

Số: 25 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 16 tháng 01 năm 2025

**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 2025**

**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 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”;*

*Căn cứ Quyết định số 964/QĐ-BNV ngày 27 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ giao nhiệm vụ và dự toán chi ngân sách nhà nước cho hoạt động cải cách hành chính nhà nước năm 2025 của Bộ Nội vụ;*

*Căn cứ Quyết định số 01/QĐ-BNV ngày 01 tháng 01 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Chương trình công tác của Bộ Nội vụ năm 2025;*

*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 2025.

**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 Cao Huy;
- 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**



**Cao Huy**



**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 2025**

*(Kèm theo Quyết định số 25/QĐ-BNV ngày 16 tháng 01 năm 2025 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 2025 (sau đây gọi là “Kế hoạch”) nhằm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của Chính phủ về xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm và góp phần 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 và 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, thu thập dữ liệu, xây dựng, tham mưu cho Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ (sau đây viết tắt là “Ban CĐCCHC CP”), Thủ tướng Chính phủ công bố Chỉ số cải cách hành chính (sau đây gọi là PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (sau đây gọi là SIPAS) năm 2025;

- 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;

- Cung cấp thông tin giúp các bộ, ngành, địa phương có cơ sở tham khảo để xây dựng, thực hiện kế hoạch, giải pháp nâng cao hiệu quả, chất lượng cải cách hành chính nhà nước;

- Cung cấp phương tiện, công cụ để người dân, xã hội dễ dàng tham gia giám sát, phản hồi ý kiến, góp ý đối với cơ quan hành chính nhà nước về cải cách hành chính nói chung và chính sách, dịch vụ công nói riêng của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương;



- Góp phần thực hiện thành công 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.

## 2. Yêu cầu

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

- Tuân thủ 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”.

- Phát huy sự tham gia tích cực, kịp thời của các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

- Đạt mục tiêu, kết quả, chất lượng đề ra; đảm bảo tiết kiệm, chống lãng phí.

## II. NỘI DUNG

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động	Thời gian	Trách nhiệm	
				Chủ trì	Phối hợp
1.	Tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, xây dựng Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2024; tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ, Ban CĐCCHC CP công bố Chỉ số SIPAS 2024.	Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát SIPAS 2024; xây dựng Chỉ số SIPAS 2024.	Quý I	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
		Tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ, Ban CĐCCHC CP công bố Chỉ số SIPAS 2024.			
		Thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2024.	Quý II-IV		Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
2.	Xây dựng, tổ chức thực hiện các chương trình phối hợp triển khai hoạt động của Đề án với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan.	Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình phối hợp khảo sát sự hài lòng của người dân năm 2025.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
		Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình phối hợp đánh giá cải cách hành chính, chất lượng dịch vụ công, chính sách công.			
		Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình phối hợp thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử cải cách hành chính.			

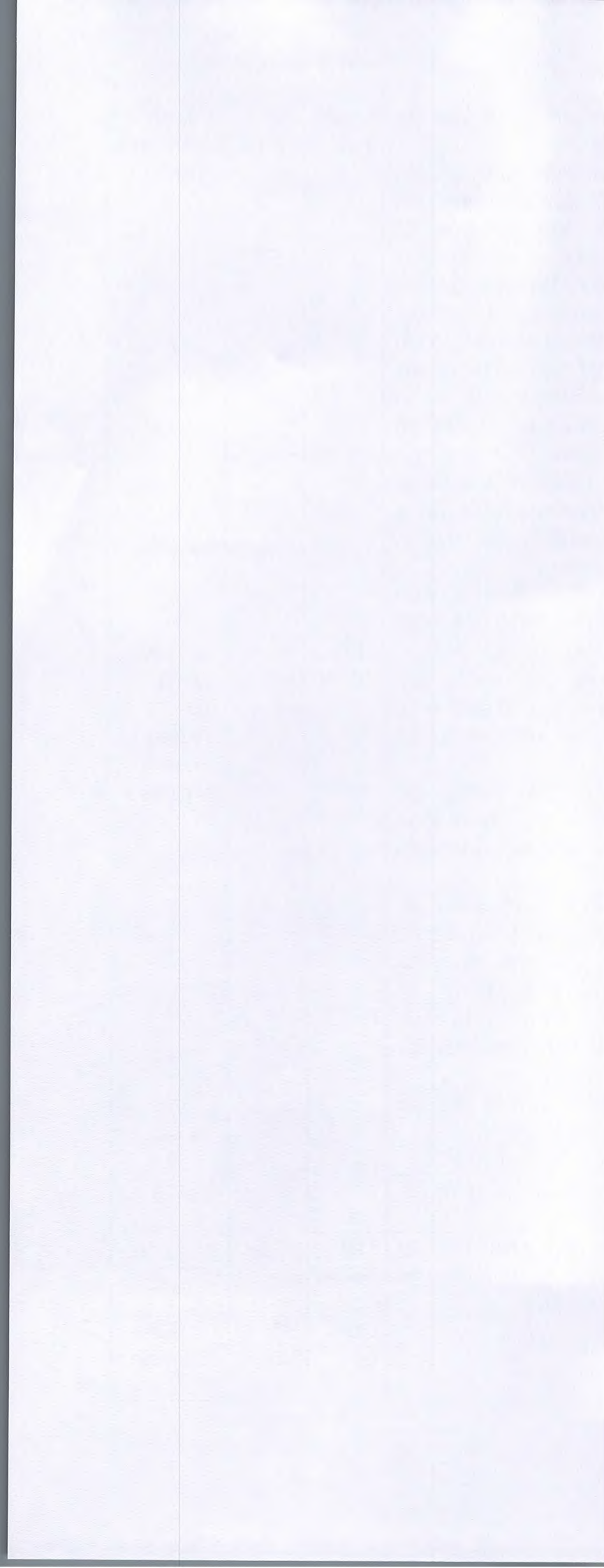


3.	Đánh giá tác động của Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR Index năm 2024.	<p>Tổ chức hội thảo về hàm ý chính sách và hiệu quả sử dụng Chỉ số SIPAS, PAR Index năm 2024 (03 hội thảo tại miền Bắc, Trung, Nam).</p> <p>Làm việc với một số cơ quan hành chính ở các cấp ở địa phương về đánh giá tác động của Chỉ số SIPAS, PAR Index năm 2024.</p>	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.	<p>Tổng hợp thông tin, số liệu, văn bản, tài liệu liên quan của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.</p> <p>Nhập, cập nhật thông tin, số liệu, văn bản, tài liệu trên Hệ thống.</p> <p>Vận hành, cho phép khai thác cơ sở dữ liệu trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước.</p> <p>Quản lý, quản trị cơ sở dữ liệu.</p>	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) năm 2025.	<p>Khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân nhằm đánh giá cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương.</p> <p>Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số PAR Index của các bộ, ngành, địa phương năm 2025.</p>	<p>Quý IV</p> <p>Quý IV</p>	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
6.	Khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân về cải cách hành chính phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của Ban CĐCCHC CP, các bộ, ngành, địa phương.	<p>Xác định nhu cầu thông tin, xây dựng nội dung và mẫu phiếu khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân.</p> <p>Khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước.</p> <p>Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát trực tuyến.</p> <p>Cung cấp thông tin về kết quả khảo sát trực tuyến tới các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan và người dân, xã hội.</p>	Quý I-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
7.	Thông tin, tuyên truyền tới người dân, xã hội về đường lối, chủ trương của Đảng,	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...	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương,

	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.	Thông tin, tuyên truyền thông qua hoạt động phối hợp với các cơ quan.			cơ quan liên quan
8.	Tăng cường sự tham gia của người dân, xã hội trong việc giám sát, 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.	<p>Khảo sát trực tuyến 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 sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (phục vụ xây dựng Chỉ số SIPAS 2025).</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.	Triển khai Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính của Bộ Nội vụ - Cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Chính phủ (Trang Thông tin).	<p>Xây dựng kế hoạch, ký hợp đồng thực hiện, biên tập, phê duyệt, đăng tải tin, bài, ảnh, đồ họa, video... trên Trang Thông tin.</p> <p>Thu thập, phê duyệt, đăng tải văn bản, tài liệu cải cách hành chính của Đảng, Chính phủ, bộ, ngành, địa phương trên Trang Thông tin.</p> <p>Nghiên cứu, khảo sát, đánh giá thực trạng hoạt động của Trang Thông tin, xác định nhu cầu của người sử dụng, trên cơ sở đó thực hiện nâng cấp, phát triển các tính năng, mục, chuyên mục, chuyên mục thành phần của Trang thông tin nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng Trang Thông tin.</p> <p>Quản lý, quản trị, phát triển Trang Thông tin.</p>	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan



10.	Vận hành, quản lý, quản trị các phần mềm của Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân; nâng cấp, phát triển các phần mềm nhằm đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính và người sử dụng	<p>Vận hành, quản lý, quản trị các phần mềm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 2025;</li> <li>- Phần mềm nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát sự hài lòng của người dân phục vụ xây dựng Chỉ số SIPAS 2025;</li> <li>- Phần mềm cơ sở dữ liệu cải cách hành chính;</li> <li>- Phần mềm khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân về cải cách hành chính, dịch vụ công, chính sách công...;</li> <li>- Phần mềm Trang thông tin điện tử cải cách hành chính nhà nước.</li> </ul>	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các cơ quan liên quan
11.	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 (SIPAS 2025).	<p>Xây dựng đề cương khảo sát.</p> <p>Ban hành văn bản hướng dẫn chọn mẫu khảo sát; tổ chức triển khai chọn mẫu khảo sát tại 63 tỉnh, thành phố.</p> <p>Xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát; tổ chức tập huấn khảo sát cho đơn vị khảo sát và điều tra viên.</p> <p>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....</p> <p>Phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan để thực hiện khảo sát tại 63 tỉnh, thành phố.</p> <p>Kiểm tra việc thực hiện khảo sát thực tế tại một số địa phương.</p> <p>Phúc tra khảo sát (qua SMS).</p> <p>Thu phiếu khảo sát, kiểm tra, lọc phiếu khảo sát.</p> <p>Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; xây dựng báo cáo Chỉ số SIPAS 2025</p>	Quý III-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan
12.	Nhiệm vụ khác.		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 liên quan đến các nội dung 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, Trung tâm Thông tin phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện và kết quả 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, 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 do cơ quan chủ trì.
- Phối hợp, hỗ trợ Bộ Nội vụ thực hiện Kế hoạch trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương.
- Thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện và kết quả thực hiện 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 bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân 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 2025 để thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch do Bộ Nội vụ chủ trì.

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.

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./.