

PHỤ LỤC

**Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp sử dụng ngân sách
nhà nước lĩnh vực Bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức***(Ban hành kèm theo Thông tư số /2023/TT-BNV ngày tháng năm 2023 của Bộ Nội vụ)*

| Stt | Tiêu chí đánh giá | Tiêu chuẩn đánh giá | | Thành điểm |
|-----------|--|---------------------|--------------|------------|
| | | Trọng số | Mức đánh giá | |
| I | Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình bồi dưỡng (20 điểm) | | | |
| 1 | <i>Tính phù hợp của chương trình</i> | | | |
| | Chương trình phù hợp với mục tiêu bồi dưỡng | 1 | | |
| 2 | <i>Tính khoa học của chương trình</i> | | | |
| a | Nội dung chương trình chính xác | 1 | | |
| b | Nội dung chương trình được cập nhật | 0.5 | | |
| c | Chương trình đảm bảo tính cân đối (giữa nội dung chương trình với thời gian khóa học, giữa các chuyên đề, giữa nội dung lý thuyết và thực hành, thực tế) | 0.5 | | |
| 3 | <i>Tính ứng dụng của chương trình</i> | | | |
| | Chương trình đáp ứng tốt với yêu cầu thực tiễn công việc của học viên | 1 | | |
| 4 | <i>Chuyển đổi chương trình, giáo trình truyền thống thành chương trình, giáo trình trực tuyến</i> | | | |
| a | Chuyển đổi sang chương trình trực tuyến đảm bảo tính chính xác theo nội dung chương trình đã được phê duyệt | 0.5 | | |
| b | Chuyển đổi không làm rút ngắn thời gian bồi dưỡng theo qui định | 0.5 | | |
| II | Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng học viên tham gia khóa bồi dưỡng (12 điểm) | | | |
| 1 | <i>Mục tiêu học tập</i> | | | |
| | Mục tiêu học tập của học viên phù hợp với mục tiêu của khóa bồi dưỡng | 0.5 | | |
| 2 | <i>Phương pháp học tập</i> | | | |
| a | Học viên chủ động trong quá trình học tập biết vận dụng kiến thức thực tiễn vào quá trình học tập | 0.5 | | |
| b | Sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin và các phương tiện phục vụ học tập khác | 0.25 | | |
| c | Học viên chủ động tương tác, phản hồi với giảng viên | 0.25 | | |
| 3 | <i>Thái độ học tập</i> | | | |
| a | Học viên chủ động trong quá trình học tập, nghiên cứu | 0.5 | | |

| | | | | |
|------------|---|------|--|--|
| b | Học viên tham gia đầy đủ hoạt động học tập | 0.5 | | |
| c | Học viên thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các quy định của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng | 0.5 | | |
| III | Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng đội ngũ giảng viên tham gia khóa bồi dưỡng (20 điểm) | | | |
| <i>1</i> | <i>Kiến thức, kinh nghiệm của giảng viên</i> | | | |
| a | Giảng viên có kiến thức chuyên môn tốt | 0.5 | | |
| b | Giảng viên có kinh nghiệm thực tiễn tốt | 0.5 | | |
| <i>2</i> | <i>Phẩm chất đạo đức nghề nghiệp của giảng viên</i> | | | |
| a | Thực hiện tốt các nội quy, quy định của giảng viên | 0.5 | | |
| b | Thái độ ứng xử với học viên phù hợp | 0.5 | | |
| <i>3</i> | <i>Phương pháp giảng dạy của giảng viên</i> | | | |
| a | Giảng viên phối hợp hiệu quả các phương pháp giảng dạy | 0.5 | | |
| b | Giảng viên có phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu | 0.5 | | |
| c | Giảng viên có liên hệ bài học với thực tiễn | 0.5 | | |
| d | Giảng viên sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ giảng dạy (trong đó có việc sử dụng tốt máy tính, các phần mềm phục vụ giảng dạy...) | 0.5 | | |
| <i>4</i> | <i>Mức độ tương tác</i> | | | |
| a | Giảng viên tương tác thường xuyên với học viên qua hệ thống bài học | 0.25 | | |
| b | Số lần nghỉ giải lao hoặc bị ngắt quãng khi đang giảng bài thấp | 0.25 | | |
| c | Giảng viên thường xuyên cung cấp các phản hồi riêng lẻ, cụ thể với học viên | 0.25 | | |
| d | Giảng viên nắm bắt được trạng thái của người học để thay đổi cách thức truyền tải thông tin | 0.25 | | |
| IV | Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng cơ sở vật chất phục vụ khóa bồi dưỡng (14 điểm) | | | |
| <i>1</i> | <i>Phòng học và trang thiết bị đáp ứng yêu cầu giảng dạy, học tập, nghiên cứu</i> | | | |
| a | Diện tích phòng học | 0.25 | | |
| b | Chất lượng trang thiết bị trong phòng học | 0.25 | | |
| c | Hiệu quả sử dụng các trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập | 0.5 | | |
| <i>2</i> | <i>Tài liệu học tập được cung cấp đầy đủ, kịp thời</i> | | | |
| a | Đảm bảo số lượng, chất lượng tài liệu học tập phù hợp phục vụ khóa bồi dưỡng | 0.5 | | |
| b | Việc cập nhật tài liệu | 0.5 | | |

| | | | | |
|----------|---|------|--|--|
| c | Học liệu phục vụ bồi dưỡng được ban hành và cung cấp đầy đủ tới người học | 0.5 | | |
| 3 | <i>Công nghệ thông tin được sử dụng hiệu quả phục vụ hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu</i> | | | |
| a | Việc khai thác hệ thống thông tin, trang thông tin điện tử của đơn vị tổ chức bồi dưỡng | 0.25 | | |
| b | Việc sử dụng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu | 0.25 | | |
| c | Cập nhật các phần mềm hỗ trợ giảng dạy, học tập và nghiên cứu | 0.25 | | |
| d | Có hệ thống quản lý học tập tốt (thường xuyên kiểm soát, nhắc nhở học viên) | 0.25 | | |
| V | Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng khóa bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức (20 điểm) | | | |
| 1 | <i>Xác định nhu cầu, mục tiêu bồi dưỡng</i> | | | |
| a | Nhu cầu bồi dưỡng được xác định rõ ràng | 0.5 | | |
| b | Mục tiêu khóa bồi dưỡng được xác định rõ ràng | 0.5 | | |
| 2 | <i>Hình thức tổ chức bồi dưỡng</i> | | | |
| | Hình thức bồi dưỡng phù hợp với nội dung, đối tượng, thời gian bồi dưỡng | 0.75 | | |
| 3 | <i>Quản lý và hỗ trợ học viên</i> | | | |
| a | Công tác quản lý lớp được thực hiện tốt | 0.25 | | |
| b | Các hoạt động thực tế đáp ứng yêu cầu của chương trình | 0.25 | | |
| c | Học viên được phản hồi kịp thời và giải quyết thỏa đáng các yêu cầu hợp lý. | 0.25 | | |
| 4 | <i>Hoạt động kiểm tra, đánh giá</i> | | | |
| | Hoạt động kiểm tra, đánh giá khách quan, công bằng, chính xác, kịp thời | 0.75 | | |
| 5 | <i>Tổ chức thực hiện</i> | | | |
| a | Tổ chức khóa bồi dưỡng theo kế hoạch rõ ràng, đầy đủ | 0.25 | | |
| b | Công tác phục vụ hậu cần tổ chức khóa bồi dưỡng được thực hiện tốt | 0.25 | | |
| 6 | <i>Về sự hài lòng</i> | | | |
| a | Học viên (Giảng viên) hài lòng khi tham gia chương trình bồi dưỡng | 0.5 | | |
| b | Học viên (giảng viên) hài lòng về chất lượng giảng viên (học viên) của khóa bồi dưỡng | 0.25 | | |
| c | Cơ sở, cơ quan tổ chức khóa bồi dưỡng là đơn vị có uy tín, bồi dưỡng có chất lượng | 0.5 | | |

| VI | Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu quả sau bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức (14 điểm) | | | |
|-----------|---|-----|--|--|
| <i>1</i> | <i>Kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ</i> | | | |
| a | Kiến thức chuyên môn | 0.5 | | |
| b | Kiến thức nghiệp vụ | 0.5 | | |
| <i>2</i> | <i>Kỹ năng</i> | | | |
| a | Vận dụng kiến thức vào thực tiễn | 0.5 | | |
| b | Kỹ năng giải quyết vấn đề được nâng lên | 0.5 | | |
| <i>3</i> | <i>Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức sau bồi dưỡng</i> | | | |
| a | Tính chủ động, tích cực trong công việc | 0.5 | | |
| b | Tính trách nhiệm trong công việc | 0.5 | | |
| c | Tinh thần hợp tác với đồng nghiệp | 0.5 | | |
| | Tổng điểm | | | |

Trong đó:

$$\text{Tổng điểm} = \sum_{i=1}^n \text{Trọng số}_i \times \text{Mức đánh giá}_i$$

Mức đánh giá do chủ thể thực hiện đánh giá xác định (với các giá trị từ 0 đến 4 theo các mức sau: 0 = Rất không đồng ý; 1 = Không đồng ý; 2 = Không đồng ý cũng không phản đối; 3 = Đồng ý; 4 = Hoàn toàn đồng ý)./.

Kết quả thực nghiệm với các mức đánh giá từ 0 đến 4 (thang đo 5 mức):

- Tại mức đánh giá đồng hạng = 0: Tổng điểm = 0;
- Tại mức đánh giá đồng hạng = 1: Tổng điểm = 25;
- Tại mức đánh giá đồng hạng = 2: Tổng điểm = 50;
- Tại mức đánh giá đồng hạng = 3: Tổng điểm = 75;
- Tại mức đánh giá đồng hạng = 4: Tổng điểm = 100.