tác giả, Số hiệu được cấp/số đăng ký, Năm cấp/dăng ký, Nước*
 - 2.6. Danh mục các hợp đồng bán, chuyển giao công nghệ, sản phẩm và dịch vụ - Kê theo trật tự sau: *Tên công nghệ/sản phẩm/dịch vụ, tên tổ chức/cá nhân nhận chuyển giao/mua, năm, giá trị (triệu đồng)*
 - 2.7. Danh mục các giải thưởng KH&CN – Liệt kê theo trật tự sau: *Tên tác giả, tên công trình, tên giải thưởng, năm*
 - 2.8. *Danh mục các công nghệ mà tổ chức đã phát triển - Kê theo trật tự sau: Công nghệ và mô tả công nghệ; Tiềm năng ứng dụng (ứng dụng để làm gì và mang lại lợi ích gì); Hiện trạng (Công nghệ đã được phát triển đến mức độ nào/ đã được chuyển giao/hoặc thương mại hóa đến mức độ nào).*
-

Phụ lục 1c

CÁC BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

- Mẫu số 1.1: Mẫu Phiếu đánh giá hoạt động
Mẫu số 1.2: Mẫu Phiếu tổng hợp điểm đánh giá hoạt động
Mẫu số 1.3: Mẫu Báo cáo kết quả đánh giá hoạt động

MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

(Dành cho chuyên gia đánh giá)

Tên tổ chức được đánh giá:

Thời gian đánh giá:

Họ và tên chuyên gia đánh giá:

TT	Tiêu chí đánh giá	Ý kiến đánh giá của chuyên gia		
		Điểm đánh giá	Ưu điểm	Hạn chế
1	Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động			
1.1	Tiêu chí 1. Mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động với vị trí, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức			

1.2	Tiêu chí 2. Tính khả thi và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức			
2	Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực			
2.1	Tiêu chí 3. Đội ngũ cán bộ có cơ cấu phù hợp và ổn định để bảo đảm hoạt động của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.			
2.2	Tiêu chí 4. Đội ngũ cán bộ có đủ năng lực cần thiết để đáp ứng định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức			
3	Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất			
3.1	Tiêu chí 5. Mức độ đáp ứng (về số lượng và chất lượng) của trang thiết bị để bảo đảm hoạt động chuyên môn của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.			
3.2	Tiêu chí 6. Mức độ hợp lý trong việc sử dụng và phối hợp, chia sẻ việc sử dụng các trang thiết bị cho hoạt động chuyên môn			

3.3	Tiêu chí 7. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất cơ bản: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác			
4	Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí			
4.1	Tiêu chí 8. Mức độ đa dạng và tăng trưởng các nguồn kinh phí hoạt động của tổ chức (từ ngân sách nhà nước, doanh nghiệp và nguồn khác từ trong nước và quốc tế)			
4.2	Tiêu chí 9. Mức độ phát triển nguồn kinh phí từ việc ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ			
4.3	Tiêu chí 10. Mức độ tái đầu tư của tổ chức để phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ từ các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước			
5	Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá việc tổ chức hoạt động			

5.1	Tiêu chí 11. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của đơn vị			
5.2	Tiêu chí 12. Mức độ phổ biến thông tin cho cán bộ (về chiến lược, chính sách và kế hoạch hoạt động của đơn vị; hỗ trợ tiếp cận các nguồn tài liệu, thông tin liên quan đến lĩnh vực khoa học và công nghệ tổ chức đang hoạt động...)			
5.3	Tiêu chí 13. Mức độ nỗ lực trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, kết quả hoạt động của tổ chức tới các đối tác tiềm năng			
5.4	Tiêu chí 14. Phát triển được quan hệ hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài			
6	Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá năng lực nghiên cứu và kết quả công bố ấn phẩm			
6.1	Tiêu chí 15. Công bố các ấn phẩm khoa học trong nước			
6.2	Tiêu chí 16. Công bố các ấn phẩm khoa học quốc tế			

7	Nhóm tiêu chí 7 - Đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ			
7.1	Tiêu chí 17. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị			
7.2	Tiêu chí 18. Đưa được công nghệ mới vào quản lý và sản xuất			
8	Nhóm tiêu chí 8 - Đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ			
8.1	Tiêu chí 19. Năng lực và kết quả đào tạo nguồn nhân lực khoa học và công nghệ			
8.2	Tiêu chí 20. Năng lực và kết quả cung cấp dịch vụ			

Chuyên gia đánh giá
(Ký và ghi họ, tên)

MẪU PHIẾU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP
TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
(Tổng hợp từ các Phiếu đánh giá của các chuyên gia đánh giá)

Tên tổ chức được đánh giá:

Thời gian đánh giá:

TT	Tiêu chí đánh giá	Trọng số (%)	Mức đánh giá trung bình	Điểm	Ưu điểm	Hạn chế
(1)	(2)	(3)	(4) <i>(= Trung bình cộng mức đánh giá của các chuyên gia)</i>	(5) = (3) x (4)	(6)	(7)
1	Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động					

1.1	Tiêu chí 1. Mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động với vị trí, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức					
1.2	Tiêu chí 2. Tính khả thi và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức					
2	Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực					
2.1	Tiêu chí 3. Đội ngũ cán bộ có cơ cấu phù hợp và ổn định để bảo đảm hoạt động của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.					
2.2	Tiêu chí 4. Đội ngũ cán bộ có đủ năng lực cần thiết để đáp ứng định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức					
3	Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất					

3.1	Tiêu chí 5. Mức độ đáp ứng (về số lượng và chất lượng) của trang thiết bị để bảo đảm hoạt động chuyên môn của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.					
3.2	Tiêu chí 6. Mức độ hợp lý trong việc sử dụng và phối hợp, chia sẻ việc sử dụng các trang thiết bị cho hoạt động chuyên môn					
3.3	Tiêu chí 7. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất cơ bản: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác					
4	Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí					
4.1	Tiêu chí 8. Mức độ đa dạng và tăng trưởng các nguồn kinh phí hoạt động của tổ chức (từ ngân sách nhà nước, doanh nghiệp và nguồn khác từ trong nước và quốc tế)					

4.2	Tiêu chí 9. Mức độ phát triển nguồn kinh phí từ việc ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ					
4.3	Tiêu chí 10. Mức độ tái đầu tư của tổ chức để phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ từ các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước					
5	Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá việc tổ chức hoạt động					
5.1	Tiêu chí 11. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của đơn vị					

5.2	Tiêu chí 12. Mức độ phổ biến thông tin cho cán bộ (về chiến lược, chính sách và kế hoạch hoạt động của đơn vị; hỗ trợ tiếp cận các nguồn tài liệu, thông tin liên quan đến lĩnh vực khoa học và công nghệ tổ					
5.3	Tiêu chí 13. Mức độ nỗ lực trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, kết quả hoạt động của tổ chức tới các đối tác tiềm năng					
5.4	Tiêu chí 14. Phát triển được quan hệ hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài					
6	Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá năng lực nghiên cứu và kết quả công bố ấn phẩm					
6.1	Tiêu chí 15. Công bố các ấn phẩm khoa học trong nước					
6.2	Tiêu chí 16. Công bố các ấn phẩm khoa học quốc tế					

7	Nhóm tiêu chí 7 - Đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ					
7.1	Tiêu chí 17. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị					
7.2	Tiêu chí 18. Đưa được công nghệ mới vào quản lý và sản xuất					
8	Nhóm tiêu chí 8 - Đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ					
8.1	Tiêu chí 19. Năng lực và kết quả đào tạo nguồn nhân lực khoa học và công nghệ					
8.2	Tiêu chí 20. Năng lực và kết quả cung cấp dịch vụ					

Người tổng hợp và lập phiếu
(Ký và ghi họ, tên).

Chủ tịch Hội đồng/Tổ trưởng Tổ chuyên gia đánh giá
(Ký và ghi họ, tên)

MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

TÓM TẮT CHÍNH

Mô tả vắn tắt về: Đặc trưng cơ bản của tổ chức được đánh giá; Mục đích đánh giá; Mục tiêu đánh giá; Phương pháp, quy trình và tiêu chí đánh giá (bao gồm cả lý do lựa chọn các trọng số tương ứng với các tiêu chí); Những phát hiện (nhận xét) và những kết luận quan trọng nhất; Các kiến nghị chính.

1. Giới thiệu tổng quan

1.1. Mục đích và bối cảnh đánh giá

1.2. Mục tiêu đánh giá

1.3. Phạm vi và đối tượng đánh giá

1.4. Phương pháp luận: cụ thể về việc thực hiện các bước trong quy trình đánh giá, tiêu chí và luận giải cùng bằng chứng về việc xác định các trọng số đánh giá tương ứng

1.5. Tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá: mô tả vắn tắt về năng lực của cơ quan đánh giá (Đối với đánh giá từ bên ngoài) và chuyên gia đánh giá

2. Kết quả đánh giá:

2.1. Tổng quát: Sơ bộ về những ưu điểm/điểm mạnh, hạn chế/điểm yếu của tổ chức và đề xuất các khuyến nghị nhằm cải tiến hoạt động của tổ chức được đánh giá

2.2. Phân tích và đánh giá chi tiết:

Tổng hợp kết quả đánh giá cho từng tiêu chí đánh giá cụ thể và cho từng nhóm tiêu chí:

- Phần đánh giá định tính: Đưa ra những dữ liệu phân tích và nêu các phát hiện chính từ kết quả phân tích: Nêu rõ hiện trạng, điểm mạnh và vấn đề cần cải tiến theo từng tiêu chí và những nhận xét của chuyên gia đánh giá.

- Phần đánh giá định lượng: Biểu diễn kết quả đánh giá chấm điểm dưới dạng bảng, biểu so sánh.

3. Kết luận

Nêu rõ tổ chức đã đạt được những thành công như thế nào và còn tồn tại những vấn đề gì cần cải thiện?

Lưu ý: Các kết luận phải được chứng minh bởi những phát hiện phù hợp với dữ liệu thu thập được và thể hiện sự thấu hiểu bên trong sự việc (kết luận phải làm tăng thêm giá trị cho những phát hiện).

Kết luận tập trung vào các vấn đề có tầm quan trọng đã được định rõ bởi mục tiêu và tiêu chí đánh giá.

4. Kiến nghị

Tổ chức cần phải cải tiến ngay vấn đề nào và làm thế nào tổ chức có thể thực hiện được?

Các kiến nghị được đưa ra phải liên quan một cách logic đến những phát hiện và những kết luận.

Các kiến nghị được đưa ra phải kèm theo cả trách nhiệm của người thực hiện và khuôn khổ thời gian để thực hiện các kiến nghị đó.

5. Phụ lục:

Phiếu thông tin về hoạt động của tổ chức.

Các tư liệu liên quan đến công tác đánh giá: danh sách những vị trí đã quan sát và những người đã được phỏng vấn; những công cụ thu thập dữ liệu (các bảng câu hỏi, khảo sát...).

Bảng tổng hợp các ý kiến đánh giá.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN ĐÁNH GIÁ
(*Họ, tên, chữ ký và đóng dấu*)

Phụ lục 1c

**CÁC BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP
CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**

Mẫu số 1.1: Mẫu Phiếu đánh giá hoạt động

Mẫu số 1.2: Mẫu Phiếu tổng hợp điểm đánh giá hoạt động

Mẫu số 1.3: Mẫu Báo cáo kết quả đánh giá hoạt động

MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

(Dành cho chuyên gia đánh giá)

Tên tổ chức được đánh giá:.....

Thời gian đánh giá:

Họ và tên chuyên gia đánh giá:

TT	Tiêu chí đánh giá	Ý kiến đánh giá của chuyên gia		
		Điểm đánh giá	Ưu điểm	Hạn chế
1	Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động			
1.1	Tiêu chí 1. Mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động với vị trí, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức			

1.2	Tiêu chí 2. Tính khả thi và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức			
2	Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực			
2.1	Tiêu chí 3. Đội ngũ cán bộ có cơ cấu phù hợp và ổn định để bảo đảm hoạt động của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.			
2.2	Tiêu chí 4. Đội ngũ cán bộ có đủ năng lực cần thiết để đáp ứng định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức			
3	Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất			
3.1	Tiêu chí 5. Mức độ đáp ứng (về số lượng và chất lượng) của trang thiết bị để bảo đảm hoạt động chuyên môn của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.			
3.2	Tiêu chí 6. Mức độ hợp lý trong việc sử dụng và phối hợp, chia sẻ việc sử dụng các trang thiết bị cho hoạt động chuyên môn			

3.3	Tiêu chí 7. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất cơ bản: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác			
4	Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí			
4.1	Tiêu chí 8. Mức độ đa dạng và tăng trưởng các nguồn kinh phí hoạt động của tổ chức (từ ngân sách nhà nước, doanh nghiệp và nguồn khác từ trong nước và quốc tế)			
4.2	Tiêu chí 9. Mức độ phát triển nguồn kinh phí từ việc ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ			
4.3	Tiêu chí 10. Mức độ tái đầu tư của tổ chức để phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ từ các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước			
5	Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá việc tổ chức hoạt động			

5.1	Tiêu chí 11. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của đơn vị			
5.2	Tiêu chí 12. Mức độ phổ biến thông tin cho cán bộ (về chiến lược, chính sách và kế hoạch hoạt động của đơn vị; hỗ trợ tiếp cận các nguồn tài liệu, thông tin liên quan đến lĩnh vực khoa học và công nghệ tổ chức đang hoạt động...)			
5.3	Tiêu chí 13. Mức độ nỗ lực trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, kết quả hoạt động của tổ chức tới các đối tác tiềm năng			
5.4	Tiêu chí 14. Phát triển được quan hệ hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài			
6	Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá năng lực nghiên cứu và kết quả công bố ấn phẩm			
6.1	Tiêu chí 15. Công bố các ấn phẩm khoa học trong nước			
6.2	Tiêu chí 16. Công bố các ấn phẩm khoa học quốc tế			

7	Nhóm tiêu chí 7 - Đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ			
7.1	Tiêu chí 17. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị			
7.2	Tiêu chí 18. Đưa được công nghệ mới vào quản lý và sản xuất			
8	Nhóm tiêu chí 8 - Đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ			
8.1	Tiêu chí 19. Năng lực và kết quả đào tạo nguồn nhân lực khoa học và công nghệ			
8.2	Tiêu chí 20. Năng lực và kết quả cung cấp dịch vụ			

Chuyên gia đánh giá
(Ký và ghi họ, tên)

MẪU PHIẾU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP
TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
(Tổng hợp từ các Phiếu đánh giá của các chuyên gia đánh giá)

Tên tổ chức được đánh giá:

Thời gian đánh giá:

TT	Tiêu chí đánh giá	Trọng số (%)	Mức đánh giá trung bình	Điểm	Ưu điểm	Hạn chế
(1)	(2)	(3)	(4) <i>(= Trung bình cộng mức đánh giá của các chuyên gia)</i>	(5) = (3) x (4)	(6)	(7)
1	Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động					

1.1	Tiêu chí 1. Mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động với vị trí, chức năng và nhiệm vụ của tổ chức					
1.2	Tiêu chí 2. Tính khả thi và mức độ phù hợp của định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức với xu thế quốc tế và chiến lược của quốc gia trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức					
2	Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực					
2.1	Tiêu chí 3. Đội ngũ cán bộ có cơ cấu phù hợp và ổn định để bảo đảm hoạt động của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.					
2.2	Tiêu chí 4. Đội ngũ cán bộ có đủ năng lực cần thiết để đáp ứng định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động của tổ chức					
3	Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất					

3.1	Tiêu chí 5. Mức độ đáp ứng (về số lượng và chất lượng) của trang thiết bị để bảo đảm hoạt động chuyên môn của tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ.					
3.2	Tiêu chí 6. Mức độ hợp lý trong việc sử dụng và phối hợp, chia sẻ việc sử dụng các trang thiết bị cho hoạt động chuyên môn					
3.3	Tiêu chí 7. Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất cơ bản: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác					
4	Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí					
4.1	Tiêu chí 8. Mức độ đa dạng và tăng trưởng các nguồn kinh phí hoạt động của tổ chức (từ ngân sách nhà nước, doanh nghiệp và nguồn khác từ trong nước và quốc tế)					

4.2	Tiêu chí 9. Mức độ phát triển nguồn kinh phí từ việc ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ					
4.3	Tiêu chí 10. Mức độ tái đầu tư của tổ chức để phát triển nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ từ các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước					
5	Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá việc tổ chức hoạt động					
5.1	Tiêu chí 11. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của đơn vị					

5.2	Tiêu chí 12. Mức độ phổ biến thông tin cho cán bộ (về chiến lược, chính sách và kế hoạch hoạt động của đơn vị; hỗ trợ tiếp cận các nguồn tài liệu, thông tin liên quan đến lĩnh vực khoa học và công nghệ tổ					
5.3	Tiêu chí 13. Mức độ nỗ lực trong việc giới thiệu, quảng bá sản phẩm, dịch vụ, kết quả hoạt động của tổ chức tới các đối tác tiềm năng					
5.4	Tiêu chí 14. Phát triển được quan hệ hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài					
6	Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá năng lực nghiên cứu và kết quả công bố ấn phẩm					
6.1	Tiêu chí 15. Công bố các ấn phẩm khoa học trong nước					
6.2	Tiêu chí 16. Công bố các ấn phẩm khoa học quốc tế					

7	Nhóm tiêu chí 7 - Đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ					
7.1	Tiêu chí 17. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị					
7.2	Tiêu chí 18. Đưa được công nghệ mới vào quản lý và sản xuất					
8	Nhóm tiêu chí 8 - Đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ					
8.1	Tiêu chí 19. Năng lực và kết quả đào tạo nguồn nhân lực khoa học và công nghệ					
8.2	Tiêu chí 20. Năng lực và kết quả cung cấp dịch vụ					

Người tổng hợp và lập phiếu
(Ký và ghi họ, tên)

Chủ tịch Hội đồng/Tổ trưởng Tổ chuyên gia đánh giá
(Ký và ghi họ, tên)

MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

TÓM TẮT CHÍNH

Mô tả vắn tắt về: Đặc trưng cơ bản của tổ chức được đánh giá; Mục đích đánh giá; Mục tiêu đánh giá; Phương pháp, quy trình và tiêu chí đánh giá (bao gồm cả lý do lựa chọn các trọng số tương ứng với các tiêu chí); Những phát hiện (nhận xét) và những kết luận quan trọng nhất; Các kiến nghị chính.

1. Giới thiệu tổng quan

1.1. Mục đích và bối cảnh đánh giá

1.2. Mục tiêu đánh giá

1.3. Phạm vi và đối tượng đánh giá

1.4. Phương pháp luận: cụ thể về việc thực hiện các bước trong quy trình đánh giá, tiêu chí và luận giải cùng bằng chứng về việc xác định các trọng số đánh giá tương ứng

1.5. Tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá: mô tả vắn tắt về năng lực của cơ quan đánh giá (Đối với đánh giá từ bên ngoài) và chuyên gia đánh giá

2. Kết quả đánh giá:

2.1. Tổng quát: Sơ bộ về những ưu điểm/điểm mạnh, hạn chế/điểm yếu của tổ chức và đề xuất các khuyến nghị nhằm cải tiến hoạt động của tổ chức được đánh giá

2.2. Phân tích và đánh giá chi tiết:

Tổng hợp kết quả đánh giá cho từng tiêu chí đánh giá cụ thể và cho từng nhóm tiêu chí:

- Phần đánh giá định tính: Đưa ra những dữ liệu phân tích và nêu các phát hiện chính từ kết quả phân tích: Nêu rõ hiện trạng, điểm mạnh và vấn đề cần cải tiến theo từng tiêu chí và những nhận xét của chuyên gia đánh giá.

- Phần đánh giá định lượng: Biểu diễn kết quả đánh giá chấm điểm dưới dạng bảng, biểu so sánh.

3. Kết luận

Nêu rõ tổ chức đã đạt được những thành công như thế nào và còn tồn tại những vấn đề gì cần cải thiện?

Lưu ý: Các kết luận phải được chứng minh bởi những phát hiện phù hợp với dữ liệu thu thập được và thể hiện sự thấu hiểu bên trong sự việc (kết luận phải làm tăng thêm giá trị cho những phát hiện).

Kết luận tập trung vào các vấn đề có tầm quan trọng đã được định rõ bởi mục tiêu và tiêu chí đánh giá.

4. Kiến nghị

Tổ chức cần phải cải tiến ngay vấn đề nào và làm thế nào tổ chức có thể thực hiện được?

Các kiến nghị được đưa ra phải liên quan một cách logic đến những phát hiện và những kết luận.

Các kiến nghị được đưa ra phải kèm theo cả trách nhiệm của người thực hiện và khuôn khổ thời gian để thực hiện các kiến nghị đó.

5. Phụ lục:

Phiếu thông tin về hoạt động của tổ chức.

Các tư liệu liên quan đến công tác đánh giá: danh sách những vị trí đã quan sát và những người đã được phỏng vấn; những công cụ thu thập dữ liệu (các bảng câu hỏi, khảo sát...).

Bảng tổng hợp các ý kiến đánh giá.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN ĐÁNH GIÁ
(Họ, tên, chữ ký và đóng dấu)

Phụ lục 2a

HƯỚNG DẪN CHỈ SỐ, CĂN CỨ VÀ MỨC ĐÁNH GIÁ TƯƠNG ỨNG VỚI CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

1. Nhóm tiêu chí 1 - Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ

1.1. Tiêu chí 1. Sự đáp ứng về cơ cấu dịch vụ của tổ chức so với chức năng, nhiệm vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Bối cảnh ra đời các dịch vụ của tổ chức, định hướng và sự hỗ trợ của cơ quan chủ quản đối với các dịch vụ. Nội dung các dịch vụ đã cung cấp và sự hoàn chỉnh của các dịch vụ đó;

- Tỷ lệ các dịch vụ hiện đã cung cấp so với các dịch vụ mà tổ chức cần cung cấp theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Tổ chức cung cấp được một phần rất nhỏ dịch vụ so với chức năng, nhiệm vụ.

Mức 2 - Trung bình: Tổ chức cung cấp được một phần dịch vụ so với chức năng, nhiệm vụ và hầu hết các dịch vụ hoàn chỉnh.

Mức 3 - Khá: Các dịch vụ mà tổ chức đã cung cấp đã đáp ứng phần lớn chức năng, nhiệm vụ của tổ chức (còn một vài dịch vụ vẫn chưa cung cấp được). Trong số các dịch vụ đã cung cấp, vẫn còn dịch vụ chưa hoàn chỉnh.

Mức 4 - Tốt: Các dịch vụ mà tổ chức đã cung cấp đã đáp ứng phần lớn chức năng, nhiệm vụ của tổ chức (còn một vài dịch vụ vẫn chưa cung cấp được), tuy nhiên, những dịch vụ mà tổ chức đã cung cấp đều là những dịch vụ cơ bản và rất cần thiết.

Mức 5 - Xuất sắc: Các dịch vụ mà tổ chức cung cấp đã đáp ứng hoàn toàn chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, đã hoàn chỉnh và là những dịch vụ rất cần thiết.

1.2. Tiêu chí 2. Kinh nghiệm cung cấp dịch vụ của đơn vị.

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Nội dung của từng dịch vụ hiện đã được cung cấp, số năm đã cung cấp và sự tăng trưởng lượng khách hàng hằng năm.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Các hoạt động dịch vụ của tổ chức đều có rất ít khách hàng/đơn đặt hàng.

Mức 2 - Trung bình: Tổ chức đã cung cấp được những dịch vụ cần thiết nhiều năm, tuy nhiên, chỉ có một số ít dịch vụ có khách hàng/đơn đặt hàng ổn định, số còn lại không có khách hàng/đơn đặt hàng thường xuyên.

Mức 3 - Khá: Tổ chức đã cung cấp được những dịch vụ cần thiết nhiều năm; và một số dịch vụ luôn có lượng khách hàng/đơn đặt hàng tăng hằng năm.

Mức 4 - Tốt: Tổ chức đã cung cấp được những dịch vụ cần thiết, kể cả dịch vụ mà nhiều tổ chức khác cũng cung cấp; hầu hết các dịch vụ đó đều có lượng khách hàng/đơn đặt hàng đến tổ chức hàng năm ổn định.

Mức 5 – Xuất sắc: Tổ chức cung cấp được những dịch vụ cần thiết, kể cả dịch vụ mà nhiều tổ chức khác cũng cung cấp, trong khi lượng khách hàng/đơn đặt hàng đến tổ chức tăng đáng kể hàng năm.

2. Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá về sự tuân thủ quy cách dịch vụ

2.1. Tiêu chí 3. Sự chấp hành nguyên tắc, thủ tục khi tiến hành dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Việc thông báo chính xác cho khách hàng về các thủ tục và thời gian tiến hành dịch vụ và trả kết quả;
- Việc lưu giữ chính xác các hồ sơ;
- Việc giải quyết các vấn đề đúng thời gian, hạn định;
- Kết quả phỏng vấn khách hàng về sự nhận được thông báo và kết quả giải quyết các vấn đề nêu trên.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Tổ chức đã thực hiện đầy đủ các thủ tục, nguyên tắc, nhưng vẫn còn nhiều sai lệch trầm trọng.

Mức 2 - Trung bình: Tổ chức đã thực hiện đầy đủ các thủ tục, nguyên tắc, nhưng vẫn còn một số sai lệch đáng tiếc.

Mức 3 - Khá: Tổ chức làm tốt các thủ tục, nguyên tắc, tuy nhiên, có một số sai lệch, nhưng hầu hết những sai lệch đó là không trầm trọng.

Mức 4 - Tốt: Tổ chức làm tốt các thủ tục, nguyên tắc, tuy nhiên, đôi khi có sai lệch, nhưng không trầm trọng.

Mức 5 – Xuất sắc: Tổ chức luôn luôn làm tốt các thủ tục, nguyên tắc.

2.2. Tiêu chí 4. Sự phát triển và chấp hành quy định kỹ thuật khi tiến hành dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Việc xây dựng và tuân thủ các quy định kỹ thuật cho từng dịch vụ;
- Việc cải tiến, nâng cấp các quy định kỹ thuật cho từng dịch vụ phù hợp với xu hướng và bối cảnh phát triển của lĩnh vực dịch vụ trong nước và quốc tế;

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Tổ chức thực hiện các dịch vụ, nhưng không công bố hệ thống quy định kỹ thuật chuẩn mực nào.

Mức 2 - Trung bình: Tổ chức đã xây dựng và công bố hệ thống quy định kỹ thuật chuẩn mực; luôn tuân thủ nghiêm túc, chính xác các quy định kỹ thuật; nhưng chưa đầy đủ và không cập nhật, cải tiến, nâng cấp quy định kỹ thuật cho phù hợp với xu hướng và bối cảnh phát triển của lĩnh vực các dịch vụ nhiều năm liền.

Mức 3 - Khá: Tổ chức có hệ thống quy định kỹ thuật chuẩn mực; luôn tuân thủ nghiêm túc, chính xác các quy định kỹ thuật một cách đầy đủ; tuy nhiên chưa cập

nhật, cải tiến, nâng cấp quy định kỹ thuật đầy đủ cho mọi dịch vụ của tổ chức phù hợp với xu hướng và bối cảnh phát triển lĩnh vực các dịch vụ.

Mức 4 - Tốt: Tổ chức có hệ thống quy định kỹ thuật chuẩn mực; luôn tuân thủ nghiêm túc, chính xác các quy định kỹ thuật; và có cập nhật, cải tiến, nâng cấp đầy đủ quy định kỹ thuật cho phù hợp với xu hướng và bối cảnh phát triển cho mọi dịch vụ.

Mức 5 – Xuất sắc: Tổ chức luôn tuân thủ nghiêm túc, chính xác các quy định kỹ thuật; luôn cập nhật, cải tiến, nâng cấp quy định kỹ thuật cho phù hợp với xu hướng và bối cảnh phát triển cho tất cả các dịch vụ mà tổ chức cung cấp; và có hệ thống quy định kỹ thuật chuẩn mực tương đương với quy định kỹ thuật của các dịch vụ tương tự được cung cấp bởi các tổ chức ở các nước tiên tiến.

3. Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ

3.1. Tiêu chí 5. Sự hợp lý của các quy trình cung cấp dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Quy trình chi tiết cung cấp các dịch vụ;
- Kết cấu trình tự của nội dung các bước tiến hành các dịch vụ.
- Kết quả phỏng vấn sự hài lòng của khách hàng về quy trình thực hiện các dịch vụ.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Quy trình cung cấp hầu hết các dịch vụ của tổ chức còn mất nhiều thời gian với các bước tiến hành chưa hợp lý.

Mức 2 - Trung bình: Quy trình cung cấp một số dịch vụ của tổ chức vẫn còn chưa nhanh với một số bước tiến hành chưa hợp lý.

Mức 3 - Khá: Quy trình cung cấp mọi dịch vụ của tổ chức đều ngắn gọn, đầy đủ với các bước tiến hành rất logic, tuy nhiên, ở Việt Nam vẫn có những tổ chức khác thực hiện dịch vụ tương tự với những nội dung ở các bước tiến hành ngắn gọn, đầy đủ và logic hơn.

Mức 4 - Tốt: Quy trình cung cấp mọi dịch vụ của tổ chức đều ngắn gọn, đầy đủ với các bước tiến hành rất logic, tuy nhiên, có những nội dung ở một số bước tiến hành chưa tương hợp với quy trình dịch vụ tương tự được thực hiện ở các nước tiên tiến, nhưng đây là quy trình tốt nhất ở Việt Nam.

Mức 5 – Xuất sắc: Quy trình cung cấp mọi dịch vụ của tổ chức đều ngắn gọn, đầy đủ với các bước tiến hành rất logic và tương hợp với quy trình dịch vụ tương tự được thực hiện ở các nước tiên tiến.

3.2. Tiêu chí 6. Sự thuận lợi trong việc phối hợp giữa các nguồn lực bảo đảm dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Sự phối hợp giữa các bộ phận thực hiện các nội dung trong quy trình cung cấp dịch vụ một cách hợp lý;
- Sự điều động các nguồn lực (nhân lực, tài lực và vật lực) một cách đồng thời, đầy đủ và linh hoạt.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Hầu hết việc cung cấp dịch vụ của tổ chức còn nhiều gián đoạn do sự phối hợp giữa các bộ phận còn chưa hợp lý, sự điều động các nguồn lực chưa linh hoạt (ví dụ: trong nhiều trường hợp, nhân lực còn phải đợi nguồn tài chính, hay sự thay đổi, bổ sung cơ sở vật chất, hoặc ngược lại... làm kéo dài thời gian thực hiện dịch vụ)

Mức 2 - Trung bình: Việc cung cấp khoảng một nửa số dịch vụ của tổ chức vẫn còn nhiều gián đoạn do sự phối hợp giữa các bộ phận còn chưa hợp lý, sự điều động các nguồn lực chưa linh hoạt

Mức 3 - Khá: Hầu hết việc cung cấp dịch vụ đều nhận được sự phối hợp giữa các bộ phận thực hiện các nội dung trong quy trình cung cấp dịch vụ và một số dịch vụ chưa nhận được sự điều động linh hoạt các nguồn lực; hoặc hầu hết các dịch vụ nhận được sự điều động đồng thời, đầy đủ các nguồn lực, nhưng sự phối hợp giữa các bộ phận thực hiện các nội dung trong quy trình cung cấp dịch vụ lại chưa hợp lý.

Mức 4 - Tốt: Việc cung cấp mọi dịch vụ của tổ chức khá thuận lợi, chỉ một số trường hợp có trục trặc nhỏ. Việc phối hợp giữa các bộ phận thực hiện các nội dung trong quy trình cung cấp dịch vụ hầu như là hợp lý và sự điều động các nguồn lực hầu như là kịp thời, đầy đủ và linh hoạt.

Mức 5 – Xuất sắc: Việc cung cấp mọi dịch vụ của tổ chức luôn luôn thuận lợi. Việc phối hợp giữa các bộ phận thực hiện các nội dung trong quy trình cung cấp dịch vụ rất hợp lý và sự điều động các nguồn lực luôn kịp thời, đầy đủ và linh hoạt.

3.3. Tiêu chí 7. Sự hợp lý trong tương tác giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và khách hàng

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Kết quả phỏng vấn khách hàng về mức độ nhanh chóng của tổ chức khi phục vụ khách hàng;

- Kết quả phỏng vấn khách hàng về sự nỗ lực, hợp sức và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng khi cần giải quyết các vấn đề;

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Luôn luôn bị khách hàng phàn nàn

Mức 2 - Trung bình: Một số khách hàng phàn nàn với những sơ xuất đáng kể

Mức 3 - Khá: Chỉ bị khách hàng phàn nàn trong một số sơ xuất không trầm trọng

Mức 4 - Tốt: Rất ít khi bị khách hàng phàn nàn trong tình huống khách quan, bất khả kháng

Mức 5 – Xuất sắc: Không bao giờ bị khách hàng phàn nàn: luôn phục vụ nhanh nhất; luôn hỗ trợ khách hàng giải quyết mọi vấn đề liên quan một cách triệt để và tốt nhất.

4. Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá về các nguồn lực bảo đảm dịch vụ

4.1. Tiêu chí 8. Mức độ đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Sự hiện đại của trang thiết bị, kỹ thuật, công nghệ, phương tiện trực tiếp làm ra sản phẩm - dịch vụ;
- Trang thiết bị, kỹ thuật, công nghệ, phương tiện trực tiếp làm ra sản phẩm - dịch vụ luôn được bảo dưỡng, điều chỉnh và nâng cấp hợp lý;
- Hạ tầng cơ sở vật chất và các điều kiện khác tác động đến quá trình cung cấp dịch vụ.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Các chỉ số nêu trên đều thiếu về số lượng và lỗi thời

Mức 2 - Trung bình: Một số trang thiết bị, kỹ thuật, công nghệ còn thiếu, lỗi thời, nhưng không ảnh hưởng nghiêm trọng tới việc cung cấp dịch vụ của tổ chức.

Mức 3 - Khá: Đầy đủ trang thiết bị, kỹ thuật, công nghệ và còn nhiều trang thiết bị không hiện đại, nhưng không ảnh hưởng nghiêm trọng tới việc cung cấp dịch vụ của tổ chức.

Mức 4 - Tốt: Đầy đủ trang thiết bị, kỹ thuật, công nghệ; hầu hết đều hiện đại và tốt nhất ở Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ của tổ chức tương đương với tổ chức có hoạt động dịch vụ tương tự ở các nước tiên tiến

4.2. Tiêu chí 9. Mức độ đáp ứng của nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Về số lượng;
- Cơ cấu về trình độ, kỹ năng chuyên môn và kinh nghiệm;
- Kết quả phỏng vấn khách hàng về thái độ nhiệt tình với khách hàng của nhân viên;
- Sự hiểu biết của nhân viên về nhu cầu của khách hàng và quan tâm tới quyền lợi của họ;

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Thiếu nhân lực có trình độ, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.

Mức 2 - Trung bình: Có một số chỉ số nói trên còn yếu trong một số thời điểm nhất định.

Mức 3 - Khá: Chỉ một vài chỉ số còn yếu, nhưng có xu hướng tiến bộ, đang khắc phục trong thời gian ngắn.

Mức 4 - Tốt: Các chỉ số trên đây đều tốt. Tổ chức có nguồn nhân lực đảm bảo hoạt động dịch vụ tương đương với các tổ chức có thực hiện dịch vụ tương tự hàng đầu Việt Nam.

Mức 5 - Xuất sắc: Các chỉ số trên đây đều tốt. Tổ chức có nguồn nhân lực đảm bảo hoạt động dịch vụ tương đương với các tổ chức có thực hiện dịch vụ tương tự ở các nước tiên tiến.

5. Nhóm tiêu chí 5 - Đánh giá về kết quả và tác động

5.1. Tiêu chí 10. Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Sự nhất quán, ổn định trên các chỉ tiêu kỹ thuật của các dịch vụ (sự sai lệch giữa các lần tiến hành dịch vụ);
- Việc đúng thời gian, hạn định (kết quả phỏng vấn cả khách hàng và tổ chức).

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Kết quả dịch vụ cung cấp cho khách hàng nhiều khi còn chưa nhất quán, ổn định về các chỉ tiêu kỹ thuật; và nhiều lần chậm trễ trong việc trả kết quả cho khách hàng.

Mức 2 - Trung bình: Có một số dịch vụ của tổ chức cho kết quả chưa nhất quán, ổn định về nhiều chỉ tiêu kỹ thuật; và đôi khi chậm trễ trong việc trả kết quả cho khách hàng.

Mức 3 - Khá: Chỉ một số kết quả dịch vụ cung cấp cho khách hàng với các chỉ tiêu kỹ thuật chưa ổn định, nhưng sai lệch không trầm trọng; và trả kết quả luôn đúng thời gian, hạn định.

Mức 4 - Tốt: Kết quả dịch vụ cung cấp cho khách hàng với các chỉ tiêu kỹ thuật khá ổn định; và trả kết quả luôn đúng thời gian, hạn định.

Mức 5 – Xuất sắc: Kết quả dịch vụ cung cấp cho khách hàng với các chỉ tiêu kỹ thuật luôn luôn nhất quán, ổn định; và trả kết quả luôn đúng thời gian, hạn định.

5.2. Tiêu chí 11. Sự tin cậy của khách hàng đối với tổ chức

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

Tỷ lệ khách hàng lâu năm, không từ bỏ dịch vụ của tổ chức;

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Chỉ dịch vụ độc quyền của tổ chức mới có khách hàng.

Mức 2 - Trung bình: Có một số khách hàng lâu năm, không từ bỏ dịch vụ của tổ chức, nhưng lại không có thêm khách hàng mới mặc dù còn nhiều khách hàng cần đến dịch vụ của tổ chức.

Mức 3 - Khá: Có nhiều khách hàng cũ không từ bỏ dịch vụ của tổ chức và có khách hàng mới, nhưng không thường xuyên.

Mức 4 - Tốt: Hầu hết các khách hàng cũ không từ bỏ dịch vụ của tổ chức và luôn có khách hàng mới.

Mức 5 – Xuất sắc: 100% khách hàng cũ không từ bỏ dịch vụ của tổ chức và luôn có sự tăng về số lượng khách hàng mới.

5.3. Tiêu chí 12. Mức độ tăng trưởng về số lượng khách hàng được phục vụ, được tiếp cận với dịch vụ

Các chỉ số, căn cứ để đánh giá

- Sự biến thiên về số lượng khách hàng hằng năm, trong một giai đoạn;
- Sự biến thiên về số lượng khách hàng theo phạm vi địa lý;
- Sự biến thiên về số lượng khách hàng trong các lĩnh vực khoa học, công nghệ,

kinh tế, xã hội, ... khác nhau.

Các mức đánh giá

Mức 1 - Kém: Cả 3 chỉ số trên đây đều sụt giảm hoặc có rất ít trong thời gian gần đây, mặc dù có nhiều khách hàng tiềm năng cần đến dịch vụ của tổ chức.

Mức 2 - Trung bình: Một trong ba chỉ số trên đây giảm hoặc thiếu vắng, còn hai trong ba chỉ số còn lại không tăng hoặc tăng không đáng kể.

Mức 3 - Khá: Ba chỉ số trên đây đều có xu hướng khá ổn định.

Mức 4 - Tốt: Ba chỉ số trên đây đều có xu hướng tăng trong một giai đoạn

Mức 5 – Xuất sắc: Cả 3 chỉ số trên đây đều tăng hằng năm.

Phụ lục 2b

**MẪU PHIẾU THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP
TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Tên tổ chức: Tên Tiếng Anh (nếu có):		Tên viết tắt (nếu có):
2. Địa chỉ tổ chức:	Địa chỉ: Website:	
3. Năm thành lập:		
4. Cơ quan chủ quản:		
5. Người đứng đầu:	Họ và tên:	
6. Liên lạc:	Họ và tên: Điện thoại: Fax: Email:	

II. HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC

1. Chức năng, nhiệm vụ của tổ chức:

Mục đích, mục tiêu chính của các hoạt động dịch vụ của Tổ chức (trình bày tối đa 01 trang A4).

2. Danh sách các dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ và khách hàng của tổ chức:

TT	Tên/Nội dung dịch vụ (Cả dịch vụ đã thực hiện/cung cấp và dịch vụ chưa thực hiện)	Năm bắt đầu cung cấp/thực hiện (Nếu chưa cung cấp thì ghi)	Danh sách khách hàng:	
			Đã sử dụng dịch vụ của	Cần nhưng chưa sử dụng

		<i>năm dự kiến cung cấp)</i>	tổ chức	dịch vụ của tổ chức
1	Dịch vụ 1.			
2	Dịch vụ 2.			
3	Dịch vụ 3.			
4	Dịch vụ 4.			
...	...			

3. Quy định kỹ thuật và quy trình thực hiện các dịch vụ mà tổ chức đã cung cấp:

TT	Tên/Nội dung dịch vụ	Quy định kỹ thuật cơ bản	Quy trình thực hiện
1	Dịch vụ cung cấp 1.....		
2	Dịch vụ cung cấp 2.....		
...	...		

4. Trang thiết bị, phương tiện và cơ sở vật chất phục vụ việc thực hiện dịch vụ:

TT	Tên/Nội dung dịch vụ	Danh mục, nội dung trang thiết bị, phương tiện khoa học, kỹ thuật cần thiết		Cơ sở hạ tầng cơ bản:	
				Diện tích phòng, xưởng... (m ²) Các điều kiện khác...	
		Đã có	Chưa có	Đã có	Chưa có
1	Dịch vụ cung cấp 1.				

2	Dịch vụ cung cấp 2.				
...	...				

5. Nguồn nhân lực phục vụ việc thực hiện dịch vụ:

TT	Tên/Nội dung dịch vụ	Số lượng nhân lực tham gia thực hiện dịch vụ:							
		Trình độ				Kinh nghiệm trong việc tham gia thực hiện dịch vụ			
1	Dịch vụ cung cấp 1.	Tiến sỹ	Thạc sỹ	Cử nhân/Kỹ sư	Khác	>10 năm	5-10 năm	3-5 năm	< 3 năm
2	Dịch vụ cung cấp 2.								
...	...								

6. Kết quả:

o. Kết quả.

TT	Tên/Nội dung dịch vụ	Khách hàng sử dụng dịch vụ của tổ chức								
		Tên khách hàng	Địa chỉ	Lĩnh vực hoạt động (Đánh dấu “x” vào ô thích hợp)			Tần suất sử dụng dịch vụ (Đánh dấu “x” vào ô thích hợp)			
				KH&CN	Kinh tế	Khác	Thường xuyên (bất kỳ khi nào cần, đều dùng dịch vụ của tổ chức)	Không thường xuyên (vẫn dùng dịch vụ của cả tổ chức khác nữa)	Là khách hàng mới gần đây	

1	Dịch vụ cung cấp 1.								
2	Dịch vụ cung cấp 2.								
...	...								

....., ngày ... tháng năm

Người đại diện tổ chức khai thông tin
(Ký tên và đóng dấu)

Lưu ý: Trên đây là yêu cầu nội dung cơ bản về hoạt động dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực KH&CN. Để đánh giá được chất lượng dịch vụ của một tổ chức, tổ chức/đơn vị đánh giá cần thiết kế và thực hiện các cuộc điều tra, phỏng vấn khách hàng và các đối tượng liên quan để thu thập thêm thông tin, dữ liệu cần thiết, đáp ứng các chỉ số đánh giá về sự hài lòng của khách hàng.

Phụ lục 2c

BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Mẫu số 2.1: Mẫu Phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ

Mẫu số 2.2: Mẫu Phiếu tổng hợp điểm đánh giá chất lượng dịch vụ

Mẫu số 2.3: Mẫu Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ

MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

(Dành cho chuyên gia đánh giá)

Tên tổ chức được đánh giá:.....

Thời gian đánh giá:

Họ và tên chuyên gia đánh giá:

TT	Tiêu chí đánh giá	Ý kiến đánh giá của chuyên gia		
		Điểm đánh giá	Ưu điểm	Hạn chế
1	Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ			
1.1	Tiêu chí 1. Sự đáp ứng về cơ cấu dịch vụ của tổ chức so với chức năng, nhiệm vụ			
1.2	Tiêu chí 2. Kinh nghiệm cung cấp dịch vụ của đơn vị			

2	Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá về sự tuân thủ quy cách dịch vụ			
2.1	Tiêu chí 3. Sự chấp hành nguyên tắc, thủ tục khi tiến hành dịch vụ			
2.2	Tiêu chí 4. Sự phát triển và chấp hành quy định kỹ thuật			
3	Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ			
3.1	Tiêu chí 5. Sự hợp lý của các quy trình cung cấp dịch vụ			
3.2	Tiêu chí 6. Sự thuận lợi trong việc phối hợp giữa các nguồn lực bảo đảm dịch vụ			
3.3	Tiêu chí 7. Sự hợp lý trong tương tác giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và khách hàng			
4	Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá về các nguồn lực bảo đảm dịch vụ			
4.1	Tiêu chí 8. Mức độ đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ			

4.2	Tiêu chí 9. Mức độ đáp ứng của nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ			
5	Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá về kết quả và tác động			
5.1	Tiêu chí 10. Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết			
5.2	Tiêu chí 11. Sự tin cậy của khách hàng đối với tổ chức			
5.3	Tiêu chí 12. Mức độ tăng trưởng về số lượng khách hàng được phục vụ, được tiếp cận với dịch vụ			

Chuyên gia đánh giá
(Ký và ghi họ, tên)

**MẪU PHIẾU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG
LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**

(Tổng hợp từ các Phiếu đánh giá của các chuyên gia đánh giá)

Tên tổ chức được đánh giá:

Thời gian đánh giá:

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá/Điểm trung bình <i>(= Trung bình cộng mức đánh giá của các chuyên gia)</i>	Ưu điểm	Hạn chế
1	Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ			
1.1	Tiêu chí 1. Sự đáp ứng về cơ cấu dịch vụ của tổ chức so với chức năng, nhiệm vụ			

1.2	Tiêu chí 2. Kinh nghiệm cung cấp dịch vụ của đơn vị			
2	Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá về sự tuân thủ quy cách dịch vụ			
2.1	Tiêu chí 3. Sự chấp hành nguyên tắc, thủ tục khi tiến hành dịch vụ			
2.2	Tiêu chí 4. Sự phát triển và chấp hành quy định kỹ thuật			
3	Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ			
3.1	Tiêu chí 5. Sự hợp lý của các quy trình cung cấp dịch vụ			
3.2	Tiêu chí 6. Sự thuận lợi trong việc phối hợp giữa các nguồn lực bảo đảm dịch vụ			

3.3	Tiêu chí 7. Sự hợp lý trong tương tác giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và khách hàng			
4	Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá về các nguồn lực bảo đảm dịch vụ			
4.1	Tiêu chí 8. Mức độ đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ			
4.2	Tiêu chí 9. Mức độ đáp ứng của nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ			
5	Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá về kết quả và tác động			
5.1	Tiêu chí 10. Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết			
5.2	Tiêu chí 11. Sự tin cậy của khách hàng đối với tổ chức			

5.3	Tiêu chí 12. Mức độ tăng trưởng về số lượng khách hàng được phục vụ, được tiếp cận với			
-----	--	--	--	--

Người tổng hợp và lập phiếu
(Ký và ghi họ, tên)

Chủ tịch Hội đồng/Tổ trưởng Tổ chuyên gia đánh giá
(Ký và ghi họ, tên)

MẪU BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

TÓM TẮT CHÍNH

Mô tả vắn tắt về: Đặc trưng cơ bản của tổ chức được đánh giá; Mục đích đánh giá; Mục tiêu đánh giá; Phương pháp, quy trình và tiêu chí đánh giá; Những phát hiện (nhận xét) và những kết luận quan trọng nhất; Các kiến nghị chính.

1. Giới thiệu tổng quan

1.1. Mục đích và bối cảnh đánh giá

1.2. Mục tiêu đánh giá

1.3. Phạm vi và đối tượng đánh giá

1.4. Phương pháp luận: cụ thể về việc thực hiện các bước trong quy trình đánh giá, tiêu chí

1.5. Tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá: mô tả vắn tắt về năng lực của cơ quan đánh giá và chuyên gia đánh giá

2. Kết quả đánh giá:

1.6. Tổng quát: Sơ bộ về những ưu điểm/điểm mạnh, hạn chế/điểm yếu của tổ chức và đề xuất các khuyến nghị nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ của tổ chức được đánh giá

1.7. Phân tích và đánh giá chi tiết:

Tổng hợp kết quả đánh giá cho từng tiêu chí đánh giá cụ thể và cho từng nhóm tiêu chí:

- Phần đánh giá định tính: Đưa ra những dữ liệu phân tích và nêu các phát hiện chính từ kết quả phân tích: Nêu rõ hiện trạng, điểm mạnh và vấn đề cần cải tiến theo từng tiêu chí và những nhận xét của chuyên gia đánh giá.

- Phần đánh giá định lượng: Biểu diễn kết quả đánh giá chấm điểm dưới dạng bảng, biểu so sánh.

3. Kết luận

Nêu rõ tổ chức đã đạt được những thành công như thế nào và còn tồn tại những vấn đề gì cần cải thiện?

Lưu ý: Các kết luận phải được chứng minh bởi những phát hiện phù hợp với dữ liệu thu thập được và thể hiện sự thấu hiểu bên trong sự việc (kết luận phải làm tăng thêm giá trị cho những phát hiện).

Kết luận tập trung vào các vấn đề có tầm quan trọng đã được định rõ bởi mục tiêu và tiêu chí đánh giá.

4. Kiến nghị

Tổ chức cần phải cải tiến ngay vấn đề nào và làm thế nào tổ chức có thể thực

hiện được?

Các kiến nghị được đưa ra phải liên quan một cách logic đến những phát hiện và những kết luận.

Các kiến nghị được đưa ra phải kèm theo cả trách nhiệm của người thực hiện và khuôn khổ thời gian để thực hiện các kiến nghị đó.

5. Phụ lục:

Phiếu thông tin về hoạt động dịch vụ của tổ chức.

Các tư liệu liên quan đến công tác đánh giá: danh sách những vị trí đã quan sát và những người đã được phỏng vấn; những công cụ thu thập dữ liệu (các bảng câu hỏi, khảo sát, danh sách các tổ chức, cá nhân được phỏng vấn...).

Bảng tổng hợp các ý kiến đánh giá.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN ĐÁNH GIÁ

(Họ, tên, chữ ký và đóng dấu)