

**BỘ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**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”**

**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 Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;*

*Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025;*

*Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 13 tháng 6 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 657/QĐ-BNV ngày 24 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Kế hoạch xây dựng 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”;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** 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” (kèm theo).

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

**Điều 3.** Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng 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;
- Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- 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.

**BỘ TRƯỞNG**

**Lê Vĩnh Tân**

**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”**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BNV ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI CỦA ĐỀ ÁN**

**1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung:

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” nhằm huy động người dân tham gia vào quá trình xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật, đánh giá 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:

- Từ năm 2021, 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 viết tắt là “Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL”) được hoàn thành và đưa vào triển khai;

- Từ năm 2022, 100% 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 viết tắt là “bộ, ngành, địa phương”) thực hiện cập nhật đầy đủ, kịp thời cơ sở dữ liệu về chính sách, pháp luật, hoạt động, kết quả cải cách hành chính nhà nước và kết quả đo lường sự hài lòng của người dân trên Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL theo phạm vi chức năng được phân quyền.

- Từ năm 2022, 100% các bộ, ngành, địa phương khai thác, sử dụng dữ liệu trên Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả, tác động CCHC, thực hiện trách nhiệm người đứng đầu và thi đua, khen thưởng, kỷ luật trong thực thi nhiệm vụ hàng năm trong

phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương.

- Từ năm 2026, 100% các cuộc đánh giá CCHC, khảo sát đo lường SHL được thực hiện trên nền tảng công nghệ thông tin và thiết bị thông minh.

- Tỷ lệ người tiếp cận, sử dụng thông tin trực tuyến về chính sách, pháp luật, công tác CCHC của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương; tỷ lệ người dân tham gia khảo sát, hỏi - đáp, xin ý kiến trực tuyến trên Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL và tỷ lệ người dân hài lòng tăng qua các năm;

- Kết quả triển khai Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL góp phần nâng cao các chỉ số thành phần thực hiện mục tiêu phát triển bền vững, phát triển Chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên Hợp quốc và các chỉ số thành phần năng lực cạnh tranh quốc gia theo đánh giá của Diễn đàn Kinh tế Thế giới qua các năm.

## 2. Yêu cầu

- Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL phải dễ tiếp cận, sử dụng đối với người dân và thuận lợi, hiệu quả trong việc khai thác kết quả khảo sát của cơ quan hành chính nhà nước.

- Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL có tính mở; đảm bảo phù hợp với Kiến trúc Chính phủ điện tử của Bộ Nội vụ; tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam phiên bản 2.0; được kết nối, chia sẻ dữ liệu với các trang thông tin điện tử, hệ thống thông tin điện tử có liên quan của các bộ, ngành, địa phương.

- Các nội dung, tiêu chí đánh giá CCHC, đo lường SHL phải phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước và chính sách, mục tiêu, yêu cầu của Chính phủ về CCHC; bắt kịp với xu thế trên thế giới và phản ánh được tâm tư, nguyện vọng của người dân.

- Cơ sở dữ liệu về kết quả đánh giá CCHC, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phải đảm bảo khách quan, minh bạch, chính xác, đầy đủ và cập nhật kịp thời.

- Dữ liệu của Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL để phục vụ việc phân tích, dự báo, tạo lập số liệu hỗ trợ cho việc xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật, phục vụ công tác quản lý điều hành của Chính phủ và các cơ quan nhà nước trên nguyên tắc lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả; đảm bảo gắn kết chặt chẽ, đồng bộ giữa ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách hành chính.

- Việc triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL phải đảm bảo tiết kiệm, chống lãng phí; đảm bảo an ninh, an toàn mạng, bí mật thông tin cá nhân.

- Các bộ, ngành, địa phương phải phối hợp triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL một cách chủ động, tích cực, hiệu quả.

### **3. Phạm vi**

Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL giai đoạn 2021 - 2030 được triển khai trên quy mô quốc gia, đánh giá cấp bộ, tỉnh và cả nước nói chung.

## **II. NHIỆM VỤ VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN**

### **1. Xây dựng Phương pháp 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**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Phương pháp đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tuyến cho từng giai đoạn, trong đó quy định cụ thể: Phạm vi, đối tượng, nội dung, tiêu chí, thang đo, mẫu phiếu, phương thức khảo sát đối với đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tuyến (trên trang thông tin điện tử, các ứng dụng mạng xã hội zalo/facebook...);

- Phương pháp đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tiếp cho từng giai đoạn, trong đó quy định cụ thể: Phạm vi, đối tượng, nội dung, tiêu chí, thang đo, mẫu phiếu, chọn mẫu, phương thức khảo sát, trách nhiệm thực hiện đối với đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tiếp (gặp mặt trực tiếp người với người);

- Các quyết định phê duyệt của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Xây dựng; xin ý kiến các cơ quan, cá nhân liên quan; thí điểm; hoàn thiện Phương pháp đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tuyến giai đoạn 2021 - 2025 và trình Bộ trưởng ban hành Quyết định phê duyệt: Tháng 11/2020 - 6/2021.

- Xây dựng; xin ý kiến các cơ quan, cá nhân liên quan; thí điểm; hoàn thiện Phương pháp đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tiếp giai đoạn 2021 - 2025; trình Bộ trưởng ban hành Quyết định phê duyệt: Quý III/2021.

- Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế, trong nước; định kỳ 2 năm xem xét, bổ sung, chỉnh sửa phương pháp trong trường hợp cần thiết.

### **2. Xây dựng phần mềm Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá 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**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Các phân hệ phần mềm mẫu phiếu khảo sát trực tuyến thường xuyên, đột xuất đánh giá CCHC, đo lường SHL;
- Các phân hệ phần mềm mẫu phiếu xin ý kiến, tạo lập số liệu theo chuyên đề phục vụ công tác quản lý điều hành của Chính phủ và các cơ quan nhà nước;
- Các phân hệ phần mềm nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tuyến; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tiếp; giao diện dữ liệu;
- Phân hệ phần mềm tích hợp khảo sát trực tuyến với các trang thông tin điện tử của các bộ, ngành, địa phương và các tổ chức có liên quan;
- Phân hệ phần mềm biểu mẫu báo cáo kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL trực tuyến;
- Phân hệ phần mềm hỏi - đáp trực tuyến về chủ trương, chính sách, hoạt động, kết quả CCHC, đo lường SHL;
- Phân hệ phần mềm cơ sở dữ liệu trực tuyến về hoạt động, kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL do Chính phủ thực hiện (các chuyên mục, bài viết, tài liệu, báo cáo, bảng biểu, hình ảnh...);
- Phân hệ phần mềm cơ sở dữ liệu trực tuyến về hoạt động, kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL do các bộ, ngành, địa phương thực hiện (các chuyên mục, bài viết, tài liệu, báo cáo, bảng biểu, hình ảnh...)
- Phân hệ phần mềm thông tin, tuyên truyền trực tuyến về kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL;
- Trang thông tin điện tử về khảo sát trực tuyến, hỏi - đáp; xin ý kiến; cơ sở dữ liệu; thông tin, tuyên truyền...
- Phân hệ phần mềm quản lý khảo sát trực tuyến, kiểm soát trả lời khảo sát trực tuyến; quản trị Hệ thống.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Chuẩn bị, tổ chức đấu thầu xây dựng phần mềm Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL: Tháng 11- 12/2020.
- Ký Hợp đồng xây dựng phần mềm Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL: Tháng 12/2020.
- Xây dựng, triển khai thí điểm phần mềm Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL: Tháng 12/2020 - 6/2021.
- Nghiệm thu, đưa vào triển khai phần mềm Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL: Quý III/2021.

- Định kỳ 2 năm, nghiên cứu, đánh giá, thực hiện bổ sung, chỉnh sửa, nâng cấp phần mềm, trong trường hợp cần thiết.

**3. Thuê hạ tầng công nghệ thông tin để triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC, đo lường SHL giai đoạn 2021- 2025 và sử dụng Trung tâm tích hợp dữ liệu của Bộ Nội vụ triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC, đo lường SHL giai đoạn 2026 - 2030**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Các danh mục: Máy chủ, máy trạm; dịch vụ; giải pháp an ninh mạng, an toàn thông tin; đường truyền mạng;

- Hợp đồng thuê hạ tầng công nghệ thông tin giai đoạn 2021 - 2025;

- Hoạt động hiệu quả, an ninh, an toàn của Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC, đo lường SHL.

- Từ năm 2026, sử dụng Trung tâm tích hợp dữ liệu của Bộ Nội vụ triển khai Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC, đo lường SHL.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Xây dựng các danh mục máy chủ, máy trạm, dịch vụ, giải pháp an ninh mạng, an toàn thông tin và đường truyền mạng: Tháng 01/2021.

- Đấu thầu dịch vụ thuê hạ tầng công nghệ thông tin: Tháng 01 - 3/2021.

- Ký kết hợp đồng thuê hạ tầng công nghệ thông tin: Tháng 3/2021.

- Đưa vào khai thác, sử dụng hạ tầng công nghệ thông tin: Tháng 4/2021.

- Đầu tư, nâng cấp Trung tâm dữ liệu của Bộ Nội vụ: Trước năm 2025.

- Khai thác, sử dụng hạ tầng công nghệ thông tin: Thường xuyên hàng năm.

- Định kỳ 2 năm, nghiên cứu, đánh giá, thực hiện bổ sung, chỉnh sửa, nâng cấp kỹ thuật hạ tầng phần mềm, trong trường hợp cần thiết.

**4. Triển khai khảo sát trực tuyến đánh giá CCHC, đo lường SHL**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Các cuộc khảo sát trực tuyến quy mô quốc gia được thực hiện thường xuyên, đột xuất theo chủ đề;

- Các biểu mẫu báo cáo thống kê trực tuyến; các báo cáo tổng hợp kết quả trực tuyến, trên giấy.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Thông tin, tuyên truyền trước khảo sát theo các hình thức khác nhau đến người dân thuộc mọi thành phần, ở mọi vùng, miền: Thường xuyên hàng năm và đột xuất theo chủ đề.

- Triển khai khảo sát trực tuyến theo Phương pháp đã xây dựng: Thường xuyên hàng năm và đột xuất theo chủ đề.

- Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu trực tuyến: Theo thực tế.

- Đăng tải trực tuyến biểu mẫu báo cáo thống kê kết quả khảo sát: Thường xuyên hàng năm.

- Xây dựng; đăng tải trực tuyến, in ấn báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát năm: Cuối Quý IV hàng năm.

- Quản lý, quản trị: Thường xuyên hàng năm.

## **5. Triển khai khảo sát trực tiếp đánh giá CCHC, đo lường SHL**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Giai đoạn 2021 - 2025:

- + Các cuộc khảo sát trực tiếp quy mô quốc gia thông qua phát phiếu khảo sát tới người dân;

- + Các biểu mẫu báo cáo thống kê trực tuyến; các báo cáo tổng hợp kết quả trực tuyến, trên giấy.

- Giai đoạn 2026 - 2030:

- + Các cuộc khảo sát trực tiếp quy mô quốc gia thông qua ứng dụng trên thiết bị thông minh;

- + Các biểu mẫu báo cáo thống kê trực tuyến; các báo cáo tổng hợp kết quả trực tuyến, trên giấy.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Thông tin, tuyên truyền trước khảo sát theo các hình thức khác nhau đến người dân thuộc mọi thành phần, ở mọi vùng, miền: Quý III hàng năm.

- Triển khai khảo sát trực tiếp thông qua phát phiếu khảo sát tới người dân trong giai đoạn 2021 - 2025 và thông qua ứng dụng trên thiết bị thông minh trong giai đoạn 2026 - 2030: Quý IV hàng năm.

- Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu trên cơ sở ứng dụng phần mềm của Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL: Theo thực tế.

- Đăng tải trực tuyến biểu mẫu báo cáo thống kê kết quả khảo sát: Cuối Quý IV hàng năm.

- Xây dựng; đăng tải trực tuyến, in ấn báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát năm: Cuối Quý IV hàng năm.

- Quản lý, quản trị: Thường xuyên hàng năm.

## **6. Triển khai xin ý kiến người dân về chủ trương, chính sách, hoạt động, sáng kiến CCHC**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Chuyên mục xin ý kiến trực tuyến;
- Các vấn đề/nội dung xin ý kiến người dân của các cơ quan; các ý kiến góp ý, ý tưởng, đề xuất của người dân theo hình thức trực tuyến;
- Báo cáo tổng hợp kết quả xin ý kiến trực tuyến.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Triển khai chuyên mục xin ý kiến trực tuyến: Thường xuyên hàng năm.
- Đăng tải các vấn đề/nội dung xin ý kiến người dân của các cơ quan theo hình thức trực tuyến: Theo yêu cầu.
- Tiếp nhận, đăng tải các ý kiến góp ý, ý tưởng, đề xuất của người dân theo hình thức trực tuyến: Theo thực tế.
- Xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả xin ý kiến trực tuyến: Theo yêu cầu.
- Quản lý, quản trị: Thường xuyên hàng năm.

## **7. Triển khai hỏi - đáp trực tuyến về chủ trương, chính sách, hoạt động CCHC; kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Chuyên mục hỏi - đáp trực tuyến;
- Các câu hỏi của người dân; các câu trả lời trực tuyến của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền;
- Báo cáo tổng hợp kết quả hỏi - đáp trực tuyến.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Triển khai chuyên mục hỏi - đáp trực tuyến: Thường xuyên hàng năm.
- Tiếp nhận câu hỏi của người dân: Theo thực tế.
- Trả lời câu hỏi; đăng tải câu trả lời: Theo thực tế.
- Xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả hỏi - đáp trực tuyến: Hàng quý.

- Quản lý, quản trị: Thường xuyên hàng năm.

### **8. Tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ công bố kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Các báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá CCHC, đo lường SHL hàng năm;
- Ấn phẩm khác: Sách tham khảo, tài liệu tổng hợp, tài liệu thông tin, tuyên truyền...
- Các hội nghị công bố; các hội thảo nghiên cứu, phân tích, đánh giá, rút kinh nghiệm.

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá CCHC, đo lường sự hài lòng trên cơ sở kết quả khảo sát trực tuyến và kết quả khảo sát trực tiếp: Quý IV hàng năm.

- Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt các báo cáo để công bố: Quý IV hàng năm.

- Tổ chức hội nghị công bố: Đầu Quý I năm liền kề sau.

- Tổ chức các hội thảo nghiên cứu, phân tích, đánh giá, rút kinh nghiệm: Quý I năm liền kề sau.

### **9. Xây dựng, đưa vào khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu trực tuyến về kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Cơ sở dữ liệu trực tuyến về hoạt động, kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Chính phủ thực hiện, gồm: Các chuyên mục, bài viết, tài liệu, báo cáo, bảng biểu, hình ảnh...

- Cơ sở dữ liệu trực tuyến về hoạt động, kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL do các bộ, ngành, địa phương thực hiện, gồm: Các chuyên mục, bài viết, tài liệu, báo cáo, bảng biểu, hình ảnh...

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:

- Nhập cơ sở dữ liệu lần đầu: Quý III/2021.

- Đưa vào khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu: Cuối Quý III/2021.

- Cập nhật cơ sở dữ liệu: Thường xuyên hàng năm.

- Quản lý, quản trị: Thường xuyên hàng năm.

## **10. Triển khai thông tin, tuyên truyền về CCHC và kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL**

### **a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:**

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu tối thiểu đối với nhiệm vụ gồm:

- Các chuyên mục thông tin, tuyên truyền trực tuyến;
- Các phóng sự, bài viết trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- Các tờ áp - phích, tờ rơi, bài viết, tài liệu phục vụ thông tin, tuyên truyền tại cộng đồng dân cư;
- Kế hoạch thông tin, tuyên truyền hàng năm.

### **b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện:**

- Xây dựng kế hoạch thông tin, tuyên truyền năm: Tháng 01 hàng năm.
- Đăng tin, bài, ảnh thông tin tuyên truyền trực tuyến: Thường xuyên hàng năm.
- Phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng, tổ chức chính trị - xã hội thực hiện thông tin, tuyên truyền: Theo kế hoạch.
- Quản lý, quản trị: Thường xuyên hàng năm.

## **III. GIẢI PHÁP CHỦ YẾU**

1. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về mục tiêu, nội dung, kết quả triển khai Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL; quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về công tác, kết quả CCHC, sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường các điều kiện, biện pháp hỗ trợ, giúp người dân nâng cao kỹ năng sử dụng hiệu quả các tính năng của Hệ thống.

2. Tăng cường công tác chỉ đạo thực hiện xây dựng và triển khai Hệ thống đánh giá kết quả CCHC, đo lường SHL. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai, thực hiện; sử dụng kết quả của Hệ thống trong đánh giá thi đua, khen thưởng của các tập thể và cá nhân có liên quan.

3. Xây dựng, nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật; phát huy cơ sở dữ liệu trực tuyến về hoạt động, kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường bảo mật, bảo đảm an toàn thông tin trên môi trường mạng, ứng dụng các công nghệ mới nhất với các phân hệ cụ thể, tích hợp mạng xã hội để tạo lập kênh thông tin điện tử nhằm đánh giá CCHC, đo lường SHL đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Bố trí đủ nguồn lực, bảo đảm đủ kinh phí để Hệ thống đánh giá kết quả CCHC, đo lường SHL vận hành hiệu quả, đúng mục đích; xây dựng chương trình,

nội dung bồi dưỡng và tổ chức tập huấn cho đội ngũ công chức tham gia vào quá trình tổ chức, vận hành và sử dụng Hệ thống; ưu tiên triển khai các nhiệm vụ của Đề án theo hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin, đối tác công tư, giao nhiệm vụ, hình thức đặt hàng theo từng nhiệm vụ.

5. Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá, đảm bảo hiệu quả, tránh lãng phí trong thực hiện Đề án.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Đề án hàng năm bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Đề án hàng năm tuân thủ theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách nhà nước.

3. Dự kiến kinh phí thực hiện Đề án:

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Kinh phí dự kiến (triệu đồng)</b>
<b>A</b>	<b>Xây dựng phần mềm của Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL</b>	<b>6.220</b>
1	Xây dựng phần mềm	5.700
2	Quản lý	100
3	Tư vấn	250
4	Thẩm định giá	20
5	Quyết toán	70
6	Kiểm toán	80
<b>B</b>	<b>Thuê hạ tầng công nghệ thông tin</b>	<b>2.020</b>
1	Thuê hạ tầng công nghệ thông tin giai đoạn 2021 - 2025 (60 tháng)	2.000
2	Thẩm định giá	20
	<b>Tổng cộng (A + B)</b>	<b>8.240</b>

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Bộ Nội vụ**

a) Chủ trì triển khai thực hiện các nội dung của Đề án.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan xây dựng phương pháp đánh giá CCHC, đo lường SHL; thiết kế hình thức, nội dung của Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan xây dựng phần mềm Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL; thuê hạ tầng cơ sở để triển khai Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL.

d) Xây dựng kế hoạch và bố trí nhân lực, cơ sở hạ tầng, kinh phí triển khai Đề án hàng năm.

đ) Ban hành văn bản, tài liệu hướng dẫn về việc triển khai các nhiệm vụ của Đề án đối với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

e) Triển khai Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL để: Đánh giá CCHC, đo lường SHL; hỏi - đáp, xin ý kiến về chủ trương, chính sách, hoạt động CCHC; cập nhật cơ sở dữ liệu và thông tin, tuyên truyền về kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL.

g) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan triển khai khảo sát trực tiếp đánh giá CCHC, đo lường SHL hàng năm.

h) Tổ chức các chương trình tập huấn, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm về triển khai Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL đối với các bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

i) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế, trong nước, rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường SHL định kỳ 2 năm.

k) Cấp quyền nhập, cập nhật, đăng tải cơ sở dữ liệu cho các bộ, ngành, địa phương; giám sát, kiểm tra, đánh giá việc nhập, cập nhật, đăng tải cơ sở dữ liệu của các cơ quan.

l) Tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ về kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL hàng năm; đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước. Tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ công bố Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng hàng năm.

m) Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền các hình thức thi đua khen thưởng đối với các thành tích và các biện pháp, giải pháp khắc phục đối với các tồn tại, hạn chế phát hiện thông qua kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL do Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ công bố hàng năm.

n) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tin, truyền thông, tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể thực hiện thông tin, tuyên truyền về kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL hàng năm.

p) Bố trí nhân lực, cơ sở hạ tầng kỹ thuật và kinh phí để triển khai Đề án.

## **2. Các bộ, ngành, địa phương**

a) Trong phạm vi quyền hạn và chức năng quản lý nhà nước của mình, phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện các nhiệm vụ của Đề án.

b) Theo phân quyền quản trị của Bộ Nội vụ, thực hiện đăng tải, cập nhật đầy đủ, kịp thời các dữ liệu về kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL do bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện.

c) Chỉ đạo, thông tin, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc nghiên cứu, nắm bắt và sử dụng hiệu quả kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ ban hành, công bố nhằm tăng cường hiệu quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

d) Thực hiện thông tin, tuyên truyền một cách hiệu quả đến toàn thể đội ngũ công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực, địa phương và người dân ở địa phương về việc triển khai và kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL; đảm bảo đội ngũ công chức, viên chức và người dân có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác CCHC, trách nhiệm phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước và từ đó tham gia góp ý, phản hồi ý kiến về kết quả CCHC, sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước một cách tích cực, trách nhiệm, khách quan, trung thực.

đ) Hàng năm, xây dựng kế hoạch và bố trí nguồn lực để thực các nhiệm vụ của Đề án được phân công.

## **3. Các cơ quan thông tin, truyền thông**

Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Thông tấn xã Việt Nam và các cơ quan thông tin, truyền thông ở Trung ương, địa phương:

Chịu trách nhiệm thông tin, tuyên truyền tới người dân, xã hội về việc triển khai và kết quả đánh giá CCHC, đo lường SHL nhằm cung cấp cho người dân, xã hội thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời về các chủ trương, chính sách, hoạt động, kết quả CCHC, chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước từ đó góp phần nâng cao nhận thức, thúc đẩy sự tham gia góp ý, phản hồi ý kiến đối với Chính phủ, chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước các cấp về CCHC và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân./.