

BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE NĂM 2023

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SGTVT-P5 ngày tháng năm 2023
của Sở Giao thông vận tải tỉnh Hải Dương)*

1. QUAN ĐIỂM CHỦ ĐẠO

Nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ tại các Trung tâm sát hạch lái xe, phục vụ tốt nhất nhu cầu người dân.

2. MỤC ĐÍCH BAN HÀNH BỘ TIÊU CHÍ

- Các tiêu chí chất lượng được ban hành là bộ công cụ để Trung tâm sát hạch lái xe áp dụng tự đánh giá chất lượng về cơ sở vật chất, phương tiện, trang thiết bị của Trung tâm sát hạch lái xe theo quy định của quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ, số QCVN40:2015/BGTVT ban hành kèm theo Thông tư số 79/2015/TT-BGTVT ngày 10/12/2015 của Bộ trưởng Bộ GTVT; theo các văn bản chỉ đạo của Cục Đường bộ Việt Nam, Sở Giao thông vận tải về công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Kết quả đánh giá chất lượng Trung tâm sát hạch lái xe là cơ sở để Sở Giao thông vận tải xem xét việc thực hiện ký Hợp đồng và thanh toán cho việc sử dụng cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kiểm tra chấm điểm giữa Sở Giao thông vận tải và các Trung tâm sát hạch lái xe.

- Là cơ sở để kiểm tra, kiểm soát quá trình và xử lý các hành vi vi phạm trong việc thực hiện ký kết Hợp đồng sử dụng cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kiểm tra chấm điểm, lưu giữ hồ sơ sát hạch, nhiên liệu.

3. MỤC TIÊU CỦA BỘ TIÊU CHÍ

3.1. Mục tiêu chung của Bộ tiêu chí

Khuyến khích và thúc đẩy các Trung tâm sát hạch lái xe tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng nhằm cung ứng dịch vụ sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ, chất lượng, hiệu quả tốt nhất và đem lại sự hài lòng cho người dân.

3.2. Mục tiêu cụ thể của Bộ tiêu chí

- Công cụ để cơ quan quản lý hướng dẫn các Trung tâm sát hạch lái xe triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng theo quy định của quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ, số QCVN40:2015/BGTVT ban hành kèm theo Thông tư số 79/2015/TT-BGTVT ngày 10/12/2015 của Bộ trưởng Bộ GTVT; theo các văn bản chỉ đạo của Cục Đường bộ Việt Nam, Sở Giao thông vận tải về công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Công cụ nâng cao chất lượng quản lý công tác tổ chức sát hạch tại các kỳ thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Bộ tiêu chí như một công cụ đo lường để so sánh liên tục thực trạng chất lượng các Trung tâm sát hạch lái xe nhằm thúc đẩy quá trình cải tiến chất lượng

- Cung cấp tư liệu làm cơ sở cho việc xếp loại chất lượng Trung tâm sát hạch lái xe, phục vụ công tác thi đua và khen thưởng trong lĩnh vực sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Cung cấp công cụ chế tài trong quá trình quản lý, kiểm soát việc thực hiện ký kết Hợp đồng giữa Sở Giao thông vận tải với các Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ trong việc sử dụng cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kiểm tra chấm điểm, lưu giữ hồ sơ sát hạch, nhiên liệu.

4. NỘI DUNG BỘ TIÊU CHÍ

4.1. Đối với Trung tâm sát hạch lái xe ô tô

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM TỐI ĐA
I	Phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	10
1	Có phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ được cơ quan có thẩm quyền công nhận, phương án đảm bảo an toàn cho xe sát hạch tại vị trí dốc, hàng rào để đảm bảo an toàn khi thực hiện bài qua đường hẹp vuông góc và bài “thay đổi số trên đường thẳng”	2

2	Có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe, có xây dựng Nội quy làm việc của Tổ Bảo vệ.	2
3	Khuôn viên Trung tâm sát hạch lái xe có tường rào kín bao quanh; các cổng vào đều có người bảo vệ; Có quy định không cho người nhà vào khu vực thi.	2
4	Bố trí nhân sự giải quyết sự việc xảy ra tại Trung tâm khi có đối tượng gây rối trật tự an ninh trong Trung tâm, xảy ra sự cố va chạm; đối tượng quay phim, chụp hình, nhắc bài qua điện thoại gây ảnh hưởng trực tiếp đến kỳ sát hạch.	2
5	Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, đảm bảo vệ sinh môi trường Báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chứng nhận hệ thống chống sét và hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định.	2
II	Hồ sơ công tác sát hạch được lập đầy đủ, quản lý chặt chẽ chính xác, khoa học	30
1	Hồ sơ các kỳ thi sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10
2	Thiết lập Danh mục cho từng hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	5
3	Dữ liệu camera giám sát các kỳ sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10
4	Có phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	3
5	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ. Có sổ lưu trữ (hoặc phần mềm quản lý như excel) để tra cứu và xác định một hồ sơ bất kỳ đang nằm ở vị trí nào (ngăn, giá, tủ) trong kho (hoặc tạm thời được đem ra ngoài kho cho mục đích khác và tra được tên người đang sử dụng).	2
III	Đảm bảo số lượng, chất lượng các yêu cầu kỹ thuật về cơ sở vật chất, phương tiện và trang thiết bị đối với Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ ô tô	30
1	Các yêu cầu kỹ thuật đáp ứng theo quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành gồm: Làn đường, đèn tín hiệu giao thông, hệ thống báo hiệu đường bộ, vạch giới hạn, vỉa hè hình sát hạch, cọc chuẩn và hình các bài sát hạch trong sân sát hạch; xe cơ giới dùng để sát hạch; thiết bị sát hạch lý thuyết; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trên đường; nhà điều hành và công trình phụ trợ khác.	2
2	Sân sát hạch lái xe các hạng A1, B1, B2, C, D và E được lắp thiết bị tự động báo lỗi và chấm điểm theo quy định	2
3	Xe cơ giới dùng để sát hạch hiện đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng an toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường và các điều kiện theo quy định. Xe sát hạch có Giấy chứng nhận đăng ký xe, Giấy chứng nhận kiểm định và Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn thời hạn.	2

4	Số lượng xe cơ giới dùng để sát hạch: Sát hạch lái xe trong hình hạng B1, B2 và C tối thiểu mỗi hạng 02 xe, các hạng khác tối thiểu mỗi hạng 01 xe và không được sử dụng vào mục đích kinh doanh khác; sát hạch lái xe trên đường tối thiểu mỗi hạng 01 xe. Xe sát hạch lái xe thuộc quyền sử dụng hợp pháp của tổ chức, cá nhân có trung tâm sát hạch lái xe.	2
5	Phòng sát hạch lý thuyết: Tối thiểu 02 máy chủ (server), tối thiểu 20 máy trạm, 01 máy in phục vụ sát hạch lý thuyết. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2
6	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình: Tối thiểu 02 máy tính (01 máy dự phòng) cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch đối với mỗi loại trung tâm sát hạch;	2
7	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trên đường: Có ít nhất 02 máy tính (01 máy dự phòng) cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch, 01 máy tính làm chức năng máy chủ và điều hành có đường thuê bao riêng và địa chỉ IP tĩnh	2
8	Phòng sát hạch mô phỏng: Tối thiểu 02 máy chủ (server), tối thiểu 20 máy trạm, 01 máy in phục vụ sát hạch lý thuyết. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2
9	Phòng hướng dẫn sát hạch: Bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch, có máy điều hòa nhiệt độ hoặc có hệ thống quạt máy đảm bảo thông thoáng phục vụ tốt cho thí sinh.	2
10	Phòng chờ sát hạch lý thuyết: Có bố trí đủ ghế ngồi cho người dự sát hạch, có 01 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lý thuyết và 01 màn hình để hiển thị quá trình giám sát phòng sát hạch lý thuyết.	2
11	Phòng sát hạch lý thuyết: - Có lắp máy điều hòa nhiệt độ. - Có lắp camera giám sát quá trình sát hạch, thiết bị lưu trữ và được nối về màn hình hiển thị tại phòng hội đồng sát hạch và phòng chờ sát hạch. - Có vách ngăn giữa các máy tính để tạo không gian riêng biệt cho người dự sát hạch.	2
12	Phòng điều hành thiết bị chấm điểm thực hành lái xe trong hình: - Có vị trí và kiến trúc phù hợp để người điều hành thiết bị có thể quan sát được tất cả các ô tô sát hạch trong sân sát hạch. - Có trang bị thiết bị nhận tín hiệu báo lỗi và chấm điểm, có hệ thống thông tin bộ đàm	2

13	Phòng chờ sát hạch: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có tối thiểu 02 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lái xe trong hình và kết quả sát hạch lái xe trên đường, có máy in kết quả sát hạch thực hành lái xe trong hình và trên đường để người dự sát hạch nhận kết quả ngay khi sát hạch xong.	2
14	Phòng Hội đồng sát hạch: Có trang bị điện thoại, máy bộ đàm, có điều hòa nhiệt độ, có màn hình theo dõi phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sát hạch trong hình theo quy định.	2
15	Hệ thống camera giám sát có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải tại phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sân sát hạch được lắp đặt theo đúng quy định.	2
IV	Duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Trung tâm sát hạch lái xe	30
1	Có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ cụ thể và thời hạn ngắn hạn trong năm (Định kỳ mỗi quý 01 lần).	5
2	Thiết bị chấm điểm tự động hoạt động chính xác, hoặc có trường hợp khiếu nại của thí sinh phản ánh tại 01 kỳ thi với tỉ lệ < 2% (làm rõ tiêu chí tính %)	10
3	Có trên 50% xe sát hạch hạng B1, B2 có niên hạn ≤ 05 năm	10
4	Nhân lực trung tâm có trình độ chuyên môn tương ứng với công việc được giao và được đào tạo giao tiếp lịch sự, văn hóa .	5
V	Các nội dung vi phạm, sai phạm bị trừ điểm khi kiểm tra đánh giá và kiểm tra trong quá trình tổ chức thực hiện (Tính cho mỗi lần kiểm tra, mỗi biên bản ghi nhận)	-50
1	Thiếu bảng Hướng dẫn trình tự dự thi sát hạch, nội quy dự thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-3
2	Không có nhân viên trung tâm đón tiếp, hướng dẫn người dân và thí sinh tới dự thi và ôn luyện.	-1
3	Không công khai quy định mức thu phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ theo đúng quy định.	-3
4	Không có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe (phát hiện thấy bảo vệ bỏ trực trong giờ thi sát hạch...)	-1
5	Xảy ra tình trạng mất an ninh, lộn xộn, gây rối, bạo lực tại thời điểm diễn ra các kỳ sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mà không được Trung tâm sát hạch lái xe can thiệp, giải quyết kịp thời.	-2
6	Xảy ra hiện tượng ẩu đả, tranh chấp gây mất trật tự an ninh trong quá trình tổ chức kỳ thi sát hạch lái xe được xác định do lỗi của Trung tâm.	-3

7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Không bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch.	-3
8	Phòng chờ sát hạch không có diện tích theo quy định và bố trí xa vị trí bài sát hạch xuất phát hoặc kết thúc, có số ghế ngồi không đủ với lượng thí sinh thi sát hạch.	-3
9	Thiết bị chấm điểm không chính xác dẫn đến việc thí sinh khiếu nại tại 01 kỳ thi với tỷ lệ $\geq 2\%$	-5
10	Sân sát hạch bố trí hệ thống thoát nước không đảm bảo, làn đường và hình sát hạch bị đọng nước khi trời mưa	-5
11	Hệ thống camera giám sát thường xuyên có sự cố.	-2
12	Có trên 50% xe sát hạch hạng B1, B2 có niên hạn trên 5 năm	-5
13	Xe sát hạch có sự cố kỹ thuật gây ra tai nạn trong quá trình thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-5
14	Không thực hiện duy tu bảo dưỡng thiết bị chấm điểm tự động trên sân sát hạch, xe sát hạch dẫn đến kỳ sát hạch bị gián đoạn > 1 lần /1 năm (trừ trường hợp bất khả kháng).	-6
15	Hồ sơ kỳ thi sát hạch chưa đủ thành phần lưu trữ theo quy định.	-3
	Tổng số điểm đạt được (I+II+III+IV)	100
	Số điểm bị trừ bổ sung (nếu có) (V)	
	TỔNG SỐ ĐIỂM CHÍNH THỨC (*) (= Tổng số điểm đạt được - Số điểm bị trừ bổ sung)	

4.2. Đối với trung tâm sát hạch lái xe mô tô

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM TỐI ĐA
I	Phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	10
1	Có phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ được cơ quan có thẩm quyền công nhận, phương án đảm bảo an toàn cho xe sát hạch.	2
2	Có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe, có xây dựng Nội quy làm việc của Tổ Bảo vệ.	2
3	Khuôn viên Trung tâm sát hạch lái xe có tường rào kín bao quanh; các cổng vào đều có người bảo vệ; Có quy định không cho người nhà vào khu vực thi.	2

4	Bố trí nhân sự giải quyết sự việc xảy ra tại Trung tâm khi có đối tượng gây rối trật tự an ninh trong Trung tâm, xảy ra sự cố va chạm; đối tượng quay phim, chụp hình, nhắc bài qua điện thoại gây ảnh hưởng trực tiếp đến kỳ sát hạch.	2
5	Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, đảm bảo vệ sinh môi trường. Báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chứng nhận hệ thống chống sét và hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định.	2
II	Hồ sơ công tác sát hạch được lập đầy đủ, quản lý chặt chẽ chính xác, khoa học	30
1	Hồ sơ kỳ thi sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10
2	Thiết lập Danh mục cho từng hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	5
3	Có phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	10
4	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ. Có sổ lưu trữ (hoặc phần mềm như excel) để tra cứu và xác định một hồ sơ bất kỳ đang nằm ở vị trí nào (ngăn, giá, tủ) trong kho (hoặc tạm thời được đem ra ngoài kho cho mục đích khác và tra được tên người đang sử dụng).	5
III	Đảm bảo số lượng, chất lượng các yêu cầu kỹ thuật về cơ sở vật chất, phương tiện và trang thiết bị đối với Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	30
1	Các yêu cầu kỹ thuật đáp ứng theo quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành gồm: hình các bài sát hạch trong sân sát hạch; xe cơ giới dùng để sát hạch; thiết bị sát hạch lý thuyết; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình; nhà điều hành và công trình phụ trợ khác.	3
2	Sân sát hạch lái xe được lắp thiết bị tự động báo lỗi và chấm điểm.	3
3	Xe cơ giới dùng để sát hạch đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng an toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường và các điều kiện theo quy định. Xe sát hạch có Giấy chứng nhận đăng ký xe, Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn thời hạn.	3
4	Số lượng xe cơ giới dùng để sát hạch: Sát hạch lái xe trong hình hạng A1, tối thiểu là 02 xe; hạng A2, tối thiểu là 01 xe, không được sử dụng vào mục đích kinh doanh khác. Xe sát hạch lái xe thuộc quyền sử dụng hợp pháp của trung tâm sát hạch lái xe.	2

5	Thiết bị sát hạch lý thuyết: Tối thiểu 02 máy chủ (server); tối thiểu 10 máy trạm đối với trung tâm sát hạch lái xe loại 3. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2
6	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình: Tối thiểu 01 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch.	2
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch, có máy điều hòa nhiệt độ hoặc có hệ thống quạt máy đảm bảo thông thoáng phục vụ tốt cho học sinh đến dự thi.	2
8	Phòng chờ sát hạch lý thuyết: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có 01 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lý thuyết và 01 màn hình để hiển thị quá trình giám sát phòng sát hạch lý thuyết. (màn hình có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải)	2
9	Phòng sát hạch lý thuyết: - Có lắp máy điều hòa nhiệt độ. - Có lắp camera giám sát quá trình sát hạch, thiết bị lưu trữ và được nối về màn hình hiển thị tại phòng hội đồng sát hạch và phòng chờ sát hạch. - Có vách ngăn giữa các máy tính để tạo không gian riêng biệt cho người dự sát hạch.	2
10	Phòng điều hành thiết bị chấm điểm thực hành lái xe trong hình - Có vị trí và kiến trúc phù hợp để người điều hành thiết bị có thể quan sát được tất cả các xe sát hạch trong sân sát hạch. - Có trang bị thiết bị nhận tín hiệu báo lỗi và chấm điểm, có hệ thống thông tin, loa, bộ đàm	2
11	Phòng chờ sát hạch: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lái xe trong hình, có máy in kết quả sát hạch thực hành lái xe trong hình để người dự sát hạch nhận kết quả ngay khi sát hạch xong.	2
12	Hệ thống camera giám sát có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải tại phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sân sát hạch được lắp đặt theo đúng quy định.	5
IV	Kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Trung tâm sát hạch lái xe.	30

1	Có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ cụ thể và thời hạn ngắn hạn trong năm (Định kỳ mỗi quý 01 lần).	5
2	Thiết bị chấm điểm tự động hoạt động chính xác, hoặc có trường hợp khiếu nại của thí sinh phản ánh tại 01 kỳ thi với tỉ lệ < 2%	10
3	Có trên 50% xe sát hạch hạng A1, A2 có niên hạn ≤ 08 năm	5
4	Nhân lực trung tâm có trình độ chuyên môn tương ứng với công việc được giao và được đào tạo giao tiếp lịch sự, văn hóa Có bản kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể và hàng năm của Trung tâm.	10
V	Các nội dung vi phạm, sai phạm bị trừ điểm khi kiểm tra đánh giá và kiểm tra trong quá trình tổ chức thực hiện (Tính cho mỗi lần kiểm tra, mỗi biên bản ghi nhận)	-50
1	Thiếu bảng Hướng dẫn trình tự dự thi sát hạch, nội quy dự thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-3
2	Không có nhân viên trung tâm đón tiếp, hướng dẫn người dân và thí sinh tới dự thi và ôn luyện.	-1
3	Không công khai quy định mức thu phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ theo đúng quy định.	-3
4	Không có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe (phát hiện thấy bảo vệ bỏ trực trong giờ thi sát hạch...)	-1
5	Xảy ra tình trạng mất an ninh, lộn xộn, gậy rối, bạo lực tại thời điểm diễn ra các kỳ sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mà không được Trung tâm sát hạch lái xe can thiệp, giải quyết kịp thời.	-2
6	Xảy ra hiện tượng ẩu đả, tranh chấp gây mất trật tự an ninh trong quá trình tổ chức kỳ thi sát hạch lái xe được xác định do lỗi của Trung tâm.	-5
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Không bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch.	-3
8	Phòng chờ sát hạch không có diện tích theo quy định và bố trí xa vị trí bài sát hạch xuất phát hoặc kết thúc, có số ghế ngồi không đủ với lượng thí sinh thi sát hạch.	-3
9	Thiết bị chấm điểm không chính xác dẫn đến việc thí sinh khiếu nại tại 01 kỳ thi với tỷ lệ ≥ 2%	-5
10	Sân sát hạch bố trí hệ thống thoát nước không đảm bảo, hình sát hạch bị đọng nước khi trời mưa	-5
11	Hệ thống camera giám sát thường xuyên có sự cố.	-2
12	Có trên 50% xe sát hạch hạng A1, A2 có niên hạn trên 08 năm	-3

13	Xe sát hạch có sự cố kỹ thuật gây ra tai nạn trong quá trình thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-5
14	Không thực hiện duy tu bảo dưỡng thiết bị chấm điểm tự động trên sân sát hạch, xe sát hạch dẫn đến kỳ sát hạch bị gián đoạn > 1 lần /1năm (trừ trường hợp bất khả kháng).	-6
15	Hồ sơ kỳ thi sát hạch chưa đủ thành phần lưu trữ theo quy định.	-3
	Tổng số điểm đạt được (I+II+III+IV)	100
	Số điểm bị trừ bổ sung (nếu có) (V)	
	TỔNG SỐ ĐIỂM CHÍNH THỨC (*) (= Tổng số điểm đạt được - Số điểm bị trừ bổ sung)	

5. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ

5.1. Căn cứ đánh giá

a) Dựa trên các văn bản quy phạm pháp luật, quy định, quyết định của cơ quản lý có thẩm quyền quy định.

- Nghị định số 65/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đào tạo lái xe ô tô và dịch vụ sát hạch lái xe.

- Nghị định số 138/2018/NĐ-CP ngày 08 tháng 10 năm 2018 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 65/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đào tạo lái xe ô tô và dịch vụ sát hạch lái xe.

- Thông tư số 12/2017/TT-BGTVT ngày 15 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Thông tư số 38/2019/TT-BGTVT ngày 08 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc sửa đổi, bổ sung một số điều Thông tư số 12/2017/TT-BGTVT ngày 15 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Thông tư số 01/2021/TT-BGTVT ngày 27 tháng 01 năm 2021 của Bộ Giao thông vận tải sửa đổi, bổ sung một số điều Thông tư số 29/2015/TTBGTVT ngày 06 tháng 7 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về cấp, sử dụng giấy phép lái xe quốc tế và Thông tư số 12/2017/TTBGTVT ngày 15 tháng 4 năm 2017 của

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.

- Thông tư số 188/2016/TT-BTC ngày 08 tháng 11 năm 2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí sát hạch lái xe; lệ phí cấp bằng, chứng chỉ hoạt động trên các phương tiện và lệ phí đăng ký, cấp biển xe máy chuyên dùng.

- Văn bản số 6950/TCĐBVN-QLPT&NL ngày 15 tháng 12 năm 2015 của Cục Đường bộ Việt Nam về việc thực hiện Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và quản lý hoạt động các trung tâm sát hạch lái xe. - Văn bản số 7982/TCĐBVN-QLPT&NL ngày 28 tháng 11 năm 2019 của Cục Đường bộ Việt Nam về chỉ đạo lắp hệ thống camera giám sát tại các Trung tâm sát hạch lái xe loại 1, loại 2.

- Văn bản số 9056/TCĐBVN-QLPT&NL ngày 08 tháng 12 năm 2020 của Cục Đường bộ Việt Nam về việc hướng dẫn quản lý kiểm tra, giám sát hệ thống Camera tại các Trung tâm sát hạch lái xe.

- Căn cứ Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 40: 2015/BGTVT về Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ ban hành theo Thông tư số 79/2015/TT-BGTVT ngày 10 tháng 12 năm 2015

b) Dựa trên các hoạt động của Trung tâm sát hạch lái xe cần đánh giá và cải tiến chất lượng.

5.2. Ba mức đánh giá chất lượng Trung tâm sát hạch lái xe:

a. Mức 1: Chất lượng tốt (91 - 100 điểm)

b. Mức 2: Chất lượng khá (81 – 90 điểm) (đã hoàn thiện đầy đủ các yếu tố đầu vào, có kết quả đầu ra).

c. Mức 3: Chất lượng trung bình (71 - 80 điểm) (đã thiết lập một số yếu tố đầu vào, có kết quả đầu ra).

5.3. Phương thức đánh giá các tiêu mục của tiêu chí

a. Quan sát thực trạng, theo dõi hoạt động, các biên bản ghi nhận hiện tượng, hành vi vi phạm...

b. Tra cứu sổ sách, máy tính, văn bản, nhật ký, tài liệu, số liệu...

c. Kiểm tra, phỏng vấn nhanh nhân viên trung tâm sát hạch lái xe/người dân.

5.4. Phương châm áp dụng đánh giá Bộ tiêu chí

a. Không bỏ qua những việc chưa làm được.

b. Không che giấu những sai phạm (nếu có).

c. Đánh giá nhưng không “đánh đồng” (Trung tâm sát hạch lái xe chưa đạt chất lượng tốt không được đánh giá tương đương Trung tâm sát hạch lái xe có “chất lượng tốt”)

6. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

Điểm chất lượng chung của Trung tâm sát hạch lái xe được tính là điểm trung bình chung của tất cả các tiêu chí áp dụng đánh giá. Điểm chất lượng chung được sử dụng để công bố mức chất lượng của Trung tâm sát hạch lái xe đạt được và so sánh với các Trung tâm sát hạch lái xe khác thuộc Sở Giao thông vận tải quản lý.

Kết quả đánh giá chất lượng sát hạch lái xe của Trung tâm sát hạch lái xe là cơ sở Lãnh đạo Sở xem xét việc thực hiện ký Hợp đồng sử dụng cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kiểm tra chấm điểm giữa Sở Giao thông vận tải và các Trung tâm sát hạch lái xe./.

PHỤ LỤC 1

MẪU BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE Ô TÔ

(Áp dụng cho các Trung tâm sát hạch lái xe tự kiểm tra, đánh giá)

THÔNG TIN TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE

Tên Trung tâm sát hạch lái xe:

Địa chỉ:

Hạng được sát hạch:

Họ và tên Giám đốc Trung tâm sát hạch lái xe:

Điện thoại liên hệ:

Địa chỉ Email:

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM TỐI ĐA	ĐIỂM TTSHLX TỰ CHẤM
I	Phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	10	
1	Có phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ được cơ quan có thẩm quyền công nhận, phương án đảm bảo an toàn cho xe sát hạch tại vị trí dốc, hàng rào để đảm bảo an toàn khi thực hiện bài qua đường hẹp vuông góc và bài “thay đổi số trên đường thẳng”	2	
2	Có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe, có xây dựng Nội quy làm việc của Tổ Bảo vệ.	2	
3	Khuôn viên Trung tâm sát hạch lái xe có tường rào kín bao quanh; các cổng vào đều có người bảo vệ; Có quy định không cho người nhà vào khu vực thi.	2	
4	Bố trí nhân sự giải quyết sự việc xảy ra tại Trung tâm khi có đối tượng gây rối trật tự an ninh trong Trung tâm, xảy ra sự cố va chạm; đối tượng quay phim, chụp hình, nhắc bài qua điện thoại gây ảnh hưởng trực tiếp đến kỳ sát hạch.	2	

5	Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, đảm bảo vệ sinh môi trường. Báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chứng nhận hệ thống chống sét và hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định.	2	
II	Hồ sơ công tác sát hạch được lập đầy đủ, quản lý chặt chẽ chính xác, khoa học	30	
1	Hồ sơ các kỳ thi sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10	
2	Thiết lập Danh mục cho từng hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	5	
3	Dữ liệu camera giám sát các kỳ sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10	
4	Có phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	3	
5	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ. Có sổ lưu trữ (hoặc phần mềm quản lý như excel) để tra cứu và xác định một hồ sơ bất kỳ đang nằm ở vị trí nào (ngăn, giá, tủ) trong kho (hoặc tạm thời được đem ra ngoài kho cho mục đích khác và tra được tên người đang sử dụng).	2	
III	Đảm bảo số lượng, chất lượng các yêu cầu kỹ thuật về cơ sở vật chất, phương tiện và trang thiết bị đối với Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ ô tô	30	
1	Các yêu cầu kỹ thuật đáp ứng theo quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành gồm: Làn đường, đèn tín hiệu giao thông, hệ thống báo hiệu đường bộ, vạch giới hạn, vỉa hè hình sát hạch, cọc chuẩn và hình các bài sát hạch trong sân sát hạch; xe cơ giới dùng để sát hạch; thiết bị sát hạch lý thuyết; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trên đường; nhà điều hành và công trình phụ trợ khác.	2	
2	Sân sát hạch lái xe ô tô các hạng B1, B2, C, D và E được lắp thiết bị tự động báo lỗi và chấm điểm theo quy định	2	
3	Xe cơ giới dùng để sát hạch hiện đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng an toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường và các điều kiện theo quy định. Xe sát hạch có Giấy chứng nhận đăng ký xe, Giấy chứng nhận kiểm định và Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn thời hạn.	2	

4	Số lượng xe cơ giới dùng để sát hạch: Sát hạch lái xe trong hình hạng B1, B2 và C tối thiểu mỗi hạng 02 xe, các hạng khác tối thiểu mỗi hạng 01 xe và không được sử dụng vào mục đích kinh doanh khác; sát hạch lái xe trên đường tối thiểu mỗi hạng 01 xe. Xe sát hạch lái xe thuộc quyền sử dụng hợp pháp của tổ chức, cá nhân có trung tâm sát hạch lái xe.	2	
5	Thiết bị sát hạch lý thuyết: Tối thiểu 02 máy chủ (server), tối thiểu 20 máy trạm, 01 máy in phục vụ sát hạch lý thuyết. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyên giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2	
6	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình: Tối thiểu 02 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch đối với mỗi loại trung tâm sát hạch;	2	
7	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trên đường: Có ít nhất 02 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch, 01 máy tính làm chức năng máy chủ và điều hành có đường thuê bao riêng và địa chỉ IP tĩnh	2	
8	Thiết bị sát hạch mô phỏng: Tối thiểu 02 máy chủ (server) (có thể dùng chung với máy chủ sát hạch lý thuyết), tối thiểu 10 máy trạm, 01 máy in phục vụ sát hạch mô phỏng các tình huống giao thông. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyên giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2	
9	Phòng hướng dẫn sát hạch: Bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch, có máy điều hòa nhiệt độ hoặc có hệ thống quạt máy đảm bảo thông thoáng phục vụ tốt cho thí sinh.	2	
10	Phòng chờ sát hạch lý thuyết: Có bố trí đủ ghế ngồi cho người dự sát hạch, có 01 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lý thuyết và 01 màn hình (màn hình có thông số theo quy định của Bộ Giao thông vận tải) để hiển thị quá trình giám sát phòng sát hạch lý thuyết.	2	

11	<p>Phòng sát hạch lý thuyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có lắp máy điều hòa nhiệt độ. - Có lắp camera giám sát quá trình sát hạch, thiết bị lưu trữ và được nối về màn hình hiển thị tại phòng hội đồng sát hạch và phòng chờ sát hạch. - Có vách ngăn giữa các máy tính để tạo không gian riêng biệt cho người dự sát hạch. 	2	
12	<p>Phòng điều hành thiết bị chấm điểm thực hành lái xe trong hình:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có vị trí và kiến trúc phù hợp để người điều hành thiết bị có thể quan sát được tất cả các ô tô sát hạch trong sân sát hạch. - Có trang bị thiết bị nhận tín hiệu báo lỗi và chấm điểm, có hệ thống thông tin bộ đàm 	2	
13	<p>Phòng chờ sát hạch: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có tối thiểu 02 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lái xe trong hình và kết quả sát hạch lái xe trên đường, có máy in kết quả sát hạch thực hành lái xe trong hình và trên đường để người dự sát hạch nhận kết quả ngay khi sát hạch xong.</p>	2	
14	<p>Phòng Hội đồng sát hạch: Có trang bị điện thoại, máy bộ đàm, có điều hoà nhiệt độ, màn hình theo dõi phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sát hạch trong hình theo quy định</p>	2	
15	<p>Hệ thống camera giám sát có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải tại phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sân sát hạch được lắp đặt theo đúng quy định.</p>	2	
IV	<p>Duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Trung tâm sát hạch lái xe</p>	30	
1	<p>Có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ cụ thể và thời hạn ngắn hạn trong năm (Định kỳ mỗi quý 01 lần).</p>	5	
2	<p>Thiết bị chấm điểm tự động hoạt động chính xác, hoặc có trường hợp khiếu nại của thí sinh phản ánh tại 01 kỳ thi với tỉ lệ < 2%</p>	10	
3	<p>Có trên 50% xe sát hạch hạng B1, B2 có niên hạn ≤ 05 năm</p>	10	

4	Nhân lực trung tâm có trình độ chuyên môn tương ứng với công việc được giao và được đào tạo giao tiếp lịch sự, văn hóa Có bản kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể và hàng năm của Trung tâm.	5	
V	Các nội dung vi phạm, sai phạm bị trừ điểm khi kiểm tra đánh giá và kiểm tra trong quá trình tổ chức thực hiện (Tính cho mỗi lần kiểm tra, mỗi biên bản ghi nhận)	-50	
1	Thiếu bảng Hướng dẫn trình tự dự thi sát hạch, nội quy dự thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-3	
2	Không có nhân viên trung tâm đón tiếp, hướng dẫn người dân và thí sinh tới dự thi và ôn luyện.	-1	
3	Không công khai quy định mức thu phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ theo đúng quy định.	-3	
4	Không có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe (phát hiện thấy bảo vệ bỏ trực trong giờ thi sát hạch...)	-1	
5	Xảy ra tình trạng mất an ninh, lộn xộn, gây rối, bạo lực tại thời điểm diễn ra các kỳ sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mà không được Trung tâm sát hạch lái xe can thiệp, giải quyết kịp thời.	-2	
6	Xảy ra hiện tượng ãu ã, tranh chấp gây mất trật tự an ninh trong quá trình tổ chức kỳ thi sát hạch lái xe được xác định do lỗi của Trung tâm.	-3	
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Không bố trí ãu bàn ghế và các trang thiết bị ãu người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan ãu kỳ sát hạch.	-3	
8	Phòng chờ sát hạch không có diện tích theo quy định và bố trí xa vị trí bài sát hạch xuất phát hoặc kết thúc, có số ghế ngồi không ãu với lượng thí sinh thi sát hạch.	-3	
9	Thiết bị chấm ãu không chính xác ãu ãu ãu việc thí sinh khiếu nại tại 01 kỳ thi với tỷ lệ $\geq 2\%$	-5	
10	Sân sát hạch bố trí hệ thống thoát nước không ãu bảo, làn đường và hình sát hạch bị ãu nước khi trời mưa	-5	
11	Hệ thống camera giám sát thường xuyên có sự cố.	-2	

12	Có trên 50% xe sát hạch hạng B1, B2 có niên hạn trên 5 năm	-5	
13	Xe sát hạch có sự cố kỹ thuật gây ra tai nạn trong quá trình thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-5	
14	Không thực hiện duy tu bảo dưỡng thiết bị chấm điểm tự động trên sân sát hạch, xe sát hạch dẫn đến kỳ sát hạch bị gián đoạn > 1 lần /1 năm (trừ trường hợp bất khả kháng).	-6	
15	Hồ sơ kỳ thi sát hạch chưa đủ thành phần lưu trữ theo quy định.	-3	
	Tổng số điểm đạt được (I+II+III+IV)	100	
	Số điểm bị trừ bổ sung (nếu có) (V)		
	TỔNG SỐ ĐIỂM CHÍNH THỨC (*) (= Tổng số điểm đạt được - Số điểm bị trừ bổ sung)		

KẾT QUẢ PHÂN LOẠI

Phân loại mức độ chất lượng Trung tâm sát hạch lái xe	Khung điểm	Tổng số điểm chính thức (*)	Kết quả phân loại (đánh dấu X)
		Trung tâm sát hạch lái xe tự chấm	Trung tâm sát hạch lái xe tự xếp loại
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ tốt	91 - 100 điểm		
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ khá	81 – 90 điểm		
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ trung bình	71 - 80 điểm		

2. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA TRUNG TÂM.

- Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện...
- Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí ...
- Số lượng tiêu chí không áp dụng; mã và tên tiêu chí; lý do không áp dụng.

3. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM.

(Dựa trên tiêu chí đạt điểm cao và các hoạt động trọng tâm của Trung tâm)

4. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI.

5. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN

(Dựa trên kết quả khảo sát do Trung tâm tự thực hiện ở các đợt điều tra trong năm, các phát hiện chính, những vấn đề nổi cộm, tồn tại, tỷ lệ hài lòng của các đối tượng; giải pháp can thiệp đã thực hiện).

6. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG.

(Dựa trên phân tích thực trạng chất lượng Trung tâm và đánh giá các tiêu chí)

- Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong 6 tháng tới.

- Các vấn đề khác ưu tiên giải quyết trong 01 năm, 02 năm tới.

7. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG.

8. CAM KẾT THỰC HIỆN CỦA TRUNG TÂM SÁT HẠCH TRONG VIỆC CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Ngày tháng năm

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

(ký tên và đóng dấu)

PHỤ LỤC 2

MẪU BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE MÔ TÔ

(Áp dụng cho các trung tâm sát hạch lái xe tự kiểm tra, đánh giá)

THÔNG TIN TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE

Tên Trung tâm sát hạch lái xe:

Địa chỉ:

Hạng được sát hạch:

Họ và tên Giám đốc Trung tâm sát hạch lái xe:

Điện thoại liên hệ:

Địa chỉ Email:

1. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM TỐI ĐA	ĐIỂM TTSHLX TỰ CHẤM
I	Phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	10	
1	Có phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ được cơ quan có thẩm quyền công nhận, phương án đảm bảo an toàn cho xe sát hạch.	2	
2	Có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe, có xây dựng Nội quy làm việc của Tổ Bảo vệ.	2	
3	Khuôn viên Trung tâm sát hạch lái xe có tường rào kín bao quanh; các cổng vào đều có người bảo vệ; Có quy định không cho người nhà vào khu vực thi.	2	
4	Bố trí nhân sự giải quyết sự việc xảy ra tại Trung tâm khi có đối tượng gây rối trật tự an ninh trong Trung tâm, xảy ra sự cố va chạm; đối tượng quay phim, chụp hình, nhắc bài qua điện thoại gây ảnh hưởng trực tiếp đến kỳ sát hạch.	2	

5	Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, đảm bảo vệ sinh môi trường Báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chứng nhận hệ thống chống sét và hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định.	2	
II	Hồ sơ công tác sát hạch được lập đầy đủ, quản lý chặt chẽ chính xác, khoa học	30	
1	Hồ sơ kỳ thi sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10	
2	Thiết lập Danh mục cho từng hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	5	
3	Có phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	10	
4	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ. Có sổ lưu trữ (hoặc phần mềm như excel) để tra cứu và xác định một hồ sơ bất kỳ đang nằm ở vị trí nào (ngăn, giá, tủ) trong kho (hoặc đang tạm thời được đem ra ngoài kho cho mục đích khác và tra được tên người đang sử dụng).	5	
III	Đảm bảo số lượng, chất lượng các yêu cầu kỹ thuật về cơ sở vật chất, phương tiện và trang thiết bị đối với Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	30	
1	Các yêu cầu kỹ thuật đáp ứng theo quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành gồm: hình các bài sát hạch trong sân sát hạch; xe cơ giới dùng để sát hạch; thiết bị sát hạch lý thuyết; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình; nhà điều hành và công trình phụ trợ khác.	3	
2	Sân sát hạch lái xe được lắp thiết bị tự động báo lỗi và chấm điểm.	3	
3	Xe cơ giới dùng để sát hạch đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng an toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường và các điều kiện theo quy định. Xe sát hạch có Giấy chứng nhận đăng ký xe, Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn thời hạn.	3	
4	Số lượng xe cơ giới dùng để sát hạch: Sát hạch lái xe trong hình hạng A1, tối thiểu là 02 xe; hạng A2, tối thiểu là 01 xe, không được sử dụng vào mục đích kinh doanh khác Xe sát hạch lái xe thuộc quyền sử dụng hợp pháp của trung tâm sát hạch lái xe.	2	

5	Thiết bị sát hạch lý thuyết: Tối thiểu 02 máy chủ (server); tối thiểu 10 máy trạm đối với trung tâm sát hạch lái xe loại 3. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2	
6	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình: Tối thiểu 01 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch.	2	
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuân bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch, có máy điều hòa nhiệt độ hoặc có hệ thống quạt máy đảm bảo thông thoáng phục vụ tốt cho học sinh đến dự thi.	2	
8	Phòng chờ sát hạch lý thuyết: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có 01 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lý thuyết và 01 màn hình để hiển thị quá trình giám sát phòng sát hạch lý thuyết. (màn hình có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải)	2	
9	Phòng sát hạch lý thuyết: <ul style="list-style-type: none"> - Có lắp máy điều hòa nhiệt độ. - Có lắp camera giám sát quá trình sát hạch, thiết bị lưu trữ và được nối về màn hình hiển thị tại phòng hội đồng sát hạch và phòng chờ sát hạch. - Có vách ngăn giữa các máy tính để tạo không gian riêng biệt cho người dự sát hạch. 	2	
10	Phòng điều hành thiết bị chấm điểm thực hành lái xe trong hình: <ul style="list-style-type: none"> - Có vị trí và kiến trúc phù hợp để người điều hành thiết bị có thể quan sát được tất cả các xe sát hạch trong sân sát hạch. - Có trang bị thiết bị nhận tín hiệu báo lỗi và chấm điểm, có hệ thống thông tin, loa, bộ đàm 	2	
11	Phòng chờ sát hạch: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lái xe trong hình, có máy in kết quả sát hạch thực hành lái xe trong hình để người dự sát hạch nhận kết quả ngay khi sát hạch xong.	2	
12	Hệ thống camera giám sát có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải tại phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sân sát hạch được lắp đặt theo đúng quy định.	5	

IV	Kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Trung tâm sát hạch lái xe.	30	
1	Có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ cụ thể và thời hạn ngắn hạn trong năm (Định kỳ mỗi quý 01 lần).	5	
2	Thiết bị chấm điểm tự động hoạt động chính xác, hoặc có trường hợp khiếu nại của thí sinh phản ánh tại 01 kỳ thi với tỉ lệ < 2%	10	
3	Có trên 50% xe sát hạch hạng A1, A2 có niên hạn ≤ 08 năm	5	
4	Nhân lực trung tâm có trình độ chuyên môn tương ứng với công việc được giao và được đào tạo giao tiếp lịch sự, văn hóa Có bản kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể và hàng năm của Trung tâm.	10	
V	Các nội dung vi phạm, sai phạm bị trừ điểm khi kiểm tra đánh giá và kiểm tra trong quá trình tổ chức thực hiện (Tính cho mỗi lần kiểm tra, mỗi biên bản ghi nhận)	-50	
1	Thiếu bảng Hướng dẫn trình tự dự thi sát hạch, nội quy dự thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-3	
2	Không có nhân viên trung tâm đón tiếp, hướng dẫn người dân và thí sinh tới dự thi và ôn luyện.	-1	
3	Không công khai quy định mức thu phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ theo đúng quy định.	-3	
4	Không có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe (phát hiện thấy bảo vệ bỏ trực trong giờ thi sát hạch)	-1	
5	Xảy ra tình trạng mất an ninh, lộn xộn, gây rối, bạo lực tại thời điểm diễn ra các kỳ sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mà không được Trung tâm sát hạch lái xe can thiệp, giải quyết kịp thời.	-2	
6	Xảy ra hiện tượng ãu ã, tranh chấp gây mất trật tự an ninh trong quá trình tổ chức kỳ thi sát hạch lái xe được xác định do lỗi của Trung tâm.	-5	
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Không bố trí ãu bàn ghế và các trang thiết bị ãu người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan ãu kỳ sát hạch.	-3	

8	Phòng chờ sát hạch không có diện tích theo quy định và bố trí xa vị trí bài sát hạch xuất phát hoặc kết thúc, có số ghế ngồi không đủ với lượng thí sinh thi sát hạch.	-3	
9	Thiết bị chấm điểm không chính xác dẫn đến việc thí sinh khiếu nại tại 01 kỳ thi với tỷ lệ $\geq 2\%$	-5	
10	Sân sát hạch bố trí hệ thống thoát nước không đảm bảo, hình sát hạch bị đọng nước khi trời mưa	-5	
11	Hệ thống camera giám sát thường xuyên có sự cố.	-2	
12	Có trên 50% xe sát hạch hạng A1, A2 có niên hạn trên 08 năm	-3	
13	Xe sát hạch có sự cố kỹ thuật gây ra tai nạn trong quá trình thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-5	
14	Không thực hiện duy tu bảo dưỡng thiết bị chấm điểm tự động trên sân sát hạch, xe sát hạch dẫn đến kỳ sát hạch bị gián đoạn > 1 lần /1 năm (trừ trường hợp bất khả kháng).	-6	
15	Hồ sơ kỳ thi sát hạch chưa đủ thành phần lưu trữ theo quy định.	-3	
	Tổng số điểm đạt được (I+II+III+IV)	100	
	Số điểm bị trừ bổ sung (nếu có) (V)		
	TỔNG SỐ ĐIỂM CHÍNH THỨC (*) (= Tổng số điểm đạt được - Số điểm bị trừ bổ sung)		

KẾT QUẢ PHÂN LOẠI

Phân loại mức độ chất lượng Trung tâm sát hạch lái xe	Khung điểm	Tổng số điểm chính thức (*)	Kết quả phân loại (đánh dấu X)
		<i>Trung tâm sát hạch lái xe tự chấm</i>	<i>Trung tâm sát hạch lái xe tự xếp loại</i>
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ tốt	91 - 100 điểm		
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ khá	81 – 90 điểm		

Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ trung bình	71 - 80 điểm		
---	--------------	--	--

2. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA TRUNG TÂM

- Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện...
- Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí ...
- Số lượng tiêu chí không áp dụng; mã và tên tiêu chí; lý do không áp dụng.

3. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM

(Dựa trên tiêu chí đạt điểm cao và các hoạt động trọng tâm của Trung tâm)

4. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

5. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN

(Dựa trên kết quả khảo sát do Trung tâm tự thực hiện ở các đợt điều tra trong năm, các phát hiện chính, những vấn đề nổi cộm, tồn tại, tỷ lệ hài lòng của các đối tượng; giải pháp can thiệp đã thực hiện).

6. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

(Dựa trên phân tích thực trạng chất lượng Trung tâm và đánh giá các tiêu chí)

- Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong 6 tháng tới
- Các vấn đề khác ưu tiên giải quyết trong 01 năm, 02 năm tới

7. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

8. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA TRUNG TÂM SÁT HẠCH TRONG VIỆC CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Ngày tháng năm

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

(ký tên và đóng dấu)

PHỤ LỤC 3

MẪU BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE Ô TÔ

(Áp dụng cho các Đoàn kiểm tra của Cơ quan quản lý)

THÔNG TIN TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE

- Tên Trung tâm:
- Địa chỉ:
- Họ và tên Giám đốc Trung tâm:
- Họ và tên người cung cấp thông tin chính:
- Điện thoại liên hệ:
- Địa chỉ Email:

THÔNG TIN ĐOÀN KIỂM TRA

- Số và trích yếu của quyết định đoàn kiểm tra:
- Nơi ban hành:
- Số lượng thành viên đoàn:
- Họ và tên Trưởng đoàn kiểm tra:
- Vị trí công tác:
- Họ và tên Thư ký đoàn:
- Địa chỉ Email thư ký đoàn:
- Điện thoại liên hệ:

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM M TỐI ĐA	ĐIỂM TTSHLX TỰ CHẤM	ĐIỂM ĐOÀN KIỂM TRA CHẤM
I	Phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ	10		
1	Có phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ được cơ quan có thẩm quyền công nhận, phương án đảm bảo an toàn cho xe sát hạch tại vị trí dốc, hàng rào để đảm bảo an toàn khi thực hiện bài qua	2		

	đường hẹp vuông góc và bài “thay đổi số trên đường thẳng”			
2	Có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe, có xây dựng Nội quy làm việc của Tổ Bảo vệ.	2		
3	Khuôn viên Trung tâm sát hạch lái xe có tường rào kín bao quanh; các cổng vào đều có người bảo vệ; Có quy định không cho người nhà vào khu vực thi.	2		
4	Bố trí nhân sự giải quyết sự việc xảy ra tại Trung tâm khi có đối tượng gây rối trật tự an ninh trong Trung tâm, xảy ra sự cố va chạm; đối tượng quay phim, chụp hình, nhắc bài qua điện thoại gây ảnh hưởng trực tiếp đến kỳ sát hạch.	2		
5	Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, đảm bảo vệ sinh môi trường Báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chứng nhận hệ thống chống sét và hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định.	2		
II	Hồ sơ công tác sát hạch được lập đầy đủ, quản lý chặt chẽ chính xác, khoa học	30		
1	Hồ sơ các kỳ thi sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10		
2	Thiết lập Danh mục cho từng hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	5		
3	Dữ liệu camera giám sát các kỳ sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10		
4	Có phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	3		
5	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ. Có sổ lưu trữ (hoặc phần mềm quản lý như excel) để tra cứu và xác định một hồ sơ bất kỳ đang nằm ở vị trí nào (ngăn, giá, tủ) trong kho (hoặc đang tạm thời được đem ra ngoài kho cho mục đích khác và tra được tên người đang sử dụng).	2		
III	Đảm bảo số lượng, chất lượng các yêu cầu kỹ thuật về cơ sở vật chất, phương tiện và trang thiết bị đối với Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ ô tô	30		

1	Các yêu cầu kỹ thuật đáp ứng theo quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành gồm: Làn đường, đèn tín hiệu giao thông, hệ thống báo hiệu đường bộ, vạch giới hạn, vỉa hè hình sát hạch, cọc chuẩn và hình các bài sát hạch trong sân sát hạch; xe cơ giới dùng để sát hạch; thiết bị sát hạch lý thuyết; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trên đường; nhà điều hành và công trình phụ trợ khác.	2		
2	Sân sát hạch lái xe ô tô các hạng B1, B2, C, D và E được lắp thiết bị tự động báo lỗi và chấm điểm theo quy định	2		
3	Xe cơ giới dùng để sát hạch đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng an toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường và các điều kiện theo quy định. Xe sát hạch có Giấy chứng nhận đăng ký xe, Giấy chứng nhận kiểm định và Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn thời hạn.			
4	Số lượng xe cơ giới dùng để sát hạch: Sát hạch lái xe trong hình hạng B1, B2 và C tối thiểu mỗi hạng 02 xe, các hạng khác tối thiểu mỗi hạng 01 xe và không được sử dụng vào mục đích kinh doanh khác; sát hạch lái xe trên đường tối thiểu mỗi hạng 01 xe. Xe sát hạch lái xe thuộc quyền sử dụng hợp pháp của tổ chức, cá nhân có trung tâm sát hạch lái xe.	2		
5	Thiết bị sát hạch lý thuyết: Tối thiểu 02 máy chủ (server), tối thiểu 20 máy trạm, 01 máy in phục vụ sát hạch lý thuyết. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2		
6	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình: Tối thiểu 02 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch đối với mỗi loại trung tâm sát hạch;	2		

7	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trên đường: Có ít nhất 02 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch, 01 máy tính làm chức năng máy chủ và điều hành có đường thuê bao riêng và địa chỉ IP tĩnh	2		
8	Thiết bị sát hạch mô phỏng: Tối thiểu 02 máy chủ (server) (có thể dùng chung với máy chủ sát hạch lý thuyết), tối thiểu 10 máy trạm, 01 máy in phục vụ sát hạch mô phỏng các tình huống giao thông. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.	2		
9	Phòng hướng dẫn sát hạch: Bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch, có máy điều hòa nhiệt độ hoặc có hệ thống quạt máy đảm bảo thông thoáng phục vụ tốt cho thí sinh.	2		
10	Phòng chờ sát hạch lý thuyết: Có bố trí đủ ghế ngồi cho người dự sát hạch, có 01 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lý thuyết và 01 màn hình (màn hình có thông số theo quy định của Bộ Giao thông vận tải) để hiển thị quá trình giám sát phòng sát hạch lý thuyết.	2		
11	Phòng sát hạch lý thuyết: - Có lắp máy điều hòa nhiệt độ. - Có lắp camera giám sát quá trình sát hạch, thiết bị lưu trữ và được nối về màn hình hiển thị tại phòng hội đồng sát hạch và phòng chờ sát hạch. - Có vách ngăn giữa các máy tính để tạo không gian riêng biệt cho người dự sát hạch.	2		
12	Phòng điều hành thiết bị chấm điểm thực hành lái xe trong hình: - Có vị trí và kiến trúc phù hợp để người điều hành thiết bị có thể quan sát được tất cả các ô tô sát hạch trong sân sát hạch. - Có trang bị thiết bị nhận tín hiệu báo lỗi và chấm điểm, có hệ thống thông tin bộ đàm	2		

13	Phòng chờ sát hạch: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có tối thiểu 02 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lái xe trong hình và kết quả sát hạch lái xe trên đường, có máy in kết quả sát hạch thực hành lái xe trong hình và trên đường để người dự sát hạch nhận kết quả ngay khi sát hạch xong.	2		
14	Phòng Hội đồng sát hạch: Có trang bị điện thoại, máy bộ đàm, có điều hòa nhiệt độ, có màn hình theo dõi phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sát hạch trong hình theo quy định.	2		
15	Hệ thống camera giám sát có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải tại phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sân sát hạch được lắp đặt theo đúng quy định.	2		
IV	Duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Trung tâm sát hạch lái xe	30		
1	Có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ cụ thể và thời hạn ngắn hạn trong năm (Định kỳ mỗi quý 01 lần).	5		
2	Thiết bị chấm điểm tự động hoạt động chính xác, hoặc có trường hợp khiếu nại của thí sinh phản ánh tại 01 kỳ thi với tỉ lệ < 2%	10		
3	Có trên 50% xe sát hạch hạng B1, B2 có niên hạn ≤ 05 năm	10		
4	Nhân lực trung tâm có trình độ chuyên môn tương ứng với công việc được giao và được đào tạo giao tiếp lịch sự, văn hóa Có bản kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể và hàng năm của Trung tâm	5		
V	Các nội dung vi phạm, sai phạm bị trừ điểm khi kiểm tra đánh giá và kiểm tra trong quá trình tổ chức thực hiện (Tính cho mỗi lần kiểm tra, mỗi biên bản ghi nhận)	-50		
1	Thiếu bảng Hướng dẫn trình tự dự thi sát hạch, nội quy dự thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-3		

2	Không có nhân viên trung tâm đón tiếp, hướng dẫn người dân và thí sinh tới dự thi và ôn luyện.	-1		
3	Không công khai quy định mức thu phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ theo đúng quy định.	-3		
4	Không có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe (phát hiện thấy bảo vệ bỏ trực trong giờ thi sát hạch...)	-1		
5	Xảy ra tình trạng mất an ninh, lộn xộn, gây rối, bạo lực tại thời điểm diễn ra các kỳ sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mà không được Trung tâm sát hạch lái xe can thiệp, giải quyết kịp thời.	-2		
6	Xảy ra hiện tượng ẩu đả, tranh chấp gây mất trật tự an ninh trong quá trình tổ chức kỳ thi sát hạch lái xe được xác định do lỗi của Trung tâm.	-3		
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Không bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch.	-3		
8	Phòng chờ sát hạch không có diện tích theo quy định và bố trí xa vị trí bài sát hạch xuất phát hoặc kết thúc, có số ghế ngồi không đủ với lượng thí sinh thi sát hạch.	-3		
9	Thiết bị chấm điểm không chính xác dẫn đến việc thí sinh khiếu nại tại 01 kỳ thi với tỷ lệ $\geq 2\%$	-5		
10	Sân sát hạch bố trí hệ thống thoát nước không đảm bảo, làn đường và hình sát hạch bị đọng nước khi trời mưa	-5		
11	Hệ thống camera giám sát thường xuyên có sự cố.	-2		
12	Có trên 50% xe sát hạch hạng B1, B2 có niên hạn trên 5 năm	-5		
13	Xe sát hạch có sự cố kỹ thuật gây ra tai nạn trong quá trình thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-5		
14	Không thực hiện duy tu bảo dưỡng thiết bị chấm điểm tự động trên sân sát hạch, xe sát hạch dẫn đến kỳ sát hạch bị gián đoạn > 1 lần /1 năm (trừ trường hợp bất khả kháng)	-6		

15	Hồ sơ kỳ thi sát hạch chưa đủ thành phần lưu trữ theo quy định	-3		
	Tổng số điểm đạt được (I+II+III+IV)	100		
	<i>Số điểm bị trừ bổ sung (nếu có) (V)</i>			
	TỔNG SỐ ĐIỂM CHÍNH THỨC (*) (= Tổng số điểm đạt được - Số điểm bị trừ bổ sung)			

KẾT QUẢ PHÂN LOẠI

Phân loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ	Khung điểm	Tổng số điểm chính thức (*)		Kết quả phân loại (Đánh dấu X)	
		Trung tâm SHLX tự chấm	Đoàn kiểm tra chấm	Trung tâm SHLX tự xếp loại	Đoàn Kiểm tra xếp loại
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ tốt	91 - 100 điểm				
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ khá	81 – 90 điểm				
Chất lượng dịch vụ phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ trung bình	71 – 80 điểm				

2. TÓM TẮT CÔNG VIỆC KIỂM TRA TRUNG TÂM

- Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian, khối lượng công việc thực hiện...
- Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí theo các mức, tỷ lệ các mức...
- Số lượng tiêu chí không áp dụng; mã và tên tiêu chí; lý do không áp dụng.

3. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM

4. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN

5. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA TRUNG TÂM

6. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, TỒN TẠI CỦA TRUNG TÂM

7. ĐOÀN KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN

8. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA TRUNG TÂM VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

(Giải trình, đồng tình, phản đối với các nhận xét, đánh giá)

9. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM
(Ký, ghi rõ họ tên)

THƯ KÝ ĐOÀN
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày tháng năm
TRƯỞNG ĐOÀN
KIỂM TRA
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 4

MẪU BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE MÔ TÔ

(Áp dụng cho các Đoàn kiểm tra của Cơ quan quản lý)

THÔNG TIN TRUNG TÂM SÁT HẠCH LÁI XE

- Tên Trung tâm:
- Địa chỉ:
- Họ và tên Giám đốc Trung tâm:
- Họ và tên người cung cấp thông tin chính:
- Điện thoại liên hệ:
- Địa chỉ Email:

THÔNG TIN ĐOÀN KIỂM TRA

- Số và trích yếu của quyết định đoàn kiểm tra:
- Nơi ban hành:
- Số lượng thành viên đoàn:
- Họ và tên Trưởng đoàn kiểm tra:
- Vị trí công tác:
- Họ và tên Thư ký đoàn:
- Địa chỉ Email thư ký đoàn:
- Điện thoại liên hệ:

1. TÓM TẮT KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG CỦA TRUNG TÂM

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM TỐI ĐA	ĐIỂM TTSHLX TỰ CHẤM	ĐIỂM ĐOÀN KIỂM TRA CHẤM
I	Phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ.	10		
1	Có phương án bảo vệ an toàn Trung tâm sát hạch lái xe, bảo vệ kỳ thi sát hạch lái xe cơ giới đường bộ được cơ quan có thẩm quyền công nhận, phương án đảm bảo an toàn cho xe sát hạch.	2		

2	Có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe, có xây dựng Nội quy làm việc của Tổ Bảo vệ.	2		
3	Khuôn viên Trung tâm sát hạch lái xe có tường rào kín bao quanh; các cổng vào đều có người bảo vệ; Có quy định không cho người nhà vào khu vực thi.	2		
4	Bố trí nhân sự giải quyết sự việc xảy ra tại Trung tâm khi có đối tượng gây rối trật tự an ninh trong Trung tâm, xảy ra sự cố va chạm; đối tượng quay phim, chụp hình, nhắc bài qua điện thoại gây ảnh hưởng trực tiếp đến kỳ sát hạch.	2		
5	Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, đảm bảo vệ sinh môi trường Báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chứng nhận hệ thống chống sét và hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo các điều kiện an toàn theo quy định.	2		
II	Hồ sơ công tác sát hạch được lập đầy đủ, quản lý chặt chẽ chính xác, khoa học.	30		
1	Hồ sơ kỳ thi sát hạch được lưu trữ theo quy định.	10		
2	Thiết lập Danh mục cho từng hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	5		
3	Có phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ lưu trữ kỳ thi sát hạch lái xe.	10		
4	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lưu trữ. Có sổ lưu trữ (hoặc phần mềm như excel) để tra cứu và xác định một hồ sơ bất kỳ đang nằm ở vị trí nào (ngăn, giá, tủ) trong kho (hoặc đang tạm thời được đem ra ngoài kho cho mục đích khác và tra được tên người đang sử dụng).	5		
III	Đảm bảo số lượng, chất lượng các yêu cầu kỹ thuật về cơ sở vật chất, phương tiện và trang thiết bị đối với Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mô tô	30		

1	Các yêu cầu kỹ thuật đáp ứng theo quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành gồm: hình các bài sát hạch trong sân sát hạch; xe cơ giới dùng để sát hạch; thiết bị sát hạch lý thuyết; thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình; nhà điều hành và công trình phụ trợ khác.	3		
2	Sân sát hạch lái xe được lắp thiết bị tự động báo lỗi và chấm điểm.	3		
3	Xe cơ giới dùng để sát hạch đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng an toàn kỹ thuật, bảo vệ môi trường và các điều kiện theo quy định. Xe sát hạch có Giấy chứng nhận đăng ký xe, Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn thời hạn.	3		
4	Số lượng xe cơ giới dùng để sát hạch: Sát hạch lái xe trong hình hạng A1, tối thiểu là 02 xe; hạng A2, tối thiểu là 01 xe, không được sử dụng vào mục đích kinh doanh khác. Xe sát hạch lái xe thuộc quyền sử dụng hợp pháp của trung tâm sát hạch lái xe.	2		
5	Phòng sát hạch lý thuyết: Tối thiểu 02 máy chủ (server), tối thiểu 10 máy trạm đối với trung tâm sát hạch lái xe loại 3. Các máy tính có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải được kết nối mạng LAN, được cài đặt phần mềm sát hạch lái xe do Cục Đường bộ Việt Nam chuyển giao, các máy có bộ lưu điện (UPS) độc lập.			
6	Thiết bị sát hạch thực hành lái xe trong hình: Tối thiểu 01 máy tính cài đặt phần mềm điều hành và quản lý sát hạch.	2		
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch, có máy điều hòa nhiệt độ hoặc có hệ thống quạt máy đảm bảo thông thoáng phục vụ tốt cho học sinh đến dự thi.	2		

8	Phòng chờ sát hạch lý thuyết: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có 01 màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lý thuyết và 01 màn hình để hiển thị quá trình giám sát phòng sát hạch lý thuyết. (màn hình có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải)	2		
9	Phòng sát hạch lý thuyết: - Có lắp máy điều hòa nhiệt độ. - Có lắp camera giám sát quá trình sát hạch, thiết bị lưu trữ và được nối về màn hình hiển thị tại phòng hội đồng sát hạch và phòng chờ sát hạch. - Có vách ngăn giữa các máy tính để tạo không gian riêng biệt cho người dự sát hạch.	2		
10	Phòng điều hành thiết bị chấm điểm thực hành lái xe trong hình - Có vị trí và kiến trúc phù hợp để người điều hành thiết bị có thể quan sát được tất cả các mô tô sát hạch trong sân sát hạch. - Có trang bị thiết bị nhận tín hiệu báo lỗi và chấm điểm, có hệ thống thông tin, loa, bộ đàm	2		
11	Phòng chờ sát hạch: Có bố trí ghế ngồi cho người dự sát hạch, có màn hình để hiển thị kết quả sát hạch lái xe trong hình, có máy in kết quả sát hạch thực hành lái xe trong hình để người dự sát hạch nhận kết quả ngay khi sát hạch xong.	2		
12	Hệ thống camera giám sát có thông số kỹ thuật theo quy định của Bộ Giao thông vận tải tại phòng sát hạch lý thuyết, các vị trí sân sát hạch được lắp đặt theo đúng quy định.	5		
IV	Kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ; xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Trung tâm sát hạch lái xe.	30		
1	Có kế hoạch duy tu, bảo dưỡng, nâng cao chất lượng cơ sở	5		
	vật chất phục vụ công tác sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ cụ thể và thời hạn ngắn hạn trong năm (Định kỳ mỗi quý 01 lần).			

2	Thiết bị chấm điểm tự động hoạt động chính xác, hoặc có trường hợp khiếu nại của thí sinh phản ánh tại 01 kỳ thi với tỉ lệ < 2%	10		
3	Có trên 50% xe sát hạch hạng A1, A2 có niên hạn ≤ 08 năm	5		
4	Nhân lực trung tâm có trình độ chuyên môn tương ứng với công việc được giao và được đào tạo giao tiếp lịch sự, văn hóa. Có bản kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể và hàng năm của Trung tâm.	10		
V	Các nội dung vi phạm, sai phạm bị trừ điểm khi kiểm tra đánh giá và kiểm tra trong quá trình tổ chức thực hiện (Tính cho mỗi lần kiểm tra, mỗi biên bản ghi nhận)	-50		
1	Thiếu bảng Hướng dẫn trình tự dự thi sát hạch, nội quy dự thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-3		
2	Không có nhân viên trung tâm đón tiếp, hướng dẫn người dân và thí sinh tới dự thi và ôn luyện.	-1		
3	Không công khai quy định mức thu phí sát hạch lái xe cơ giới đường bộ theo đúng quy định.	-3		
4	Không có đủ bảo vệ trực 24/24 giờ theo phương án bảo vệ của trung tâm sát hạch lái xe (phát hiện thấy bảo vệ bỏ trực trong giờ thi sát hạch...)	-1		
5	Xảy ra tình trạng mất an ninh, lộn xộn, gây rối, bạo lực tại thời điểm diễn ra các kỳ sát hạch lái xe cơ giới đường bộ mà không được Trung tâm sát hạch lái xe can thiệp, giải quyết kịp thời.	-2		
6	Xảy ra hiện tượng ẩu đả, tranh chấp gây mất trật tự an ninh trong quá trình tổ chức kỳ thi sát hạch lái xe được xác định do lỗi của Trung tâm.	-5		
7	Phòng hướng dẫn sát hạch: Không bố trí đủ bàn ghế và các trang thiết bị để người dự sát hạch lý thuyết vào chuẩn bị và tiếp nhận các thông tin liên quan đến kỳ sát hạch.	-3		

8	Phòng chờ sát hạch không có diện tích theo quy định và bố trí xa vị trí bài sát hạch xuất phát hoặc kết thúc, có số ghế ngồi không đủ với lượng thí sinh thi sát hạch.	-3		
9	Thiết bị chấm điểm không chính xác dẫn đến việc thí sinh khiếu nại tại 01 kỳ thi với tỷ lệ $\geq 2\%$	-5		
10	Sân sát hạch bố trí hệ thống thoát nước không đảm bảo, hình sát hạch bị đọng nước khi trời mưa	-5		
11	Hệ thống camera giám sát thường xuyên có sự cố.	-2		
12	Có trên 50% xe sát hạch hạng A1, A2 có niên hạn trên 08 năm	-3		
13	Xe sát hạch có sự cố kỹ thuật gây ra tai nạn trong quá trình thi sát hạch cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ.	-5		
14	Không thực hiện duy tu bảo dưỡng thiết bị chấm điểm tự động trên sân sát hạch, xe sát hạch dẫn đến kỳ sát hạch bị gián đoạn > 1 lần /1 năm (trừ trường hợp bất khả kháng).	-6		
15	Hồ sơ kỳ thi sát hạch chưa đủ thành phần lưu trữ theo quy định.	-3		
	Tổng số điểm đạt được (I+II+III+IV)	100		
	Số điểm bị trừ bổ sung (nếu có) (V)			
	TỔNG SỐ ĐIỂM CHÍNH THỨC (*) (= Tổng số điểm đạt được - Số điểm bị trừ bổ sung)			

2. TÓM TẮT CÔNG VIỆC KIỂM TRA TRUNG TÂM

- Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian, khối lượng công việc thực hiện...
- Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí theo các mức, tỷ lệ các mức...
- Số lượng tiêu chí không áp dụng; mã và tên tiêu chí; lý do không áp dụng.

3. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM

4. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN

5. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA TRUNG TÂM

6. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, TỒN TẠI CỦA TRUNG TÂM

7. ĐOÀN KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN

8. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA TRUNG TÂM VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

(Giải trình, đồng tình, phản đối với các nhận xét, đánh giá)

9. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM
(Ký, ghi rõ họ tên)

THƯ KÝ ĐOÀN
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày tháng năm
TRƯỞNG ĐOÀN
KIỂM TRA
(Ký, ghi rõ họ tên)