**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 số 2.1**

*…/2019/TT-BKHCN*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRONG LĨNH VỰC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**  *(Dành cho chuyên gia đánh giá)*  Tên tổ chức được đánh giá:...............................................................................................................................................................  Thời gian đánh giá: ........................................................................................................................................................................  Họ và tên chuyên gia đánh giá: ....................................................................................................................................................... | | | | |
| **TT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Ý kiến đánh giá của chuyên gia** | | |
| **Điểm đánh giá** | **Ưu điểm** | **Hạn chế** |
| **1** | **Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ** |  |  |  |
| **1.1** | Tiêu chí 1. Sự đáp ứng về cơ cấu dịch vụ của tổ chức so với chức năng, nhiệm vụ |  |  |  |
| **1.2** | Tiêu chí 2. Kinh nghiệm cung cấp dịch vụ của đơn vị |  |  |  |
| **2** | **Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá về sự tuân thủ quy cách dịch vụ** |  |  |  |
| **2.1** | Tiêu chí 3. Sự chấp hành nguyên tắc, thủ tục khi tiến hành dịch vụ |  |  |  |
| **2.2** | Tiêu chí 4. Sự phát triển và chấp hành quy định kỹ thuật |  |  |  |
| **3** | **Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ** |  |  |  |
| **3.1** | Tiêu chí 5. Sự hợp lý của các quy trình cung cấp dịch vụ |  |  |  |
| **3.2** | Tiêu chí 6. Sự thuận lợi trong việc phối hợp giữa các nguồn lực bảo đảm dịch vụ |  |  |  |
| **3.3** | Tiêu chí 7. Sự hợp lý trong tương tác giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và khách hàng |  |  |  |
| **4** | **Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá về các nguồn lực bảo đảm dịch vụ** |  |  |  |
| **4.1** | Tiêu chí 8. Mức độ đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ |  |  |  |
| **4.2** | Tiêu chí 9. Mức độ đáp ứng của nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ |  |  |  |
| **5** | **Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá về kết quả và tác động** |  |  |  |
| **5.1** | Tiêu chí 10. Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết |  |  |  |
| **5.2** | Tiêu chí 11. Sự tin cậy của khách hàng đối với tổ chức |  |  |  |
| **5.3** | Tiêu chí 12. Mức độ tăng trưởng về số lượng khách hàng được phục vụ, được tiếp cận với dịch vụ |  |  |  |
| **Chuyên gia đánh giá**  *(Ký và ghi họ, tên)* | | | | |

**Mẫu số 2.2**

*…/2019/TT-BKHCN*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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**  ***(= Trung bình cộng mức đánh giá của các chuyên gia)*** | **Ưu điểm** | **Hạn chế** |
| **1** | **Nhóm tiêu chí 1 – Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ** |  |  |  |
| **1.1** | Tiêu chí 1. Sự đáp ứng về cơ cấu dịch vụ của tổ chức so với chức năng, nhiệm vụ |  |  |  |
| **1.2** | Tiêu chí 2. Kinh nghiệm cung cấp dịch vụ của đơn vị |  |  |  |
| **2** | **Nhóm tiêu chí 2 - Đánh giá về sự tuân thủ quy cách dịch vụ** |  |  |  |
| **2.1** | Tiêu chí 3. Sự chấp hành nguyên tắc, thủ tục khi tiến hành dịch vụ |  |  |  |
| **2.2** | Tiêu chí 4. Sự phát triển và chấp hành quy định kỹ thuật |  |  |  |
| **3** | **Nhóm tiêu chí 3 - Đánh giá về sự hợp lý trong tiến trình cung cấp dịch vụ** |  |  |  |
| **3.1** | Tiêu chí 5. Sự hợp lý của các quy trình cung cấp dịch vụ |  |  |  |
| **3.2** | Tiêu chí 6. Sự thuận lợi trong việc phối hợp giữa các nguồn lực bảo đảm dịch vụ |  |  |  |
| **3.3** | Tiêu chí 7. Sự hợp lý trong tương tác giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và khách hàng |  |  |  |
| **4** | **Nhóm tiêu chí 4 - Đánh giá về các nguồn lực bảo đảm dịch vụ** |  |  |  |
| **4.1** | Tiêu chí 8. Mức độ đáp ứng của hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ hoạt động dịch vụ |  |  |  |
| **4.2** | Tiêu chí 9. Mức độ đáp ứng của nhân lực phục vụ hoạt động dịch vụ |  |  |  |
| **5** | **Nhóm tiêu chí 5 – Đánh giá về kết quả và tác động** |  |  |  |
| **5.1** | Tiêu chí 10. Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết |  |  |  |
| **5.2** | Tiêu chí 11. Sự tin cậy của khách hàng đối với tổ chức |  |  |  |
| **5.3** | Tiêu chí 12. Mức độ tăng trưởng về số lượng khách hàng được phục vụ, được tiếp cận với dịch vụ |  |  |  |

**Người tổng hợp và lập phiếu Chủ tịch Hội đồng/Tổ trưởng Tổ chuyên gia đánh giá**

*(Ký và ghi họ, tên) (Ký và ghi họ, tên)*

**Mẫu số 2.3**

*…/2019/TT-BKHCN*

**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)*