

## QUY ĐỊNH

**Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ công;  
cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và kiểm tra,  
nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước  
trong lĩnh vực việc làm trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long**  
(Kèm theo Quyết định số 33/2023/QĐ-UBND ngày 13 tháng 10 năm 2023  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long)

### 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 sản phẩm, dịch vụ công; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm là cơ sở đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách đã được Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long ban hành tại Quyết định số 17/2021/QĐ-UBND ngày 13/7/2021 ban hành giá dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ việc làm, cơ quan được ủy quyền giao nhiệm vụ, đặt hàng sản phẩm dịch vụ sự nghiệp công trong lĩnh vực việc làm sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí sự nghiệp và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

b) Cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp và cá nhân có chức năng, nhiệm vụ cung ứng sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực việc làm (gọi chung là bên cung ứng dịch vụ).

c) Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực việc làm (gọi chung bên sử dụng dịch vụ).

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ việc làm là các hoạt động dịch vụ tư vấn, kết nối, giới thiệu việc làm cho người lao động, tuyển dụng, cung ứng lao động theo yêu cầu của người sử dụng lao động. Kết quả của sản phẩm dịch vụ việc làm là người lao động tìm được nơi làm việc phù hợp với khả năng và nguyện vọng của mình, người sử dụng lao động tìm được người thích hợp bố trí vào vị trí công việc mà mình đang cần. Trong đó các quyền và nghĩa vụ cho các bên tham gia thể hiện qua hợp đồng dịch vụ tuân thủ những quy định pháp luật cho phép.

2. Tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công tại Quy định này là những chuẩn mực làm cơ sở đo lường trong quá trình cung ứng sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công của bên cung ứng dịch vụ, dựa vào các tiêu chí về nội dung được cung ứng; cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ; môi trường và trình độ, năng lực, thái độ, tác phong của bên cung ứng dịch vụ.

3. Tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại Quy định này là những quy định về chuẩn mực, đặc tính kỹ thuật, yêu cầu quản lý đối với các tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều này để làm cơ sở phân loại, đánh giá sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công trong lĩnh vực việc làm.

4. Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực việc làm tại Quy định này là bao gồm các hoạt động: Tư vấn việc làm, tư vấn chính sách lao động việc làm, tư vấn học nghề; giới thiệu việc làm; cung ứng lao động; thu thập thông tin người tìm việc, thu thập thông tin việc làm trống, trong đó:

a) Tư vấn việc làm là việc bên cung ứng dịch vụ cung cấp 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 các 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 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, thời gian học nghề, khả năng làm việc sau 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 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.

**Điều 3. Quản lý nhà nước, cung ứng sản phẩm, dịch vụ trong lĩnh vực việc làm**

1. Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ việc làm cấp tỉnh) được Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền đặt hàng cung ứng sản phẩm, dịch vụ về việc làm trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập được cơ quan có thẩm quyền cấp phép hoạt động dịch vụ việc làm được phép nhận đặt hàng cung ứng sản phẩm, dịch vụ việc làm theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH TIÊU CHÍ, TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, DỊCH VỤ; CƠ CHẾ GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ, KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG VÀ KIỂM TRA, NGHIỆM THU SẢN PHẨM, DỊCH VỤ SỰ NGHIỆP CÔNG TRONG LĨNH VỰC VIỆC LÀM**

#### **Điều 4. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ về việc làm**

1. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ tư vấn, bao gồm:

a) Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ tư vấn việc làm theo quy định tại Mẫu số 01, Mẫu số 02 (dành cho người lao động); Mẫu số 03 (dành cho người sử dụng lao động) ban hành kèm theo Quy định này.

b) Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ tư vấn chính sách lao động việc làm theo quy định tại Mẫu số 01, Mẫu số 02 (dành cho người lao động); Mẫu số 03 (dành cho người sử dụng lao động) ban hành kèm theo Quy định này.

c) Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ tư vấn học nghề theo quy định tại Mẫu số 01, Mẫu số 02 (dành cho người lao động) ban hành kèm theo Quy định này.

2. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ giới thiệu việc làm theo quy định tại Mẫu số 04 ban hành kèm theo Quy định này.

3. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung ứng lao động theo quy định tại Mẫu số 03a ban hành kèm theo Quy định này.

4. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ thu thập thông tin người tìm việc theo quy định tại Mẫu số 01a ban hành kèm theo Quy định này.

5. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ thu thập thông tin việc làm trống theo quy định tại Mẫu số 03a ban hành kèm theo Quy định này.

#### **Điều 5. Nội dung tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ**

1. Tiêu chuẩn về người cung cấp dịch vụ

a) Phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với vị trí việc làm; nắm vững kiến thức về lĩnh vực việc làm, giáo dục nghề nghiệp; có khả năng tổng hợp, phân tích các thông tin về việc làm, giáo dục nghề nghiệp; có kỹ năng tư vấn độc lập.

b) Có phẩm chất đạo đức tốt; chấp hành đúng các quy định của pháp luật; có ý thức tổ chức kỷ luật; thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, giữ tác phong chuẩn mực trong giao tiếp.

c) Có tinh thần, trách nhiệm trong quá trình cung cấp dịch vụ, kịp thời, chính xác đáp ứng với bên sử dụng dịch vụ. Khả năng thành thạo sử dụng vật tư, trang thiết bị trong quá trình cung ứng dịch vụ.

## 2. Tiêu chuẩn về nội dung cung cấp dịch vụ

a) Có đầy đủ nội dung, thông tin, tài liệu về thị trường lao động, gồm: Số đơn vị doanh nghiệp cần tuyển dụng lao động, số lượng lao động cần tuyển dụng, ngành, nghề tuyển dụng, vị trí việc làm tuyển dụng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ, kinh nghiệm làm việc, kỹ năng, thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngơi, thử việc, các hợp đồng lao động, hình thức làm việc, mục đích làm việc, điều kiện làm việc và lương, thưởng, các khoản phải đóng, các chế độ phúc lợi khác.

b) Nắm bắt đầy đủ thông tin về người lao động, gồm: Họ tên, năm sinh, giới tính, nơi thường trú, trình độ học vấn, chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo, khả năng sử dụng tin học, ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, quá trình học tập hoặc quá trình làm việc, tình trạng hoạt động kinh tế của người lao động, tình trạng thất nghiệp.

c) Có đầy đủ thông tin, tài liệu về lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp, các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hướng dẫn thi hành thuộc lĩnh vực lao động, việc làm, giáo dục nghề nghiệp; nắm vững các quy định về tiêu chuẩn, tiêu chí các ngành, nghề đào tạo, hệ thống giáo trình, giáo án đào tạo theo ngành nghề, môn học, mô đun; nắm vững những thông tin về các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, ngành nghề đào tạo của cơ sở, chương trình đào tạo của cơ sở giáo dục nghề nghiệp, khả năng tìm kiếm việc làm sau đào tạo, nơi có thể làm việc.

## 3. Tiêu chuẩn về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cung ứng dịch vụ

a) Có đầy đủ phương tiện, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ trong quá trình cung ứng dịch vụ đối với từng dịch vụ được cung ứng theo quy định.

b) Bảo đảm nơi, địa điểm cung cấp dịch vụ thông thoáng, trang trọng, lịch sự, có đầy đủ bảng chỉ dẫn, bảo đảm quyền riêng tư của bên sử dụng dịch vụ.

## **Điều 6. Giám sát chất lượng sản phẩm, dịch vụ**

1. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất, cơ quan có thẩm quyền được giao tiến hành giám sát tình hình cung cấp dịch vụ của bên cung cấp dịch vụ theo các tiêu chí, tiêu chuẩn tại Quy định này. Việc giám sát phải được lập thành biên bản có chữ ký của người giám sát và đơn vị được giám sát.

2. Nội dung giám sát: Giám sát việc thực hiện đầy đủ các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này.

3. Trong quá trình giám sát, nếu phát hiện có sai sót của bên cung cấp dịch vụ thì yêu cầu bên cung cấp dịch vụ khắc phục; nếu không khắc phục báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định các vấn đề, nội dung liên quan tới việc đặc hàng cung cấp dịch vụ.

## **Điều 7. Đánh giá chất lượng sản phẩm, dịch vụ**

1. Đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn việc làm, tư vấn chính sách lao động việc làm, giới thiệu việc làm và cung ứng lao động đã được tổ chức sự nghiệp cung ứng là dựa trên kết quả đánh giá của bên sử dụng dịch vụ theo các tiêu chí, tiêu chuẩn của sản phẩm, dịch vụ được quy định tại Điều 4, Điều 5 của Quy định này.

2. Đánh giá chất lượng sản phẩm, dịch vụ thu thập thông tin người tìm việc, thu thập thông tin việc làm trông là dựa trên kết quả thu thập và kết quả tự đánh giá của người thu thập thông tin dựa trên cơ sở các thông tin được thu thập đầy đủ, chính xác do người sử dụng lao động và người lao động cung cấp.

### **Điều 8. Kiểm định chất lượng sản phẩm, dịch vụ việc làm**

1. Trên cơ sở đánh giá sản phẩm, dịch vụ của bên sử dụng dịch vụ và người thu thập thông tin người tìm việc, việc làm trông, đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ việc làm rà soát các tiêu chí, tiêu chuẩn để tự kiểm định, xác định kết quả cụ thể sau kiểm định trên từng ca dịch vụ đã cung ứng vào Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này gửi Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ việc làm cấp tỉnh kiểm định độc lập đối với chất lượng sản phẩm, dịch vụ việc làm, dựa trên cơ sở chọn mẫu ngẫu nhiên theo từng ca dịch vụ, mỗi một dịch vụ chọn mẫu ngẫu nhiên ít nhất 20 ca dịch vụ đã cung ứng để kiểm định.

a) Trường hợp kết quả kiểm định có từ 70% ca dịch vụ trở lên đạt yêu cầu thì tất cả các dịch vụ đã cung ứng đạt yêu cầu về chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

b) Trường hợp kết quả kiểm định có trên 50% số ca dịch vụ không đạt yêu cầu thì cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ việc làm cấp tỉnh kiểm định toàn bộ sản phẩm, dịch vụ đó đã cung cấp. Chi phí kiểm định này do bên cung ứng dịch vụ chi trả theo hình thức làm thêm giờ vào ngày thứ bảy hoặc ngày chủ nhật theo hệ số lương cộng hệ số phụ cấp chức vụ (nếu có) cộng hệ số vượt khung (nếu có) của kiểm định viên mà cơ quan nhà nước đang thực hiện chi trả tiền lương.

### **Điều 9. Kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ**

1. Trên cơ sở kết quả kiểm định chất lượng sản phẩm, dịch vụ về việc làm đã cung cấp, cơ quan đặt hàng cung ứng dịch vụ sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ.

2. Kết quả kiểm tra, nghiệm thu của cơ quan đặt hàng cung cấp dịch vụ lĩnh vực việc làm sẽ được thông báo bằng văn bản cho bên cung ứng dịch vụ.

3. Kiểm tra, nghiệm thu khối lượng, chất lượng dịch vụ làm cơ sở thanh toán, quyết toán dịch vụ đã cung cấp khi sản phẩm, dịch vụ được cung cấp cho một ca dịch vụ đạt yêu cầu và được thanh, quyết toán theo quy định.

### **Điều 10. Thanh toán, quyết toán sản phẩm, dịch vụ**

Sở Lao động – Thương binh và Xã hội thực hiện thanh toán, quyết toán kinh phí cho bên cung ứng dịch vụ theo Quyết định ủy quyền của Ủy ban nhân dân Tỉnh.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội**

1. Kiểm tra, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ đối với bên cung ứng dịch vụ theo tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại Quy định này.

2. Tổ chức hướng dẫn các tổ chức, cá nhân, đơn vị sự nghiệp công lập được đặt hàng cung ứng dịch vụ về thực hiện các quy trình, thủ tục cung cấp sản phẩm, dịch vụ việc làm theo Quy định này và các quy định của pháp luật về việc làm.

3. Tổ chức kiểm định, đánh giá, nghiệm thu khối lượng, chất lượng sản phẩm, dịch vụ và thanh toán, quyết toán kinh phí sản phẩm, dịch vụ cho bên cung ứng dịch vụ theo khối lượng, chất lượng đạt yêu cầu.

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 tỉnh theo quy định.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí dự toán kinh phí chi thường xuyên thực hiện giao nhiệm vụ, đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm hàng năm theo quy định.

2. Phối hợp với các cơ quan có liên quan thanh tra, kiểm tra việc sử dụng kinh phí thực hiện giao nhiệm vụ, đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực việc làm.

3. Phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung danh mục dịch vụ sự nghiệp công, định mức kinh tế - kỹ thuật, đơn giá dịch vụ sự nghiệp công sử dụng nguồn ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên trong lĩnh vực việc làm theo quy định.

#### **Điều 13. 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, 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 dịch vụ.

3. Thanh toán, quyết toán sản phẩm, dịch vụ việc làm đã cung cấp theo đúng khối lượng, chất lượng đạt yêu cầu với cơ quan được ủy quyền đặt hàng cung cấp dịch vụ.

4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan có thẩm quyền về nội dung, chất lượng sản phẩm, dịch vụ 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 cấp dịch vụ theo Quy định này.

**Điều 14. 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 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 15. Điều khoản thi hành**

1. Sở Lao động – Thương binh và Xã hội có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tổng hợp) để được xem xét, xử lý theo thẩm quyền./.