

**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 2022**

*( Kèm theo Quyết định số /QĐ-BNV ngày tháng năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

**1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung

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 2022 - 2030” (sau đây gọi tắt là “Đề án”) nhằm huy động người dân tham gia vào quá trình xây dựng, thực thi, đánh giá chính sách, quy định, hoạt động cải cách hành chính nhà nước và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước kịp thời, chính xác, khách quan, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2030, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội của các cơ quan hành chính nhà nước và thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

b) Mục tiêu cụ thể

- Người dân, xã hội được thông tin công khai, minh bạch, kịp thời về chính sách, quy định, hoạt động, kết quả cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương cho người dân, xã hội.

- Người dân, xã hội được cung cấp các điều kiện, công cụ dễ dàng, tin cậy để tham gia phản hồi ý kiến, 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.

- Các chỉ tiêu liên quan về phát triển bền vững, năng lực cạnh tranh quốc gia được lồng ghép, thực hiện thông qua bộ Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân.

- Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương được báo cáo, thông tin kịp thời về tình hình triển khai, kết quả, tác động của cải cách hành chính đối với người dân, xã hội và các đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, chất lượng phục vụ người dân dựa trên cảm nhận, mong đợi của người dân, xã hội.

**2. Yêu cầu**

- Tuân thủ nghiêm các quy định pháp luật và các quy định khác liên quan.

- Phù hợp với 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 2022 - 2030”.

- Có sự tham gia của người dân, sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là "bộ, ngành, địa phương"), cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

- Hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

## II. NỘI DUNG

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động	Thời gian	Trách nhiệm	
				Chủ trì	Phối hợp
1.	Xây dựng các chương trình phối hợp	Xây dựng các chương trình phối hợp triển khai đo lường sự hài lòng của người dân với các cơ quan, tổ chức liên quan; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Quý I - II	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam
2.	Xây dựng, công bố Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021	Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo, quyết định công bố Chỉ số hài lòng năm 2021; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Quý I	Bộ Nội vụ	Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam
		Tổ chức hội nghị công bố Chỉ số hài lòng năm 2021	Quý II		
		Thông tin, tuyên truyền Chỉ số hài lòng năm 2021	Quý II - IV		
3.	Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025	Tiếp tục nghiên cứu, xây dựng phương pháp; tổ chức hội thảo khoa học; xin ý kiến các cơ quan, tổ chức, chuyên gia	Quý I - II	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, tổ chức liên quan, chuyên gia
		Thực hiện thí điểm	Quý II - III		
		Hoàn thiện phương pháp; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Quý III		
		Triển khai phương pháp	Quý IV		
4.	Triển khai Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính	Xây dựng, đăng tải, cập nhật thông tin tại các mục, chuyên mục, chuyên mục thành phần	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương; tổ chức, cá nhân liên quan
		Triển khai xin ý kiến về chính sách, quy định cải cách hành chính			

		Triển khai hỏi - đáp về cải cách hành chính			
5.	Xây dựng, cập nhật cơ sở dữ liệu trực tuyến	Xây dựng, cập nhật cơ sở dữ liệu về cải cách hành chính, Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của Chính phủ, bộ, ngành, địa phương	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
6.	Khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính	Khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính của các bộ, địa phương	Quý IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, địa phương
7.	Khảo sát trực tuyến sự hài lòng của người dân	Khảo sát trực tuyến sự hài lòng của người dân theo chủ đề	Quý II - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, địa phương
8.	Đo lường sự hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2022	Triển khai các hoạt động chuẩn bị; thông tin, tuyên truyền	Quý III - IV	Bộ Nội vụ	- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam - Các bộ, ngành, địa phương
		Ban hành văn bản hướng dẫn	Quý III - IV		
		Chọn mẫu khảo sát	Quý III - IV		
		Tập huấn, hướng dẫn điều tra viên	Quý IV		
		Khảo sát trực tiếp tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Quý IV		
		Phức tra	Quý IV		
		Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo, quyết định công bố Chỉ số hài lòng năm 2022; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Tháng 12/2022-1/2023		
9.	Thông tin, tuyên truyền	Thông tin, tuyên truyền về các hoạt động, kết quả hoạt động tới người dân, xã hội	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, tổ chức liên quan
10.	Vận hành, quản lý, quản trị Hệ thống	Theo dõi, đảm bảo Hệ thống hoạt động thông suốt; đảm bảo an ninh, an toàn thông tin của Hệ thống ; tạo lập trường dữ liệu; nhập dữ liệu Hệ thống; đánh giá, kiến nghị nhằm hoàn thiện Hệ thống	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	

### 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.

- 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 và là đầu mối liên lạc với các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong quá trình triển khai Kế hoạch.

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

- Phối hợp 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.

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

- Giao đơn vị phụ trách công tác cải cách hành chính của bộ, ngành, địa phương 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 triển khai Kế hoạch.

## **2. Kinh phí thực hiện**

a) Bộ Nội vụ bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch từ nguồn kinh phí cải cách hành chính của Bộ Nội vụ được ngân sách nhà nước cấp năm 2022.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch từ nguồn kinh phí của cơ quan được ngân sách nhà nước cấp theo quy định hiện hành.

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./.