

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2023

Số: 01 /CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN

**CHƯƠNG TRÌNH PHỐI HỢP  
Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân  
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026**

*Căn cứ Hiến pháp năm 2013 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;*

*Căn cứ Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam năm 2015;*

*Căn cứ Pháp lệnh Cựu chiến binh;*

*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,*

Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ban hành Chương trình phối hợp Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026 (sau đây gọi tắt là Chương trình phối hợp) như sau:

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

**1. Mục tiêu**

**a) Mục tiêu chung:**

Nhằm góp phần cung cấp thông tin khách quan dựa trên phản hồi của người dân cho Chính phủ, chính quyền địa phương và các cơ quan hành chính nhà nước các cấp để làm cơ sở xác định các giải pháp xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm thông qua sự phối hợp giữa Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.

**b) Mục tiêu cụ thể:**

- Việc triển khai 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 đo lường sự hài lòng của người dân) trong giai đoạn 2023 - 2026 do Bộ Nội vụ chủ trì có sự giám sát của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, đảm bảo hiệu quả, chất lượng.

- Việc thông tin, tuyên truyền về mục đích, yêu cầu, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân cũng như quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc giám sát, phản hồi ý kiến đối với cơ quan hành chính nhà nước trong giai đoạn 2023 - 2026 được Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam triển khai thông qua các hoạt động của tổ chức, từ đó kích lệ sự tham gia khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân một cách tích cực, trách nhiệm.

**2. Yêu cầu**

a) Chương trình phối hợp được xây dựng trên cơ sở phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn và ý kiến thống nhất của ba cơ quan. Nội dung phối hợp đảm bảo đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

b) Việc thực hiện Chương trình phối hợp đảm bảo đúng nội dung, đúng tiến độ, công khai, minh bạch, kịp thời, hiệu quả, tiết kiệm.

c) Định kỳ hàng năm, ba cơ quan đánh giá việc thực hiện Chương trình phối hợp để rút kinh nghiệm cho năm tiếp theo; năm 2026, tổng kết việc thực hiện Chương trình phối hợp.

d) Ba cơ quan chủ động, tích cực, trách nhiệm, hỗ trợ, tôn trọng nhau, có sự trao đổi, thống nhất trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Cơ quan chủ trì nhiệm vụ chủ động tổ chức lấy ý kiến góp ý, thống nhất của các cơ quan phối hợp.

## **II. NỘI DUNG**

1. Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân; nghiên cứu, điều chỉnh, bổ sung tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, việc tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân cho phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước, thực tiễn hàng năm;

2. Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi cả nước hàng năm;

3. Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu; xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm;

4. Công bố Chỉ số hài lòng của người dân hàng năm;

5. Thông tin, tuyên truyền mục đích, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, quyền lợi, trách nhiệm của người dân và sự phản hồi ý kiến đối với cơ quan hành chính nhà nước hàng năm trong quá trình tham gia ý kiến và giám sát việc thực hiện đánh giá.

6. Tổng kết việc thực hiện Chương trình phối hợp.

## **III. PHƯƠNG THỨC THỰC HIỆN**

1. Bộ Nội vụ:

- Chủ trì nghiên cứu, xây dựng dự thảo phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; nghiên cứu, điều chỉnh, bổ sung tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, việc tổ chức thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân cho phù hợp với yêu cầu của cải cách hành chính nhà nước và thực tiễn hàng năm;

- Chủ trì xây dựng dự thảo kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm; xây dựng dự toán kinh phí và bố trí kinh phí cho các hoạt động phối hợp giữa ba cơ quan do Bộ Nội vụ chủ trì.

- Chủ trì tổ chức triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm, gồm: Ban hành văn bản gửi Ủy ban nhân dân 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các cơ quan, tổ chức liên quan về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân; chọn mẫu khảo sát; lựa chọn hình thức và tổ chức thực hiện phát, thu phiếu khảo sát; lựa chọn hình thức và tổ chức thực hiện giám sát, phúc tra kết quả khảo sát phù hợp với yêu cầu, thực tiễn hàng năm;

- Chủ trì tổ chức thực hiện nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát; xây dựng báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân hàng năm;

- Chủ trì tổ chức các đoàn công tác phối hợp của Bộ Nội vụ Ban Thường trực

Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam kiểm tra về việc khảo sát, việc sử dụng Chỉ số hài lòng, việc triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các tỉnh hàng năm.

- Đồng chủ trì hội nghị công bố Chỉ số hài lòng và các hội nghị, hội thảo liên quan cùng với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam; chủ trì tổ chức các cuộc họp trao đổi, thống nhất công việc giữa ba cơ quan;

- Chủ trì tổ chức thực hiện các hoạt động thông tin, tuyên truyền Chỉ số hài lòng hàng năm;

- Chủ trì xây dựng báo cáo thực hiện Chương trình phối hợp hàng năm;

- Lấy ý kiến góp ý của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam vào các dự thảo văn bản, tài liệu do Bộ Nội vụ chủ trì xây dựng;

- Cung cấp thông tin, phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi để Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam thực hiện các hoạt động phối hợp;

- Chỉ đạo, hướng dẫn cơ quan ngành dọc ở địa phương phối hợp, hỗ trợ cơ quan ngành dọc của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam thực hiện các hoạt động phối hợp giữa ba cơ quan tại địa phương (nếu có).

2. Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam:

- Phối hợp thực hiện các hoạt động do Bộ Nội vụ chủ trì;

- Đồng chủ trì hội nghị công bố Chỉ số hài lòng và các hội nghị, hội thảo liên quan cùng với Bộ Nội vụ;

- Tham gia ý kiến đối với các dự thảo văn bản, tài liệu do Bộ Nội vụ chủ trì xây dựng;

- Cung cấp thông tin, phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi để Bộ Nội vụ thực hiện nhiệm vụ phối hợp;

- Hướng dẫn cơ quan ngành dọc ở địa phương phối hợp, hỗ trợ cơ quan ngành dọc Bộ Nội vụ thực hiện các hoạt động phối hợp giữa ba cơ quan tại địa phương (nếu có).

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### 1. Phân công trách nhiệm

a) Về chỉ đạo, điều hành: Giao Thứ trưởng Bộ Nội vụ phụ trách lĩnh vực cải cách hành chính, Phó Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phụ trách Ban Dân chủ - Pháp luật, Phó Chủ tịch Hội Cựu chiến binh Việt Nam phụ trách Ban Pháp luật trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức thực hiện Chương trình phối hợp.

b) Về đầu mối thực hiện: Giao Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ; Ban Dân chủ - Pháp luật, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Ban Pháp luật Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam làm đầu mối thực hiện, chịu trách nhiệm liên lạc, tham mưu, tổ chức triển khai hoạt động giúp lãnh đạo ba cơ quan tổ chức thực hiện Chương trình phối hợp. Ba đơn vị đầu mối có trách nhiệm liên hệ chặt chẽ; trao đổi, cung cấp văn bản, thông tin kịp thời, đầy đủ; báo cáo, tham mưu hiệu quả cho lãnh đạo ba cơ quan trong quá trình thực hiện Chương trình phối hợp.

##### 2. Thời gian

Ba cơ quan trao đổi, thống nhất nội dung hoạt động và thời gian triển khai cụ thể hàng năm.

### 3. Kinh phí

Các cơ quan chịu trách nhiệm về kinh phí cho các hoạt động do cơ quan chủ trì. Kinh phí thực hiện các hoạt động được sử dụng từ kinh phí cấp cho cải cách hành chính hàng năm. Nội dung, định mức kinh phí và việc sử dụng, quản lý kinh phí tuân thủ theo quy định của Luật Ngân sách Nhà nước và các văn bản hướng dẫn Luật Ngân sách Nhà nước.

Nội dung Chương trình phối hợp được các bên thống nhất triển khai ngay sau khi ký kết. Trong quá trình thực hiện, nếu có các vấn đề phát sinh, hoặc có những khó khăn, vướng mắc, các bên cùng phối hợp giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC  
ỦY BAN TWMTTQVN  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trương Thị Ngọc Ánh**

**TM. HỘI CỰU CHIẾN BINH VN  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Khuất Việt Dũng**

**BỘ NỘI VỤ  
KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trọng Thừa**

#### **Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng (để b/c);
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội (để b/c);
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Chủ tịch UBTWMTTQVN Đỗ Văn Chiến (để b/c);
- Bộ trưởng Bộ Nội vụ Phạm Thị Thanh Trà (để b/c);
- Chủ tịch TWHCCBVN Bé Xuân Trường (để b/c);
- Phó Chủ tịch BTWMTTQVN Trương Thị Ngọc Ánh;
- Thứ trưởng Bộ Nội vụ Nguyễn Trọng Thừa;
- Phó Chủ tịch TWHCCBVN Khuất Việt Dũng;
- Ban Dân vận Trung ương (để b/c);
- Ban Nội chính Trung ương (để b/c);
- Văn phòng: Trung ương Đảng, Chủ tịch nước, Chính phủ, Quốc hội (để b/c);
- Các tổ chức thành viên của MTTQ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các vụ, ban, đơn vị trực thuộc UBTWMTTQVN; TWHCCBVN và Bộ Nội vụ;
- Lưu: VT Bộ Nội vụ; TWMTTQVN, TWHCCBVN, Vụ CCHC.