|  |  |
| --- | --- |
| **BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /2019/TT-BKHCN | *Hà Nội, ngày tháng năm 2019* |

|  |
| --- |
| ***Dự thảo***  |

**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 06 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 08/2014/NĐ-CP ngày 27 tháng 1 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 2 năm 2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của tổ chứcsự 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. Tổ chức sự nghiệp công lập có thực hiện các hoạt động khoa học và công nghệ.

2. Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền tổ chức đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

3. 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. Tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ* là tổ chức do cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước thành lập theo quy định của pháp luật, có tư cách pháp nhân, cung cấp dịch vụ công, phục vụ quản lý nhà nước và có chức năng, nhiệm vụ chủ yếu là thực hiện các hoạt động khoa học và công nghệ.

*2. Dịch vụ* *của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ là dịch vụ sự nghiệp công* đáp ứng các yêu cầu cơ bản về phát triển khoa học và công nghệ, chủ yếu là hàng hóa phi hiện vật, do các tổ chức sự nghiệp công lập chuyên ngành cung cấp.

*3. Chất lượng dịch vụ* là kết quả tổng hợp của các chỉ số thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ đó.

*4. 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.

*5. 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.

*6. Tổ chức đánh giá:* Là tổ chức được cơ quan có thẩm quyền giao nhiệm vụ hoặc đề nghị 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. Đánh giá bảo đảm tính chính xác, khách quan và kịp thời về hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ.

2. Việc đánh giá có thể thực hiện được 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 cơ quan có chuyên môn phù hợp.

4. Kinh phí đánh giá được lấy từ nguồn ngân sách sự nghiệp khoa học và công nghệ và các nguồn kinh phí hợp pháp khác. Việc thanh, quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

**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**

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

1. **Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động**, gồm 3 tiêu chí sau và được thực hiện theo hướng dẫn quy định tại mục 1, Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) 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.

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 trong lĩnh vực hoạt động của tổ chức.

1. **Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá nguồn nhân lực**, gồm 02 tiêu chí sau và được 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 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.

1. **Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá trang thiết bị và cơ sở vật chất**, gồm 03 tiêu chí sau và được 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, chất lượng và sự hiện đại) 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 các điều kiện đảm bảo hoạt động: không gian phòng thí nghiệm, phòng làm việc, thiết bị văn phòng, an ninh, an toàn, vệ sinh và các điều kiện khác.

**4. Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá nguồn kinh phí,** gồm 2 tiêu chí sau và được 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 tài trợ 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.

**5. Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá việc tổ chức hoạt động,** gồm 4 tiêu chí sau và được thực hiện theo hướng dẫn quy định tại mục 5, Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 10. Mức độ hợp lý trong việc phối hợp công việc giữa các bộ phận (quản lý, nghiên cứu, hành chính, kỹ thuật, dịch vụ...).

b) Tiêu chí 11. 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 12. 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 13. 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**, gồm 03 tiêu chí sau và được thực hiện theo hướng dẫn quy định tại mục 6, Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 14. Công bố được các ấn phẩm khoa học trong nước.

b) Tiêu chí 15. Công bố được 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 sau và được thực hiện theo hướng dẫn quy định tại mục 7, Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 16. Phát triển được các công nghệ mới có giá trị.

b) Tiêu chí 17. Đưa được công nghệ mới vào 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 sau và được thực hiện theo hướng dẫn quy định tại mục 8, Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này:

a) Tiêu chí 18. Là nơi đào tạo nguồn nhân lực khoa học và công nghệ có uy tín

b) Tiêu chí 19. Cung cấp dịch vụ có giá trị và được thừa nhận là 1 nhà cung cấp dịch vụ tốt.

**Điều 6. Phương pháp thực hiện đánh giá**

Việc đánh giá tổ chức khoa học và công nghệ được 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 là phương pháp tiếp cận nhằm 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 là phương pháp 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 phải căn cứ vào đặc trưng hoạt động chủ yếu của tổ chức khoa học và công nghệ được đánh giá. Các đặc trưng đó bao gồm: 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 xã hội và nhân văn; khoa học kỹ thuật - công nghệ; khoa học y - dược; khoa học nông nghiệp) 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 (Tn) được xác định sao cho tổng trọng số của các nhóm tiêu chí không vượt quá quy định sau:

1. Trọng số của nhóm tiêu chí 1 quy định tại Khoản 1 Điều 5 Thông tư này là 10%;
2. 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%;
3. 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 50%.

5. Chấm điểm đánh giá:

1. Chuyên gia đánh giá xác định mức độ đạt được tại từng tiêu chí đánh giá (Mi) 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 tại Phụ lục 1a ban hành kèm theo Thông tư này;
2. Điểm đánh giá (Đi) tại từng tiêu chí được xác định bằng cách nhân mức đánh giá (Mi) với trọng số tương ứng của tiêu chí đó (Ti):

Đi = Mix Ti

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

1. Điểm đánh giá cho mỗi nhóm tiêu chí (Đn) là tổng điểm đánh giá của các tiêu chí trong nhóm (Đi):

Đn = $\sum\_{i=1}^{j}Đ\_{i}$

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

1. Điểm đánh giá cuối cùng cho tổ chức (Đt) là tổng điểm của tất cả 8 nhóm tiêu chí đánh giá (Đn):

Đt = $\sum\_{n=1}^{8}Đ\_{n}$

**7. Xếp loại tổ chức dựa trên điểm đánh giá cuối cùng**

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 Đt 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 Đt 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 Đt đạt từ 1,5 đến < 2,5 điểm và không có tiêu chí nào đạt dưới 2 điểm.

đ) Kém: khi tổng điểm đánh giá Đt đạt 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 7. Quy trình đánh giá**

1. Chuẩn bị đánh giá:

a) Tổ chức được giao thực hiện nhiệm vụ 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 và gửi cho Tổ chức đánh giá trước thời điểm đánh giá ít nhất 15 ngày;

d) Hồ sơ đánh giá gồm: Phiếu thông tin, báo cáo về hoạt động của tổ chức và các tài liệu kèm theo mẫu 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 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.

3. Xác định trọng số đánh giá: Tổ chức đánh giá và Tổ chuyên gia đánh giá hoặc chuyên gia tư vấn độc lập 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 tiến hành đánh giá tại hiện trường. Tại hiện trường hoạt động của tổ chức được đánh giá, đại diện của Tổ chuyên gia đánh giá thảo luận với lãnh đạo, các cán bộ chủ chốt của tổ chức và khảo sát cơ sở vật chất để có đầy đủ thông tin, dữ liệu để đưa ra kết luận đánh giá. Lúc này, Hồ sơ đánh giá cuối cùng có thêm Báo cáo đánh giá hiện trường.

b) 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. Trên cơ sở đó, Tổ chuyên gia thảo luận và thống nhất kết quả đánh giá ở từng tiêu chí, nhóm tiêu chí đánh giá và điền vào Phiếu tổng hợp kết quả đánh giá;

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 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 và hoàn thiện Báo cáo đánh giá.

6. Tổ chức đánh giá gửi Báo cáo đánh giá cho cơ quan có thẩm quyền (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 III**

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP 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 tiêu chí (nhóm tiêu chí):

**1. Nhóm tiêu chí 1 - Đánh giá sự đáp ứng kế hoạch cung cấp dịch vụ**, gồm 02 tiêu chí sau và được 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 sau và được 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.

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

**3. Nhóm 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ**, gồm 03 tiêu chí sau và được 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 03 tiêu chí sau và được 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**, gồm 02 tiêu chí sau và được 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.

**6. Nhóm tiêu chí 6 - Đánh giá về tác động**, gồm 01 tiêu chí sau và được thực hiện theo hướng dẫn quy định tại mục 6, Phụ lục 2a ban hành kèm theo Thông tư này:

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 đánh giá**

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ của các tổ chức sự nghiệp công lập thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ được tiến hành bằngphương 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.

Cho 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.

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 đánh giá lại tiêu chí đó.

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 2 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**

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 15 ngày;

d) Hồ sơ đánh giá ban đầu gồm: Phiếu thông tin, báo cáo về dịch vụ của tổ chức 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. Lúc này, Hồ sơ đánh giá cuối cùng có thêm Báo cáo đánh giá hiện trường.

b) 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. Trên cơ sở đó, Tổ chuyên gia thảo luận và thống nhất kết quả đánh giá ở từng tiêu chí, nhóm tiêu chí đánh giá và điền vào Phiếu tổng hợp kết quả đánh giá. Mẫu Phiếu đánh giá, Phiếu tổng hợp điểm đánh giá được quy định theo các Mẫu số 2.1, Mẫu số 2.2 Phụ lục 2c ban hành kèm theo Thông tư này.

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 và hoàn thiện Báo cáo đánh giá.

6. Tổ chức đánh giá gửi Báo cáo đánh giá cho cơ quan có thẩm quyền (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 … tháng ... năm 2019.

Thông tư số 38/2014/TT-BKHCN ngày 16 tháng 12 năm 2014 do 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. Trách nhiệm thi hành**

1. Viện trưởng Viện Đánh giá khoa học và Định giá công nghệ thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm hướng dẫn, tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này.

2. 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 sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Uỷ 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, Viện ĐG. | **BỘ TRƯỞNG** | **BỘ TRƯỞNG** |

**Phụ lục**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số / /TT-BKHCN ngày / /2019*

*của Bộ trưởng Bộ Khoa học và công nghệ)*

**Phụ lục 1:** BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP THUỘC LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

|  |  |
| --- | --- |
| Phụ lục 1a | Căn cứ, chỉ số đánh giá và mô tả các mức đánh giá |
| 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 | Biểu mẫu đánh giá:Mẫu số 1.1. Phiếu đánh giáMẫu số 1.2. Mẫu Phiếu tổng hợp điểm đánh giáMẫu số 1.3. Mẫu Báo cáo đánh giá |

**Phụ lục 2:** BIỂU MẪU PHỤC VỤ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP THUỘC LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

|  |  |
| --- | --- |
| Phụ lục 2a | Căn cứ, chỉ số đánh giá và mô tả các mức đánh giá |
| Phụ lục 2b | Mẫu Phiếu thông tin về hoạt động dịch vụ của các tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ |
| Phụ lục 2c | Biểu mẫu đánh giá:Mẫu số 2.1. Phiếu đánh giáMẫu số 2.2. Mẫu Phiếu tổng hợp điểm đánh giáMẫu số 3.3. Mẫu Báo cáo đánh giá |