

Số: 20 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 12 tháng 01 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2024**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

Căn cứ Nghị định số 63/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;

Căn cứ Quyết định số 01/QĐ-BNV ngày 01 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Chương trình công tác của Bộ Nội vụ năm 2024;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2024.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng Phạm Thị Thanh Trà (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Đơn vị phụ trách cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Trọng Thừa**



## **KẾ HOẠCH**

**Triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2024**

*(Xem theo Quyết định số 20 /QĐ-BNV ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

#### **1. Mục tiêu**

##### **a) Mục tiêu chung:**

Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2024 (sau đây gọi là “Kế hoạch”) nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của Chính phủ năm 2024, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

##### **b) Mục tiêu cụ thể:**

- Triển khai khảo sát đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi là “hài lòng của người dân”) trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin; cung cấp dữ liệu để xây dựng, tham mưu cho Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2024;

- Triển khai thực hiện các chỉ tiêu phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia lồng ghép qua bộ Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân;

- Xây dựng, cung cấp cơ sở dữ liệu trực tuyến về việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước (có địa chỉ là: caicachhanhchinh.gov.vn);

- Thông tin, tuyên truyền tới cán bộ, công chức, viên chức, người dân, xã hội về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, hoạt động, kết quả hoạt động của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương về cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân;

- Cung cấp thông tin kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện cải cách hành chính của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo

Cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương;

- Xây dựng, cung cấp các phương tiện, công cụ dễ dàng, tin cậy để người dân, xã hội tích cực tham gia giám sát, góp ý đối với các chính sách, quy định, hoạt động, kết quả cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.

## 2. Yêu cầu

Việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện Kế hoạch phải đảm bảo:

- Tuân thủ nghiêm các quy định pháp luật và các quy định khác liên quan.
- Đáp ứng yêu cầu đặt ra tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”.
- Có sự tham gia của người dân, sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời của các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

- Đạt mục tiêu, kết quả đề ra, chất lượng hiệu quả, tiết kiệm.

## II. NỘI DUNG

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động	Thời gian	Trách nhiệm	
				Chủ trì	Phối hợp
1.	Xây dựng, tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch phối hợp triển khai hoạt động của Đề án với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch phối hợp thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2024;</li> <li>- Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch phối hợp đánh giá cải cách hành chính, đánh giá chất lượng dịch vụ công, chính sách công;</li> <li>- Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch phối hợp thực hiện phóng sự, tin, bài về các mô hình, kinh nghiệm cải cách hành chính cho Trang thông tin điện tử cải cách hành chính.</li> </ul>	Quý I - III	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
2.	Xây dựng Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2023; tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ, Ban	<p>Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát SIPAS 2023; xây dựng Chỉ số SIPAS 2023.</p> <p>Tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tổ chức hội nghị công bố Chỉ số SIPAS 2023.</p>	Quý I - II	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan

	Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ công bố Chỉ số SIPAS 2023	Thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2023.	Quý II - IV		Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
3.	Đánh giá tác động của Chỉ số SIPAS 2023, Chỉ số PAR Index	Hội thảo khoa học về Chỉ số SIPAS 2023. PAR Index: Tác động và hàm ý chính sách. Đánh giá tác động của Chỉ số SIPAS 2023, PAR Index thực tế tại một số tỉnh, thành phố. Đánh giá tác động của Chỉ số SIPAS 2023, PAR Index thông qua hình thức trực tuyến.	Quý II	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
4.	Triển khai cơ sở dữ liệu trực tuyến về cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.	Tổng hợp thông tin, số liệu, văn bản, tài liệu liên quan của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương. Nhập, cập nhật thông tin, số liệu, văn bản, tài liệu trên Hệ thống. Vận hành, cho phép khai thác cơ sở dữ liệu trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước. Quản lý, quản trị cơ sở dữ liệu.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
5.	Khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) 2024	Khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân nhằm đánh giá cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương. Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số PAR Index của các bộ, ngành, địa phương.	Quý II-IV Quý II-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
6.	Khảo sát trực tuyến người dân về cải cách hành chính, sự hài lòng đối với chính sách, dịch vụ công.	Xác định nhu cầu thông tin, xây dựng nội dung và mẫu phiếu khảo sát trực tuyến người dân. Khảo sát trực tuyến người dân trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước, Trang Thông tin điện tử của Bộ Nội vụ. Tổng hợp, phân tích kết quả, đăng tải kết quả công khai trực tuyến trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước. Cung cấp thông tin về kết quả khảo sát tới các cơ quan, đơn vị,	Quý II-IV  Quý II-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan

		<p>cá nhân liên quan để thực hiện các giải pháp khắc phục tồn tại.</p> <p>Công bố công khai kết quả khảo sát để người dân, xã hội tiếp cận, sử dụng.</p>			
7.	<p>Thông tin, tuyên truyền tới người dân, xã hội về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, hoạt động, kết quả hoạt động của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương về cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.</p>	<p>- Thông tin, tuyên truyền trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước thông qua đăng tải văn bản, tài liệu, tin, bài, ảnh, đồ họa, tranh, video...</p> <p>- Thông tin, tuyên truyền thông qua hoạt động phối hợp với các cơ quan.</p>	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
8.	<p>Tăng cường sự tham gia của người dân, xã hội trong việc giám sát, góp ý đối với các chính sách, quy định, hoạt động, kết quả cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.</p>	<p>- Khảo sát ý kiến người dân đánh giá cải cách hành chính, chất lượng dịch vụ công, chất lượng chính sách công trên các nền tảng công nghệ thông tin của Hệ thống và các hình thức khác.</p> <p>- Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS 2024).</p> <p>- Xin ý kiến người dân đối với chính sách, sáng kiến, hoạt động cải cách hành chính nhà nước trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước.</p>	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
9.	<p>Triển khai Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính.</p>	<p>- Xây dựng nội dung hoạt động năm; triển khai ký hợp đồng thực hiện; tổ chức thực hiện đặt hàng, viết, sưu tầm, đăng tải tin, bài các dạng, video...</p> <p>- Triển khai, đăng tải tin, bài, văn bản, tài liệu ... trên Trang Thông tin nhằm thông tin, tuyên truyền và cập nhật, phát triển cơ sở dữ liệu về cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.</p>	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan

		- Nghiên cứu, đánh giá nhu cầu, cập nhật, nâng cấp, phát triển các tính năng, mục, chuyên mục, chuyên mục thành phần của Trang thông tin đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và người sử dụng. Quản lý, quản trị Trang Thông tin.			
10.	Vận hành, quản lý, quản trị các phần mềm của Hệ thống; nâng cấp, phát triển các phần mềm cho phù hợp yêu cầu của công việc	Gồm các phần mềm: - Phần mềm khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính đối với cán bộ, công chức trong cả nước để phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số PAR Index 2024; - Phần mềm nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát sự hài lòng của người dân phục vụ xây dựng Chỉ số SIPAS 2024; - Phần mềm cơ sở dữ liệu cải cách hành chính; - Phần mềm khảo sát trực tuyến ý kiến người dân về cải cách hành chính, dịch vụ công, chính sách công; - Phần mềm Trang thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
11.	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2024 (SIPAS 2024).	Xây dựng đề cương khảo sát. Ban hành văn bản hướng dẫn chọn mẫu khảo sát; tổ chức triển khai chọn mẫu khảo sát tại 63 tỉnh, thành phố. Xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát; tổ chức tập huấn khảo sát cho đơn vị khảo sát và điều tra viên. Chuẩn bị, in ấn phiếu khảo sát, tài liệu hướng dẫn khảo sát, tài liệu hướng dẫn điều tra viên, danh sách mẫu khảo sát.... Phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan để thực hiện khảo sát tại 63 tỉnh, thành phố. Kiểm tra việc thực hiện khảo sát thực tế tại các địa phương. Phúc tra khảo sát (qua SMS). Thu phiếu khảo sát, kiểm tra, lọc phiếu khảo sát. Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo Chỉ số SIPAS 2024	Quý III-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
			Quý I/2025		

12.	Nhiệm vụ khác (nếu có).		Quý I-IV	Bộ Nội vụ	Cơ quan liên quan
-----	-------------------------	--	----------	-----------	-------------------

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Trách nhiệm thực hiện

##### a) Bộ Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động được phân công trong Kế hoạch; bố trí nguồn lực phù hợp để thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động do Bộ chủ trì.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá các bộ, ngành, địa phương về việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động trong Kế hoạch.

- Tổ chức các hội thảo khoa học, chương trình tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm trong nước, quốc tế liên quan đến các nội dung hoạt động trong Kế hoạch.

- Tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ về kết quả triển khai Kế hoạch; tham mưu, kiến nghị với các cơ quan, đơn vị liên quan về các giải pháp khắc phục các tồn tại; đề xuất với cơ quan có thẩm quyền các hình thức thi đua khen thưởng đối với thành tích trong triển khai Kế hoạch.

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị chủ trì tham mưu, tổ chức thực hiện Kế hoạch và là đầu mối liên lạc với các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch.

- Giao Tạp chí Tổ chức nhà nước phối hợp với Vụ Cải cách hành chính triển khai Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cơ quan liên quan:

- Thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động được phân công trong Kế hoạch; bố trí nguồn lực phù hợp để thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động.

- Phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ trong việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, mục tiêu trong Kế hoạch.

- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai Kế hoạch trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương tới cán bộ, công chức, viên chức và người dân, xã hội.

- Giao đơn vị phụ trách công tác cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương là đơn vị chủ trì tham mưu, tổ chức thực hiện và là đầu mối liên lạc với các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch.

## **2. Kinh phí thực hiện**

a) Bộ Nội vụ bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí cải cách hành chính của Bộ Nội vụ được ngân sách nhà nước cấp năm 2024 để thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch do Bộ Nội vụ chủ trì trong phạm vi cả nước.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cơ quan liên quan bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí của cơ quan được ngân sách nhà nước cấp theo quy định hiện hành để thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch do bộ, ngành, địa phương, cơ quan chủ trì trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương.

c) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách./.