

Số: 83 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 15 tháng 02 năm 2023

**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 2023**

**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 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 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Chương trình công tác của Bộ Nội vụ năm 2023;*

*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 2023.

**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 2023**

*(Kèm theo Quyết định số 83 /QĐ-BNV ngày 15 tháng 02 năm 2023 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 2021 - 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 2023 - 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, 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 "các bộ, ngành, địa phương") .

- 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, của 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 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.

- 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	Các cơ quan liên quan
2.	Xây dựng, công bố Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 (SIPAS 2022)	Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt Chỉ số SIPAS 2022.	Quý I	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
		Tổ chức hội nghị công bố Chỉ số SIPAS 2022.	Quý I - II		
		Thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2022.	Quý II - IV		
3.	Đánh giá tác động; kiểm tra việc sử dụng Chỉ số SIPAS 2022 tại địa phương	Hội thảo khoa học về Chỉ số SIPAS 2022 và hàm ý chính sách.	Quý II	Bộ Nội vụ	Các cơ quan, tổ chức liên quan
		Kiểm tra việc sử dụng Chỉ số SIPAS 2022 tại địa phương.	Quý II		
4.	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 2023 - 2030	Tiếp tục hoàn thiện phương pháp; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt.	Quý I - II	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
		Triển khai phương pháp.	Quý III - IV		
5.	Triển khai Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính.	Xây dựng, đăng tải, cập nhật nội dung của các 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
		Quản trị.	Quý I - IV		
6.	Triển khai cơ sở dữ liệu trực tuyến.	Nhập dữ liệu, cập nhật dữ liệu cải cách hành chính, Chỉ số cải cách	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa

		hành chính, Chỉ số hài lòng của Chính phủ, bộ, ngành, địa phương			phương
		Quản trị	Quý I - IV		
7.	Khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính.	Khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính đối với người dân, xã hội.	Quý II - IV	Bộ Nội vụ	Các cơ quan, tổ chức liên quan
		Tổng hợp, đăng tải kết quả trực tuyến.	Quý II - IV		
8.	Khảo sát trực tuyến đo lường sự hài lòng.	Khảo sát trực tuyến đo lường sự hài lòng đối với người dân, xã hội.	Quý II - IV	Bộ Nội vụ	Các cơ quan, tổ chức liên quan
		Tổng hợp, đăng tải kết quả trực tuyến.	Quý II - IV		
9.	Khảo sát trực tuyến phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính.	Khảo sát; tổng hợp kết quả phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính 2022	Quý I	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
10.	Đo lường sự hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2023 (SIPAS 2023).	Triển khai các hoạt động chuẩn bị; thông tin, tuyên truyền	Quý III - IV	Bộ Nội vụ	Ủy ban nhân dân 63 tỉnh, các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan
		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		
		Phúc tra	Quý IV		
		Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo, quyết định công bố Chỉ số hài lòng năm 2023; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Quý I/2024		
11.	Thông tin, tuyên truyền.	Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường, kết quả đo lường sự hài lòng tới người dân, xã hội.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các cơ quan, tổ chức liên quan
12.	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	Các cơ quan, tổ chức liên quan
13.	Nhiệm vụ khác (nếu có).				

### 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 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 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 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 2023.

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, tổ chức liên quan 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./.