

QUY ĐỊNH

Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm trên địa bàn thành phố Cần Thơ

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2026/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

2. Đối tượng áp dụng

a) Cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ việc làm, cơ quan được ủy quyền đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực việc làm sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí sự nghiệp công;

b) Cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công có chức năng, nhiệm vụ cung ứng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm (gọi chung là bên cung ứng dịch vụ);

c) Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân, người lao động, người sử dụng lao động sử dụng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực việc làm (gọi chung là bên sử dụng dịch vụ).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Chất lượng dịch vụ sự nghiệp công là mức độ của dịch vụ do cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công có chức năng, nhiệm vụ cung ứng dịch vụ sự nghiệp công cung cấp đáp ứng được nhu cầu, mong đợi và sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Tiêu chí chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm trong Quy định này là các chỉ tiêu, thông số kỹ thuật theo quy định và các yêu cầu của cơ quan đặt hàng để đơn vị cung ứng dịch vụ phải đáp ứng.

3. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công là kết quả đánh giá các tiêu chí cần đạt được khi thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công đó bằng phương thức đánh giá là “Đạt” hoặc “Không đạt”.

4. Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm bao gồm:

a) Tư vấn việc làm là việc bên cung ứng dịch vụ cung cấp các thông tin về việc làm, chỗ làm việc, yêu cầu, tiêu chuẩn, năng lực, trình độ đối với vị trí làm việc, tiền lương, các chế độ, chính sách khi làm việc, địa điểm làm việc;

b) Tư vấn chính sách lao động việc làm là việc bên cung ứng dịch vụ cung cấp thông tin, chính sách, pháp luật về lao động, về việc làm, các quy định của pháp luật về lao động, việc làm cho bên sử dụng dịch vụ;

c) Tư vấn học nghề là việc bên cung ứng dịch vụ cung cấp các thông tin về ngành nghề cần học, trình độ nghề, yêu cầu của ngành nghề cần học, địa điểm, nơi học nghề, chi phí học nghề, các chế độ chính sách cho học nghề (nếu có), thời gian học nghề, khả năng làm việc sau khi học nghề cho bên sử dụng dịch vụ;

d) Giới thiệu việc làm là việc bên cung ứng dịch vụ cung cấp, giới thiệu cho bên sử dụng dịch vụ về việc làm, địa điểm nơi làm việc, công việc phải làm, yêu cầu về năng lực trình độ chuyên môn, tiền lương, các chế độ, chính sách có liên quan cho người sử dụng dịch vụ là người lao động hoặc cung cấp thông tin, giới thiệu số lượng người làm việc, năng lực, trình độ, khả năng của người lao động nếu bên sử dụng dịch vụ là người sử dụng lao động;

đ) Cung ứng lao động là việc bên cung ứng dịch vụ cung cấp, giới thiệu người lao động theo nhu cầu cho tổ chức, cá nhân, người sử dụng lao động ký kết hợp đồng lao động, hợp đồng làm việc;

e) Thu thập thông tin người tìm việc là việc bên cung ứng dịch vụ thu thập các thông tin cần thiết của người tìm việc để kết nối với người sử dụng lao động tìm kiếm việc làm;

g) Thu thập thông tin về việc làm trống là bên cung ứng dịch vụ thu thập thông tin cần thiết của người sử dụng lao động để đăng tải thông tin, kết nối với người lao động để có việc làm.

Chương II

QUY ĐỊNH TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SỰ NGHIỆP CÔNG SỬ DỤNG KINH PHÍ NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC TRONG LĨNH VỰC VIỆC LÀM

Điều 3. Nội dung cung ứng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí nhà nước trong lĩnh vực việc làm

1. Tư vấn đối với người lao động, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số

- a) Tư vấn việc làm;
- b) Tư vấn chính sách lao động việc làm;
- c) Tư vấn học nghề.

2. Giới thiệu việc làm

- a) Giới thiệu việc làm trong nước đối với người lao động, người khuyết tật,

người dân tộc thiểu số;

b) Giới thiệu lao động cho đơn vị, doanh nghiệp được cấp phép đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng.

3. Cung ứng lao động trong nước đối với người lao động, người dân tộc thiểu số.

4. Cung ứng lao động Việt Nam đi làm việc có thời hạn ở nước ngoài đối với người lao động, người dân tộc thiểu số

a) Đối với chương trình Chính phủ;

b) Đối với chương trình đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng thông qua doanh nghiệp.

5. Thu thập thông tin người tìm việc

a) Thu thập trực tiếp;

b) Thu thập trực tuyến.

6. Thu thập thông tin việc làm trống

a) Thu thập trực tiếp;

b) Thu thập trực tuyến.

7. Theo dõi tình trạng việc làm của người lao động.

8. Đánh giá người cung ứng dịch vụ.

9. Đánh giá cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cung ứng dịch vụ.

Điều 4. Nội dung tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm

Nội dung tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm được quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.

Chương III

CƠ CHẾ GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ, KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG VÀ QUY CHẾ KIỂM TRA, NGHIỆM THU DỊCH VỤ SỰ NGHIỆP CÔNG SỬ DỤNG KINH PHÍ NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC LĨNH VỰC VIỆC LÀM

Điều 5. Cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm tra chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm

1. Định kỳ 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất, bên cung ứng dịch vụ báo cáo kết quả tổ chức thực hiện nhiệm vụ đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm cho cơ quan đặt hàng.

2. Việc giám sát, đánh giá, kiểm tra chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm được thực hiện theo các tiêu chí, tiêu chuẩn tại Quy định này với 2 mức độ đánh giá “Đạt” và “Không đạt” theo tiêu chuẩn đánh giá tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện cung ứng dịch vụ, nếu phát hiện có sai sót, cơ quan có thẩm quyền yêu cầu bên cung ứng dịch vụ khắc phục, xử lý các sai sót, các vấn đề phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công. Khắc phục các sai sót (nếu có) trong thời hạn 07 ngày làm việc.

Điều 6. Kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm

1. Trên cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ sự nghiệp công của cơ quan có thẩm quyền đặt hàng, đơn vị cung ứng dịch vụ rà soát các tiêu chí, tiêu chuẩn để tự kiểm định, xác định kết quả cụ thể sau kiểm định trên từng dịch vụ đã cung ứng vào Bảng tổng hợp kết quả cung ứng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm **Mẫu số 10** Phụ lục II ban hành kèm theo Quy định này gửi cơ quan có thẩm quyền đặt hàng thực hiện kiểm định.

2. Kết quả kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công được đánh giá là “Đạt” nếu toàn bộ các tiêu chí, tiêu chuẩn của dịch vụ đó được đánh giá là “Đạt”, ngược lại thì đánh giá chất lượng dịch vụ đó là “Không đạt”.

Điều 7. Nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm

1. Trên cơ sở kết quả kiểm định chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước lĩnh vực việc làm của cơ quan có thẩm quyền đặt hàng nghiệm thu chất lượng dịch vụ khi toàn bộ tiêu chí được đánh giá ở mức độ “Đạt”.

2. Định kỳ hằng năm, hằng quý hoặc đột xuất, cơ quan đặt hàng thực hiện nghiệm thu chất lượng dịch vụ sự nghiệp công đối với bên cung ứng dịch vụ theo quy định. Kết quả nghiệm thu được thể hiện bằng biên bản nghiệm thu.

3. Căn cứ kết quả nghiệm thu, bên cung ứng dịch vụ thực hiện quyết toán kinh phí theo quy định.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, tổ chức liên quan triển khai thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về hoạt động đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm theo Quy định này và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Tổ chức hướng dẫn, đôn đốc bên cung ứng dịch vụ triển khai cung ứng dịch vụ theo đúng tiêu chí, tiêu chuẩn tại Quy định này và các quy định có liên quan.

3. Tổ chức giám sát, đánh giá, kiểm tra, nghiệm thu chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm với bên cung ứng dịch vụ.

4. Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo tình hình thực hiện việc đặt hàng cung cấp

dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí dự toán kinh phí thực hiện đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước hiện hành và các quy định có liên quan, phù hợp với khả năng cân đối ngân sách.

Điều 10. Trách nhiệm của bên cung ứng dịch vụ

1. Xây dựng Kế hoạch cung ứng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm hàng năm, dự trù số lượng ca dịch vụ và kinh phí gửi cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan được ủy quyền đặt hàng.

2. Thực hiện cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, thu thập thông tin đầy đủ, đúng quy trình và chất lượng dịch vụ theo tiêu chí, tiêu chuẩn tại Quy định này và khối lượng, thời gian theo yêu cầu của cơ quan đặt hàng.

3. Thanh toán, quyết toán dịch vụ sự nghiệp công đã cung ứng theo đúng khối lượng, chất lượng đạt yêu cầu với cơ quan được ủy quyền đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công.

4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan có thẩm quyền về nội dung, chất lượng dịch vụ sự nghiệp công do đơn vị cung ứng.

5. Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về việc làm, tình hình thực hiện cung ứng dịch vụ theo Quy định này.

Điều 11. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm có trách nhiệm khai báo trung thực các thông tin, nhu cầu theo yêu cầu của Quy định này và của bên cung ứng dịch vụ.

2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã khai báo, đã được cung ứng dịch vụ đối với từng dịch vụ mà tổ chức, cá nhân đó đã đăng ký sử dụng.

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản pháp luật được dẫn chiếu để áp dụng tại Quy định này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.

2. Trường hợp có những phát sinh, vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy định này, các cơ quan, đơn vị báo cáo về Sở Nội vụ tổng hợp và trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.