

Số: 433 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 28 tháng 03 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch xây dựng, 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 2021**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

*Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03 tháng 4 năm 2017 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 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Chương trình công tác của Bộ Nội vụ năm 2021;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch xây dựng, 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 2021.

**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. *Nguyễn Trọng Thừa*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng Lê Vĩnh Tân (dề 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 CP;
- Sở Nội vụ các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG**

**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trọng Thừa**



**KẾ HOẠCH**

**Xây dựng, 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 2021**

*Quyết định số 433 /QĐ-BNV ngày 28 tháng 03 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

**1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung

Xây dựng, 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 2021 - 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

- Các nhiệm vụ, tiến độ thời gian, trách nhiệm trong xây dựng, triển khai Đề án trong năm 2021 được xác định đầy đủ, phù hợp;
- Đề án được xây dựng, thí điểm, hoàn thiện và đưa vào triển khai hiệu quả;
- Người dân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan hành chính nhà nước được thông tin, nâng cao nhận thức và tích cực tham gia Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin 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 tắt là “Hệ thống”).

**2. Yêu cầu**

Việc xây dựng, triển khai Đề án phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Tuân thủ nghiêm pháp luật, các quy định 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, phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan;

- Tiết kiệm, tránh lãng phí.

## II. NHIỆM VỤ, NỘI DUNG, THỜI GIAN VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

TT	Nhiệm vụ	Nội dung	Thời gian	Trách nhiệm	
				Chủ trì	Phối hợp
1	Công bố Chỉ số Hải lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) 2020	Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng; báo cáo; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt Chỉ số SIPAS 2020	Tháng 3-4	Bộ nội vụ	Ban Thường trực Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam
		Tổ chức công bố Chỉ số SIPAS 2020	Tháng 5		
		Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số SIPAS 2020	Từ tháng 5		
3	Xây dựng Phương pháp đánh giá CCHC, đo lường SHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN giai đoạn 2021 - 2025 (trực tuyến và trực tiếp)	Nghiên cứu; xây dựng dự thảo	Tháng 3-4	Bộ nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương; các tổ chức, cá nhân liên quan...
		Xin ý kiến các cơ quan, cá nhân liên quan	Tháng 4-5		
		Thực hiện thí điểm	Tháng 6-7		
		Tổ chức các hội thảo khoa học; xin ý kiến chuyên gia	Tháng 8		
		Hoàn thiện; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Tháng 9-10		
		Tập huấn; Đưa vào triển khai	Từ tháng 10		
3	Xây dựng phần mềm Hệ thống	Xây dựng phần mềm Hệ thống	Tháng 1-5	Nhà thầu	Bộ Nội vụ
		Thực hiện thí điểm	Tháng 6-7	Bộ Nội vụ	Nhà thầu; các bộ, ngành, địa phương thí điểm
		Tổ chức các hội thảo khoa học; xin ý kiến chuyên gia	Tháng 8		Cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan
		Hoàn thiện; trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt	Tháng 9-10		
		Tập huấn; Đưa vào triển khai	Từ tháng 10		
4	Thuê hạ tầng công nghệ thông tin để triển khai Hệ thống	Đấu thầu	Tháng 4-5	Bộ Nội vụ	Nhà thầu
		Ký kết hợp đồng	Tháng 5		
		Đưa vào triển khai	Từ tháng 5		
5	Đo lường, xây dựng Chỉ số Hải lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2021	Triển khai các hoạt động chuẩn bị	Tháng 7	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương; tổ chức, cá nhân liên quan
		Ban hành văn bản hướng dẫn	Tháng 8		
		Ký chương trình phối hợp	Tháng 8		
		Chọn mẫu khảo sát	Tháng 8-9		

	(theo hình thức trực tiếp)	Thông tin, tuyên truyền	Tháng 8-9		
		Tập huấn, hướng dẫn điều tra viên	Tháng 9		
		Khảo sát (trực tiếp)	Tháng 10-11		
		Phúc tra	Tháng 11		
		Lọc, làm sạch, đánh mã số phiếu; nhập dữ liệu	Tháng 11-12		
6	Đánh giá kết quả thực hiện CCHC, xây dựng Chỉ số Cải cách hành chính năm 2021	Triển khai các hoạt động chuẩn bị	Tháng 10	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
		Ban hành văn bản hướng dẫn	Tháng 10		
		Chọn mẫu khảo sát	Tháng 10-11		
		Thông tin, tuyên truyền	Tháng 11		
		Khảo sát (trực tuyến)	Tháng 11-12		
		Phúc tra	Tháng 12		
		Tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo	Tháng 12		
7	Triển khai xin ý kiến về chính sách, quy định, hoạt động CCHC, đo lường SHL	Thông tin, tuyên truyền	Tháng 10	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
		Triển khai xin ý kiến (trực tuyến)	Từ tháng 10		
		Tổng hợp, phân tích, xây dựng báo cáo kết quả; trình cấp có thẩm quyền	Từ tháng 10		
		Thông tin, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân liên quan	Từ tháng 10		
8	Triển khai hỏi - đáp về chính sách, quy định, hoạt động CCHC; kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL	Thông tin, tuyên truyền	Từ tháng 10	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
		Triển khai hỏi - đáp (trực tuyến)	Từ tháng 10		
		Tổng hợp, phân tích, xây dựng báo cáo kết quả; trình cấp có thẩm quyền	Từ tháng 10		
		Thông tin, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân liên quan	Từ tháng 10		
9	Xây dựng, đưa vào khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu về CCHC, đo lường SHL	Ban hành văn bản hướng dẫn bộ, ngành, địa phương	Tháng 10	Bộ Nội vụ	
		Nhập, cập nhật, đăng tải cơ sở dữ liệu chung (trực tuyến)	Tháng 10-12	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
		Nhập, cập nhật, đăng tải cơ sở dữ liệu cấp bộ, ngành, địa phương (trực tuyến)	Tháng 10-12	Bộ, ngành, địa phương	Bộ Nội vụ
		Thông tin, tuyên truyền	Từ tháng 12	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương
10	Thông tin, tuyên truyền	Xây dựng nội dung, phương pháp	Tháng 6	Bộ Nội vụ	
		Thực hiện thí điểm	Tháng 6-9		Một số bộ, ngành, địa phương

		Hoàn thiện; Đưa vào triển khai	Từ tháng 10		Các bộ, ngành, địa phương
<b>11</b>	Vận hành, quản lý, quản trị Hệ thống	Viết, sưu tầm tin, bài, ảnh; Sưu tầm, dịch tài liệu nước ngoài	Từ tháng 5	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương; các tổ chức, cá nhân liên quan...
		Biên tập tin, bài, ảnh, tài liệu			
		Đăng tải in, bài, ảnh, tài liệu			
		Nhập, cập nhật cơ sở dữ liệu			
		Theo dõi, tổng hợp, phân tích, đánh giá, kiến nghị về Hệ thống			
<b>12</b>	Mua sắm trang thiết bị phục vụ triển khai Hệ thống	Mua sắm thiết bị, máy móc để phục vụ triển khai Hệ thống tại Bộ Nội vụ	Tháng 4-5	Bộ Nội vụ	
		Mua sắm thiết bị, máy móc để phục vụ triển khai Hệ thống tại bộ, ngành, địa phương		Bộ, ngành, địa phương	

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Trách nhiệm thực hiện

##### a) Bộ Nội vụ:

- Chủ trì xây dựng, tổ chức triển khai Đề án;
- Chủ trì, phối hợp thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Mục II; bố trí nguồn lực thực hiện các nhiệm vụ do Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm chủ trì;
- Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá việc tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị;
- 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 Đề án; 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 Đề án.
- Định kỳ phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đánh giá, điều chỉnh nhiệm vụ, nội dung, kỹ thuật của Đề án cho phù hợp với yêu cầu của từng giai đoạn;
- Xây dựng các chương trình phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan để triển khai Đề án;
- Tổ chức các hội thảo khoa học, chương trình tập huấn, chia sẻ, học tập kinh nghiệm trong nước, quốc tế liên quan đến các nội dung của Đề án;
- Là đầu mối liên lạc với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện 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:

- Chủ trì, phối hợp thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Mục II; bố trí nguồn lực thực hiện các nhiệm vụ do cơ quan chủ trì;
- Gửi nộp báo cáo định kỳ kết quả triển khai Đề án về Bộ Nội vụ để tổng hợp, báo cáo trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ;
- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai Đề án 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 cơ quan làm đầu mối liên lạc về việc triển khai Đề án.

## **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 2021.
- 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./.

