

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI
TRƯỜNG
Số: 29/2017/TT-BTNMT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 11 tháng 9 năm 2017

THÔNG TƯ

QUY ĐỊNH TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SỰ NGHIỆP CÔNG VỀ
XÂY DỰNG CƠ SỞ DỮ LIỆU VÀ PHẦN MỀM ỨNG DỤNG TRONG LĨNH VỰC TÀI
NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

*Căn cứ Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2015 của Chính phủ quy
định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập;*

*Căn cứ Nghị định số 36/2017/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy
định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài nguyên và Môi
trường;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ, Vụ trưởng Vụ Pháp chế;
Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành Thông tư quy định tiêu chí đánh
giá chất lượng dịch vụ sự nghiệp công về xây dựng cơ sở dữ liệu và phần mềm ứng
dụng trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường.*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng
ngân sách nhà nước về xây dựng cơ sở dữ liệu và phần mềm ứng dụng trong lĩnh
vực tài nguyên và môi trường (sau đây gọi là dịch vụ xây dựng cơ sở dữ liệu và phần
mềm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về tài nguyên và môi
trường; đơn vị sự nghiệp và tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động cung cấp
dịch vụ xây dựng cơ sở dữ liệu và phần mềm.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Tiêu chí đánh giá* là các nội dung, yêu cầu mà đối tượng cung ứng dịch vụ phải đáp ứng để thỏa mãn mong muốn của khách hàng. Mỗi tiêu chí có các chỉ số đánh giá theo các yêu cầu và điều kiện về một khía cạnh cụ thể.
2. *Chỉ tiêu đánh giá* gồm các chỉ số đánh giá và phép đánh giá chất lượng theo một đặc tính, yêu cầu nào đó. Chỉ tiêu có giá trị trọng số thể hiện mức độ quan trọng của chỉ tiêu đó.
3. *Chỉ số đánh giá* là công cụ đo lường một khía cạnh cụ thể của một chỉ tiêu được thể hiện bằng con số, tỷ số, tỷ suất.
4. *Trọng số đánh giá* là đại lượng để so sánh tầm quan trọng của các tiêu chí đánh giá.
5. *Phép đánh giá* là phép đo nhằm đánh giá theo một tiêu chí cụ thể.

Chương II

TIÊU CHÍ, CHỈ TIÊU, CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VỀ XÂY DỰNG CƠ SỞ DỮ LIỆU VÀ PHẦN MỀM

Điều 4. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ xây dựng cơ sở dữ liệu

1. Tiêu chí 1: Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.
2. Tiêu chí 2: Nguồn nhân lực.
3. Tiêu chí 3: Chất lượng dịch vụ cơ sở dữ liệu.
4. Tiêu chí 4: Kiểm tra, giám sát.
5. Tiêu chí: Bảo hành, bảo trì.

Điều 5. Chỉ tiêu đánh giá của các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ xây dựng cơ sở dữ liệu

1. Chỉ tiêu đánh giá của Tiêu chí 1:
 - a) Hệ thống máy chủ cơ sở dữ liệu - trọng số là 4;
 - b) Hệ thống phần mềm gốc - trọng số là 4;
 - c) Hạ tầng mạng - trọng số là 4;
 - d) An toàn, bảo mật thông tin - trọng số là 6.
2. Chỉ tiêu đánh giá của Tiêu chí 2:

- a) Nhân lực quản lý, vận hành - trọng số là 6;
- b) Nhân lực quản trị cơ sở dữ liệu - trọng số là 6;
- c) Nhân lực phục vụ khai thác, cung cấp dữ liệu - trọng số là 3.

3. Chỉ tiêu đánh giá của Tiêu chí 3:

- a) Tuân thủ tiêu chuẩn khung nội dung dữ liệu chuyên ngành - trọng số là 8;
- b) Mức độ đầy đủ của dữ liệu - trọng số là 8;
- c) Độ chính xác của dữ liệu - trọng số là 8;
- d) Tính sẵn sàng của dữ liệu - trọng số là 8;
- e) Khả năng cung cấp dữ liệu - trọng số là 6;
- g) Tuân thủ quy trình, thủ tục cung cấp dữ liệu - trọng số là 5;
- h) Phục vụ dịch vụ công trực tuyến - trọng số là 3;
- i) Độ hài lòng của đơn vị được cung cấp dữ liệu - trọng số là 9.

4. Chỉ tiêu đánh giá của Tiêu chí 4:

- a) Kế hoạch kiểm tra, giám sát - trọng số là 1;
- b) Quy trình kiểm tra, giám sát - trọng số là 2;
- c) Thực hiện kiểm tra, giám sát - trọng số là 2.

5. Chỉ tiêu đánh giá của Tiêu chí 5:

- a) Tuân thủ quy định bảo hành - trọng số là 4;
- b) Tuân thủ quy định bảo trì - trọng số là 3.

Điều 6. Chỉ số đánh giá của các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ xây dựng cơ sở dữ liệu

Chỉ số đánh giá của các chỉ tiêu quy định tại Điều 5 được quy định chi tiết tại Phụ lục 1 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 7. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ xây dựng phần mềm

- 1. Tiêu chí 1: Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.
- 2. Tiêu chí 2: Nguồn nhân lực.
- 3. Tiêu chí 3: Chất lượng sử dụng dịch vụ cơ sở dữ liệu.
- 4. Tiêu chí 4: Chất lượng sử dụng dịch vụ phần mềm.
- 5. Tiêu chí 6: Kiểm tra, giám sát.