

BỘ NỘI VỤ

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

Số: **172**/QĐ-BNV

Hà Nội, ngày **11** tháng **02** năm 2026

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 2026

BỘ TRƯỞNG 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 Nghị định số 25/2025/NĐ-CP ngày 21/02/2025 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 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 72/QĐ-BNV ngày 12 tháng 01 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Chương trình công tác của Bộ Nội vụ năm 2026;

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 2026.

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

Điều 3. Bộ Nội vụ phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- 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 Văn Hồi

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 2026

(Kèm theo Quyết định số 172/QĐ-BNV ngày 11 tháng 02 năm 2026 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 2026 (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 đặt ra tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 và mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Việc triển khai đánh giá cải cách hành chính (CCHC) và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SHL) được tăng cường đổi mới sáng tạo, ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình thu thập, phân tích dữ liệu, xây dựng báo cáo, chỉ số để cung cấp thông tin đa chiều, khách quan, kịp thời cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo của Chính phủ về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06, các cơ quan hành chính nhà nước, người dân, xã hội.

- Các bộ, ngành, địa phương có cơ sở tham khảo khách quan, giúp xây dựng, thực hiện kế hoạch, giải pháp CCHC trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương một cách kịp thời, hiệu quả, chất lượng; thực hiện tốt trách nhiệm giải trình về chính sách, kết quả CCHC.

- Người dân, xã hội tiếp cận, sử dụng thông tin minh bạch, kịp thời, đầy đủ về chính sách, kết quả CCHC của Chính phủ, bộ, ngành, địa phương; được cung cấp các phương tiện, công cụ để thực hiện giám sát, phản hồi ý kiến đối với công tác CCHC một cách thuận tiện, hiệu quả.

- Kết quả thực hiện các chỉ tiêu liên quan trong bộ chỉ tiêu phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia được nâng cao.

2. Yêu cầu

Việc tổ chức 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 báo cáo; công bố Chỉ số SIPAS 2025	Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; xây dựng báo cáo Chỉ số SIPAS 2025.	Quý I	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Tổ chức hội nghị công bố Chỉ số SIPAS 2025.	Quý II		
		Thông tin, tuyên truyền Chỉ số SIPAS 2025.	Quý II - IV		
2.	Đánh giá kết quả, tác động của Chỉ số SIPAS.	Làm việc với một số cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức, cá nhân ở địa phương.	Quý II	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Tổ chức các hội thảo.			
3.	Triển khai Trang Thông tin điện tử CCHC của Bộ Nội vụ - Cơ quan Thường trực cải cách hành chính của Chính phủ (Trang Thông tin).	Thực hiện viết, sưu tầm, đăng tải tin, bài, nội dung về CCHC trên các chuyên mục của Trang Thông tin nhằm cung cấp thông tin về CCHC.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Quản lý, quản trị Trang Thông tin.			
		Nâng cấp, phát triển Trang thông tin đáp ứng yêu cầu của nhiệm vụ.			
4.	Triển khai cơ sở dữ liệu trực tuyến về CCHC của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.	Tổng hợp, phân tích thông tin, số liệu, văn bản, tài liệu liên quan của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Nhập, cập nhật thông tin, số liệu, văn bản, tài liệu trên Hệ thống.			
		Vận hành, cho phép khai thác cơ sở dữ liệu trên Trang Thông tin điện tử CCHC.			
		Quản lý, quản trị cơ sở dữ liệu.			

5.	Khảo sát trực tuyến đánh giá CCHC phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số PAR Index 2026.	Phát phiếu khảo sát trực tuyến đánh giá CCHC tới cán bộ, công chức trong cả nước.	Quý IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát trực tuyến phục vụ chấm điểm, xác định Chỉ số PAR Index .	Quý IV		
6.	Khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức, người dân về CCHC phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương.	Xác định nhu cầu thông tin, xây dựng nội dung và mẫu phiếu khảo sát trực tuyến.	Quý I-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Triển khai đăng tải phiếu khảo sát trực tuyến trên Trang Thông tin điện tử CCHC và các nền tảng khác.			
		Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát trực tuyến.			
		Cung cấp thông tin kết quả khảo sát trực tuyến tới các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan và người dân, xã hội.			
7.	Vận hành, quản lý, quản trị các phần mềm của Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá CCHC và đo lường SHL.	Vận hành, theo dõi, đánh giá các phần mềm.	Quý I - IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Cập nhật, chỉnh sửa, nâng cấp, phát triển các phần mềm đáp ứng yêu cầu của nhiệm vụ và người sử dụng.			
		Triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng.			
8.	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2026 (SIPAS 2026).	Xây dựng đề cương khảo sát; mẫu phiếu khảo sát; đề cương tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, xây dựng Chỉ số SIPAS 2026.	Quý III-IV	Bộ Nội vụ	Các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan
		Ban hành văn bản hướng dẫn chọn mẫu khảo sát; tổ chức triển khai chọn mẫu khảo sát tại 34 tỉnh, thành phố.			
		Xây dựng, tổ chức thực hiện các chương trình phối hợp khảo sát, hợp đồng khảo sát.			
		In tài liệu hướng dẫn khảo sát, phiếu khảo sát.			
		Tập huấn và hướng dẫn khảo sát cho đơn vị khảo sát và điều tra viên.			
		Tổ chức thực hiện phát, thu phiếu khảo sát tại các địa phương trong cả nước.			

		Kiểm tra việc phát, thu phiếu khảo sát tại các địa phương.			
		Thu phiếu khảo sát, kiểm tra, lọc phiếu khảo sát.			
		Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; xây dựng báo cáo Chỉ số SIPAS 2026.			

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện

a) Bộ Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện Kế hoạch.

- Hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đánh giá, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Tổ trưởng Tổ Cải cách hành chính, Ban Chỉ đạo của Chính phủ về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 về tình hình, kết quả thực hiện 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.

- 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.

- Thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện và kết quả thực hiện Kế hoạch trong phạm vi tới cán bộ, công chức, viên chức và người dân, xã hội trong phạm vi cả nước.

- Giao Vụ Cải cách hành chính là đơn vị chủ trì tham mưu, tổ chức thực hiện Kế hoạch, đầu mối liên lạc với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan trong quá trình tổ chức 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:

- Phối hợp tổ chức thực hiện Kế hoạch; hỗ trợ Bộ Nội vụ thực hiện nhiệm vụ liên quan 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 CCHC của Bộ Nội vụ được ngân sách nhà nước cấp năm 2026 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 năm 2026 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./.