

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên;

Căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21 tháng 6 năm 2021 của Chính phủ về quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nghị quyết số 79/2021/NQ-HĐND ngày 14 tháng 12 năm 2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh Kon Tum ban hành Danh mục chi tiết dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách Nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum; Nghị quyết số 25/2023/NQ-HĐND ngày 11 tháng 7 năm 2023 của Hội đồng nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số Phụ lục quy định tại Điều 2 Nghị quyết số 79/2021/NQ-HĐND ngày 14 tháng 12 năm 2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Danh mục chi tiết dịch vụ sự nghiệp công lập sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 7497/TTr-VP ngày 14 tháng 10 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2024.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban ngành; Giám đốc Trung tâm Dịch vụ Hành chính - Hội nghị tỉnh Kon Tum và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Vụ Pháp chế - Bộ Tài chính;
- Cục Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Trung tâm lưu trữ lịch sử tỉnh;
- Báo Kon Tum, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Công báo tỉnh Kon Tum;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TTDVHC, KTTH.TK.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Ngọc Tuấn

QUY ĐỊNH

Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum làm cơ sở để các cơ quan, đơn vị, tổ chức triển khai dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên theo hình thức đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công theo quy định tại Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan quản lý cấp trên (cơ quan chủ quản), cơ quan nhà nước có thẩm quyền đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực khác (quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum).

2. Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế tham gia cung ứng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực khác (quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum) - (viết tắt là đơn vị cung cấp dịch vụ).

3. Các cơ quan quản lý nhà nước; cơ quan tham mưu, giúp quản lý nhà nước về dịch vụ sự nghiệp công sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính tỉnh và các cơ quan, tổ chức khác có liên quan đến việc tổ chức thực hiện dịch vụ công.

Điều 3. Giải thích từ ngữ:

Các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Chất lượng dịch vụ là mức độ sản phẩm, dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí do cơ quan đặt hàng hoặc đấu thầu đề ra.

2. Tiêu chí chất lượng dịch vụ gồm các chỉ tiêu theo quy định của pháp luật và theo yêu cầu của cơ quan đặt hàng hoặc đấu thầu để các đơn vị cung ứng phải đáp ứng.

3. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ được xác định bởi kết quả đánh giá các tiêu chí cần đạt được khi thực hiện các dịch vụ bằng phương thức đánh giá và chấm điểm.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nội dung tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng các dịch vụ

1. Căn cứ xây dựng tiêu chí: Luật Quản lý, sử dụng tài sản công số 15/2017/QH14; Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14; Luật Viên chức số 58/2010/QH12; Luật Phòng cháy và chữa cháy số 27/2001/QH10 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Phòng cháy chữa cháy số 40/2013/QH13; Luật Đầu tư số 61/2020/QH14; Luật Nhà ở số 27/2023/QH15.

2. Nội dung đánh giá:

- a) Chức năng, nhiệm vụ, cơ sở vật chất của đơn vị cung cấp dịch vụ;
- b) Nhân lực thực hiện nhiệm vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ;
- c) Đơn vị cung cấp dịch vụ ban hành các văn bản triển khai thực hiện nhiệm vụ theo các quy định hiện hành;
- d) Thái độ, tác phong lễ lối làm việc, ứng xử của nhân viên đơn vị cung cấp dịch vụ;

đ) Chất lượng của dịch vụ.

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ tại Phụ lục kèm theo.

Điều 5. Đánh giá chất lượng dịch vụ

1. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở các tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá tại Phụ lục kèm theo Quyết định này theo phương thức đánh giá ở mức độ “Đạt và Không đạt” (từ tiêu chuẩn 1 đến tiêu chuẩn 6) và theo phương thức chấm điểm, thang điểm 100 (từ tiêu chuẩn 7 đến tiêu chuẩn 23).

2. Chất lượng dịch vụ được đánh giá theo 04 mức:

a) Tốt: Khi tất cả các tiêu chuẩn (từ 01 đến 06) đều được đánh giá ở mức độ Đạt; tổng số điểm ở các tiêu chuẩn (từ 07 đến 23) đạt từ 80 điểm trở lên.

b) Khá: Khi có 05 trong số 06 tiêu chuẩn (từ 01 đến 06) được đánh giá ở mức độ Đạt; tổng số điểm ở các tiêu chuẩn (từ 07 đến 23) đạt từ 70 đến dưới 80 điểm.

c) Đạt: Khi có từ 03 đến 04 trong số 06 tiêu chuẩn (từ 01 đến 06) được đánh giá ở mức độ Đạt; tổng số điểm ở các tiêu chuẩn (từ 07 đến 23) đạt từ 50 đến dưới 70 điểm.

d) Không đạt: Khi có từ 02 trong số 06 tiêu chuẩn (từ 01 đến 06) trở xuống được đánh giá ở mức độ Đạt hoặc tất cả các tiêu chuẩn (từ 01 đến 06) đều được đánh giá ở mức độ Không Đạt; tổng số điểm ở các tiêu chuẩn (từ 07 đến 23) đạt dưới 50 điểm.

3. Đánh giá chất lượng dịch vụ:

a) Người đứng đầu cơ quan đặt hàng hoặc đấu thầu trình cấp có thẩm quyền thành lập Hội đồng đánh giá chất lượng dịch vụ để xác định mức độ đạt được làm cơ sở thực hiện nghiệm thu khối lượng, chất lượng và thanh toán dịch vụ.

b) Hội đồng đánh giá chất lượng dịch vụ có thành viên là số lẻ và có ít nhất 07 thành viên bao gồm: Chủ tịch là người đứng đầu cơ quan đặt hàng; 01 Phó Chủ tịch là trưởng phòng phụ trách nội dung liên quan nhiệm vụ đặt hàng; các thành viên là đại diện các đơn vị liên quan; 01 thư ký Hội đồng.

c) Hội đồng đánh giá chất lượng dịch vụ làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, thảo luận thống nhất. Kết quả khảo sát thu được từ các phiếu đánh giá chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum là cơ sở để Hội đồng xem xét đánh giá chất lượng dịch vụ.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Kho bạc Nhà nước, đơn vị cung ứng dịch vụ thực hiện tổng hợp, thẩm định nội dung, nghiệm thu, thanh quyết toán khối lượng sản phẩm và kinh phí đặt hàng hoặc đấu thầu (*nếu có*).

2. Tổ chức hướng dẫn, đôn đốc đơn vị được đặt hàng hoặc đấu thầu (*nếu có*) triển khai thực hiện nhiệm vụ hằng năm do Ủy ban nhân dân tỉnh giao đạt hiệu quả.

3. Tham mưu đề xuất sửa đổi, bổ sung các nội dung đặt hàng hoặc đấu thầu (*nếu có*) dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế.

4. Thực hiện báo cáo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất tình hình thực hiện đặt hàng hoặc đấu thầu dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực khác (*Dịch vụ quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum*) sử dụng ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí sự nghiệp kinh tế phù hợp với khả năng ngân sách hàng năm theo đúng qui định hiện hành.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thanh tra, kiểm tra việc đặt hàng các dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực khác từ nguồn kinh phí sự nghiệp kinh tế (*Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum*) theo thẩm quyền.

Điều 8. Trách nhiệm của Kho bạc Nhà nước tỉnh Kon Tum

Thực hiện kiểm soát chi, tạm ứng, thanh toán kịp thời theo các quy định hiện hành của Bộ Tài chính và các quy định tại Quyết định này; hết năm ngân sách xác nhận số kinh phí thanh toán trong năm của đơn vị sử dụng ngân sách (*bảng đối chiếu dự toán, tình hình sử dụng kinh phí ngân sách tại Kho bạc nhà nước...*).

Điều 9. Trách nhiệm của đơn vị cung ứng dịch vụ

1. Phối hợp với các cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ xây dựng kế hoạch, kinh phí thực hiện dịch vụ.

2. Tổ chức thực hiện cung ứng các dịch vụ đảm bảo đúng quy trình và chất lượng theo tiêu chí, tiêu chuẩn do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và hợp đồng (*nếu có*) đã được ký kết.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan quản lý cấp trên, cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ về nội dung, chất lượng dịch vụ do đơn vị thực hiện cung ứng.

4. Chịu trách nhiệm quyết toán kinh phí cung ứng dịch vụ theo đúng quy định, thực hiện nhiệm vụ với ngân sách nhà nước.

5. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất tình hình thực hiện dịch vụ theo quy định tại Quyết định này.

Điều 10. Chế độ báo cáo

1. Cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ có trách nhiệm gửi báo cáo định kỳ tình hình triển khai thực hiện nhiệm vụ về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 10/12 hằng năm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định thay thế Quy định này khi Bộ, ngành, cơ quan Trung ương ban hành quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để được hướng dẫn và phối hợp với các cơ quan có liên quan để giải quyết. Đối với những nội dung vượt thẩm quyền, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh*) để xem xét chỉ đạo.

Phụ lục

Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước quản lý, vận hành các tòa nhà/trụ sở cơ quan nhà nước tại Khu Hành chính của tỉnh Kon Tum

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

TT	Nội dung tiêu chuẩn đánh giá	Tiêu chí đánh giá	
		Đạt	Không đạt
I	Chức năng, nhiệm vụ, cơ sở vật chất của đơn vị cung cấp dịch vụ		
1	Có chức năng, nhiệm vụ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công phù hợp với hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công được giao theo quyết định của cấp có thẩm quyền.		
2	Đã được cấp có thẩm quyền giao quyền tự chủ tài chính theo cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.		
3	Việc cung cấp dịch vụ sự nghiệp công là nhiệm vụ thường xuyên hàng năm của đơn vị, đã và đang được cơ quan quản lý cấp trên giao nhiệm vụ.		
4	Kinh nghiệm và năng lực của tổ chức tham gia cung cấp dịch vụ sự nghiệp công.		
5	Hệ thống máy móc, thiết bị, dụng cụ tổ chức dịch vụ đáp ứng đủ yêu cầu theo quy định trong định mức kinh tế kỹ thuật.		
6	Vật tư tổ chức dịch vụ đáp ứng đủ yêu cầu theo quy định trong định mức kinh tế kỹ thuật.		

*	Nội dung tiêu chuẩn đánh giá	Tiêu chí đánh giá	
		Thang điểm (tối đa 100 điểm)	Điểm chấm của cơ quan có thẩm quyền
II	Nhân lực thực hiện nhiệm vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ	18	
7	Nhân lực trực tiếp đáp ứng quy định trong định mức kinh tế-kỹ thuật và vị trí việc làm được phê duyệt theo quy định	6	
7.1	Trên 80% nhân lực trực tiếp đáp ứng quy định trong định mức kinh tế-kỹ thuật và vị trí việc làm được phê duyệt theo quy định	6	
7.2	Từ 50-70% nhân lực trực tiếp đáp ứng quy định trong định mức kinh tế-kỹ thuật và vị trí việc làm được phê duyệt theo quy định	3	
7.3	Dưới 50% nhân lực trực tiếp đáp ứng quy định trong định mức kinh tế-kỹ thuật và vị trí việc làm được phê duyệt theo quy định	0	
8	Hàng năm đơn vị có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, cập nhật chính sách pháp luật, PCCC, An toàn vệ sinh lao động...theo quy định.	6	
8.1	Hàng năm đơn vị có xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, cập nhật chính sách pháp luật, PCCC, An toàn vệ sinh lao động...theo quy định.	6	
8.2	Không xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, cập nhật chính sách pháp luật, PCCC, An toàn vệ sinh lao động...theo quy định.	0	
9	Chất lượng nhân lực trực tiếp có trình độ chuyên môn đáp ứng quy định trong định mức kinh tế kỹ thuật và phù hợp với bảng mô tả vị trí việc làm đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.	6	
9.1	Trên 80% nhân lực trực tiếp có trình độ chuyên môn đáp ứng quy định trong định mức kinh tế kỹ thuật và phù hợp với bảng mô tả vị trí việc làm đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.	6	

9.2	Từ 50-70% nhân lực trực tiếp có trình độ chuyên môn đáp ứng quy định trong định mức kinh tế kỹ thuật và phù hợp với bảng mô tả vị trí việc làm đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.	3	
9.3	Dưới 50% nhân lực trực tiếp có trình độ chuyên môn đáp ứng quy định trong định mức kinh tế kỹ thuật và phù hợp với bảng mô tả vị trí việc làm đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.	0	
III	Đơn vị cung cấp dịch vụ ban hành các văn bản triển khai thực hiện nhiệm vụ theo các quy định hiện hành	25	
10	Kế hoạch thực hiện, sổ theo dõi, sổ nhận xét đánh giá; các biểu mẫu lưu hành, kiểm soát nội bộ	5	
10.1	Có đầy đủ Kế hoạch thực hiện, sổ theo dõi, sổ nhận xét đánh giá; các biểu mẫu lưu hành, kiểm soát nội bộ và cập nhật đến thời điểm chấm điểm	5	
10.2	Có đầy đủ Kế hoạch thực hiện, sổ theo dõi, sổ nhận xét đánh giá; các biểu mẫu lưu hành, kiểm soát nội bộ nhưng chưa cập nhật đầy đủ thông tin tại thời điểm chấm điểm	3	
10.3	Không có Kế hoạch thực hiện, sổ theo dõi, sổ nhận xét đánh giá; các biểu mẫu lưu hành, kiểm soát nội bộ	0	
11	Có quy trình, kế hoạch vận hành, bảo trì, bảo dưỡng cụ thể cho từng hệ thống.	5	
11.1	Trên 80% các quy trình, kế hoạch vận hành, bảo trì, bảo dưỡng cụ thể cho từng hệ thống được xây dựng, ban hành.	5	
11.2	Từ 50% - 70% các quy trình, kế hoạch vận hành, bảo trì, bảo dưỡng cụ thể cho từng hệ thống được xây dựng, ban hành.	3	
11.3	Dưới 50% các quy trình, kế hoạch vận hành, bảo trì, bảo dưỡng cụ thể cho từng hệ thống được xây dựng, ban hành.	0	
12	Có thông báo về lịch trình bảo trì, bảo dưỡng định kỳ để người sử dụng biết.	5	

12.1	Có đầy đủ các thông báo về lịch trình bảo trì, bảo dưỡng định kỳ để người sử dụng biết trước khi thực hiện việc bảo trì , bảo dưỡng.	5	
12.2	Có thông báo về lịch trình bảo trì, bảo dưỡng định kỳ để người sử dụng biết trước khi thực hiện việc bảo trì , bảo dưỡng nhưng chưa đầy đủ.	3	
12.3	Không có thông báo về lịch trình bảo trì, bảo dưỡng định kỳ để người sử dụng biết.	0	
13	Phiếu xuất, nhập hoặc phiếu giao nhận vật tư, dụng cụ, công cụ đảm bảo theo quy định	5	
13.1	Có đầy đủ phiếu xuất, nhập hoặc phiếu giao nhận vật tư, dụng cụ, công cụ đảm bảo theo quy định	5	
13.2	Không đầy đủ phiếu xuất, nhập hoặc phiếu giao nhận vật tư, dụng cụ, công cụ đảm bảo theo quy định	0	
14	Bảng chấm công, bảng tổng hợp, bảng tính tiền công, phiếu chi hoặc bảng thanh toán tiền lương	5	
14.1	Có đầy đủ bảng chấm công, bảng tổng hợp, bảng tính tiền công, phiếu chi hoặc bảng thanh toán tiền lương	5	
14.2	Không đầy đủ bảng chấm công, bảng tổng hợp, bảng tính tiền công, phiếu chi hoặc bảng thanh toán tiền lương	0	
IV	Thái độ, tác phong lễ lối làm việc, ứng xử của nhân viên đơn vị cung cấp dịch vụ	21	
15	Trang phục, giao tiếp ứng xử, giải quyết công việc chuyên nghiệp, đúng quy định	7	
15.1	Trang phục, giao tiếp ứng xử, giải quyết công việc chuyên nghiệp, đúng quy định	7	
15.2	Chưa chuyên nghiệp trong trang phục, giao tiếp ứng xử, giải quyết công việc	5	

15.3	Có nhân viên vi phạm, bị xử lý bằng văn bản về trang phục, giao tiếp ứng xử, giải quyết công việc	3	
16	Chấp hành nội quy, quy chế của đơn vị trực tiếp quản lý và các cơ quan/tổ chức nơi nhân viên thực hiện nhiệm vụ được giao	7	
16.1	Chấp hành tốt nội quy, quy chế của đơn vị trực tiếp quản lý và các cơ quan/tổ chức nơi nhân viên thực hiện nhiệm vụ được giao	7	
16.2	Có nhân viên vi phạm bị nhắc nhở về việc chấp hành nội quy, quy chế của đơn vị trực tiếp quản lý và các cơ quan/tổ chức nơi nhân viên thực hiện nhiệm vụ được giao	5	
16.3	Có nhân viên vi phạm, bị xử lý bằng văn bản về việc chấp hành nội quy, quy chế của đơn vị trực tiếp quản lý và các cơ quan/tổ chức nơi nhân viên thực hiện nhiệm vụ được giao	3	
17	Có tinh thần trách nhiệm trong công việc, có mối quan hệ tốt với các cơ quan, đơn vị trong trụ sở	7	
17.1	Tập thể có tinh thần trách nhiệm trong công việc, có mối quan hệ tốt với các cơ quan, đơn vị trong trụ sở	7	
17.2	Có cá nhân thiếu tinh thần trách nhiệm trong công việc, có mối quan hệ không tốt với các cơ quan, đơn vị trong trụ sở nhưng chưa gây hậu quả, chưa bị xử lý bằng văn bản	5	
17.3	Có cá nhân thiếu tinh thần trách nhiệm trong công việc, có mối quan hệ không tốt với các cơ quan, đơn vị trong trụ sở gây hậu quả, bị xử lý bằng văn bản.	3	
V	Chất lượng của dịch vụ	36	
18	Tổ chức công tác vệ sinh tại khu vực dùng chung, phòng tiếp khách chung, sảnh, hành lang và khu vệ sinh, thang máy, thang bộ, bãi đậu xe và khu vực dùng chung khác; thu gom rác thải từ các cơ quan, đơn vị để xử lý theo quy định.	6	
18.1	Nhân viên thực hiện tốt công tác vệ sinh tại khu vực dùng chung, phòng tiếp khách chung, sảnh, hành lang và khu vệ sinh, thang máy, thang bộ, bãi đậu xe và khu vực dùng chung khác; thu gom rác thải từ các cơ quan, đơn vị để xử lý theo quy định	6	

18.2	Nhân viên chưa đảm bảo công tác vệ sinh tại khu vực dùng chung, phòng tiếp khách chung, sảnh, hành lang và khu vệ sinh, thang máy, thang bộ, bãi đậu xe và khu vực dùng chung khác; thu gom rác thải từ các cơ quan, đơn vị để xử lý theo quy định (<i>bị nhắc nhở, chưa bị xử lý bằng văn bản</i>).	3	
18.3	Nhân viên không đảm bảo công tác vệ sinh tại khu vực dùng chung, phòng tiếp khách chung, sảnh, hành lang và khu vệ sinh, thang máy, thang bộ, bãi đậu xe và khu vực dùng chung khác; thu gom rác thải từ các cơ quan, đơn vị để xử lý theo quy định (<i>bị xử lý bằng văn bản</i>).	0	
19	Đảm bảo an ninh, trật tự; bảo vệ, quản lý các tài sản được giao quản lý; điều phối lượng phương tiện xe ô tô, xe máy ra/vào tòa nhà/trụ sở	6	
19.1	Đảm bảo an ninh, trật tự; bảo vệ, quản lý các tài sản được giao quản lý; điều phối lượng phương tiện xe ô tô, xe máy ra/vào tòa nhà/trụ sở	6	
19.2	Không đảm bảo an ninh, trật tự; bảo vệ, quản lý các tài sản được giao quản lý; điều phối lượng phương tiện xe ô tô, xe máy ra/vào tòa nhà/trụ sở	0	
20	Vận hành, bảo dưỡng, bảo trì, đảm bảo hoạt động thường xuyên đối với hệ thống thang máy, điều hòa, điện, nước, internet, âm thanh, ánh sáng, hộp trực tuyến; phòng cháy, chữa cháy và các hệ thống khác (nếu có).	6	
20.1	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện 80% công việc vận hành, bảo dưỡng, bảo trì: Đảm bảo các hệ thống thang máy, điều hòa, điện, nước, internet, âm thanh, ánh sáng, hộp trực tuyến hoạt động trơn tru và hiệu quả. - Đảm bảo hoạt động thường xuyên: Hệ thống được vận hành liên tục, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dùng. - Phù hợp quy định: Tuân thủ các quy định tại Khoản B Phụ lục III Quyết định số 32/2023/QĐ-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2023 của UBND tỉnh Kon Tum về Định mức nhân công. - Phạm vi: Bao gồm tất cả các hệ thống được đề cập trong nội dung, bao gồm cả phòng cháy chữa cháy và các hệ thống khác (nếu có). 	6	

20.2	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện từ 50% đến 70% công việc vận hành, bảo dưỡng, bảo trì: Đảm bảo các hệ thống thang máy, điều hòa, điện, nước, internet, âm thanh, ánh sáng, họp trực tuyến hoạt động trơn tru và hiệu quả. - Đảm bảo hoạt động thường xuyên: Hệ thống được vận hành liên tục, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dùng. - Phù hợp quy định: Tuân thủ các quy định tại Khoản B Phụ lục III Quyết định số 32/2023/QĐ-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2023 của UBND tỉnh Kon Tum về Định mức nhân công. - Phạm vi: Bao gồm tất cả các hệ thống được đề cập trong nội dung, bao gồm cả phòng cháy chữa cháy và các hệ thống khác (nếu có). 	3	
20.3	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đạt dưới 50% công việc vận hành, bảo dưỡng, bảo trì: Đảm bảo các hệ thống thang máy, điều hòa, điện, nước, internet, âm thanh, ánh sáng, họp trực tuyến hoạt động trơn tru và hiệu quả. - Đảm bảo hoạt động thường xuyên: Hệ thống được vận hành liên tục, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dùng. - Phù hợp quy định: Tuân thủ các quy định tại Khoản B Phụ lục III Quyết định số 32/2023/QĐ-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2023 của UBND tỉnh Kon Tum về Định mức nhân công. - Phạm vi: Bao gồm tất cả các hệ thống được đề cập trong nội dung, bao gồm cả phòng cháy chữa cháy và các hệ thống khác (nếu có). 	0	
21	<p>Hướng dẫn khách đến liên hệ công tác và hướng dẫn chung các quy định cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc; bố trí, sắp xếp phòng họp dùng chung khi có đề nghị các sở, ngành.</p>	6	
21.1	<p>Nhân viên thực hiện tốt việc hướng dẫn khách đến liên hệ công tác và hướng dẫn chung các quy định cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc; bố trí, sắp xếp phòng họp dùng chung khi có đề nghị các sở, ngành.</p>	6	
21.2	<p>Nhân viên thực hiện chưa tốt về công tác hướng dẫn khách đến liên hệ công tác và hướng dẫn chung các quy định cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm</p>	3	

	việc; bố trí, sắp xếp phòng họp dùng chung khi có đề nghị các sở, ngành (<i>bị nhắc nhở, chưa bị xử lý bằng văn bản</i>).		
21.3	Nhân viên không thực hiện tốt về công tác hướng dẫn khách đến liên hệ công tác và hướng dẫn chung các quy định cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc; bố trí, sắp xếp phòng họp dùng chung khi có đề nghị các sở, ngành (<i>bị xử lý bằng văn bản</i>).	0	
22	Chăm sóc cây xanh, duy trì và cải tạo tiểu cảnh trong khuôn viên các tòa nhà/trụ sở	6	
22.1	Nhân viên thực hiện tốt các quy trình chăm sóc cây xanh, duy trì và cải tạo tiểu cảnh trong khuôn viên các tòa nhà/trụ sở.	6	
22.2	Nhân viên thực hiện chưa tốt các quy trình chăm sóc cây xanh, duy trì và cải tạo tiểu cảnh trong khuôn viên các tòa nhà/trụ sở (<i>bị nhắc nhở, chưa bị xử lý bằng văn bản</i>).	3	
22.3	Nhân viên thực hiện chưa thực hiện tốt quy trình chăm sóc cây xanh, duy trì và cải tạo tiểu cảnh trong khuôn viên các tòa nhà/trụ sở (<i>bị xử lý bằng văn bản</i>).	0	
23	Thực hiện chế độ Báo cáo định kỳ, đột xuất công tác thực hiện dịch vụ	6	
23.1	Thực hiện chế độ Báo cáo định kỳ, đột xuất công tác thực hiện dịch vụ kịp thời, đúng tiến độ	6	
23.2	Thực hiện chế độ Báo cáo định kỳ, đột xuất công tác thực hiện dịch vụ có nội dung/thời điểm chưa đầy đủ, chưa kịp thời.	3	
23.3	Không thực hiện chế độ Báo cáo định kỳ, đột xuất công tác thực hiện dịch vụ.	0	