

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 hằng 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 hằng 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:

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			

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)