

Số: 3509/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 30 tháng 11 năm 2021

**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 - 2025”**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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 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”;*

*Căn cứ Quyết định số 433/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ 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; Quyết định số 862/QĐ-BNV ngày 17 tháng 8 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về điều chỉnh 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;*

*Căn cứ Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2021;*

*Căn cứ Quyết định số 2370/QĐ-UBND ngày 19 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai*

đoạn 2021 -2025;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2571/TTr-SNV ngày 18/11/2021.

### **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 - 2025”.

(Đề án kèm theo Quyết định này)

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Báo Quảng Nam, Đài PT-TH tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NC, TH, KGVX, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT.CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Hồ Quang Bửu**



**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 - 2025"**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2021  
của UBND tỉnh Quảng Nam)*

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

**1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung:

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính theo hướng toàn diện, đồng bộ, có trọng tâm, trọng điểm nhằm xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, công khai, minh bạch, nâng cao chất lượng giải trình. 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 - 2025" 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 - 2025.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Từ năm 2022:

+ 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 - 2025 (sau đây gọi tắt là Hệ thống) được hoàn thành và đưa vào triển khai.

+ 100% các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố 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 theo phạm vi chức năng được phân quyền.

+ 100% các các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố khai thác, sử dụng dữ liệu trên Hệ thống để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả, tác động cải cách hành chính, 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 2023, 100% các cuộc đánh giá cải cách hành chính, khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân được thực hiện trên nền tảng công nghệ thông tin và thiết bị thông minh.

- Tỷ lệ người dân tham gia khảo sát, hỏi - đáp, xin ý kiến trực tuyến trên Hệ thống và tỷ lệ người dân hài lòng tăng qua các năm.

## **2. Yêu cầu**

- Các nội dung, tiêu chí đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân 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 cải cách hành chính; phản ánh được tâm tư, nguyện vọng của người dân.

- Hệ thống phải dễ tiếp cận, dễ 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 có tính mở, đảm bảo An toàn thông tin, phù hợp với Khung kiến trúc Chính quyền điện tử.

- Cơ sở dữ liệu về kết quả 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 phải đảm bảo khách quan, minh bạch, chính xác, đầy đủ và cập nhật kịp thời.

- Dữ liệu của Hệ thống 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 các cơ quan nhà nước trên nguyên tắc lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá 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 phải đảm bảo tiết kiệm, chống lãng phí; đảm bảo an ninh, an toàn mạng, bí mật thông tin cá nhân.

## **3. Phạm vi**

Hệ thống được triển khai trên quy mô toàn tỉnh.

## **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 đối với nhiệm vụ gồm:

- Phương pháp đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân trực tuyến cho từng năm, 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trực tuyến.

- Phương pháp đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trực tiếp;

- Các quyết định phê duyệt của Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

- Xây dựng Đề án, xin ý kiến các cơ quan, đơn vị, địa phương, hoàn thiện Đề án, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt: Năm 2021.

- Xây dựng, xin ý kiến các cơ quan, cá nhân liên quan, thí điểm, hoàn thiện Phương pháp đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trực tuyến giai đoạn 2021 - 2025 và trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt: Năm 2022.

- Xây dựng, xin ý kiến các cơ quan, cá nhân liên quan, hoàn thiện Phương pháp đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trực tiếp giai đoạn 2021 - 2025; trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt: Năm 2022.

## **2. Xây dựng phần mềm Hệ thống**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

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

- Các phân hệ phần mềm mẫu phiếu khảo sát trực tuyến thường xuyên, đột xuất 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;

- Các phân hệ phần mềm mẫu phiếu xin ý kiến, tạo lập số liệu theo chuyên đề, lĩnh vực phục vụ công tác quản lý điều hành;

- Các phân hệ phần mềm nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu 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 trực tuyến; nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trực tiếp; giao diện dữ liệu;

- Phân hệ phần mềm tích hợp khảo sát trực tuyến với các Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan;

- Phân hệ phần mềm biểu mẫu báo cáo kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trực tuyến;

- Phân hệ cơ sở dữ liệu về hoạt động, thông tin, tuyên truyền về kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng (các chuyên mục, bài viết, tài liệu, báo cáo, bảng biểu, hình ảnh...);

- Phân hệ hỏi - đáp; xin ý kiến về cải cách hành chính, khảo sát mức độ hài lòng của người dân;

- 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 khảo sát, đấu thầu xây dựng phần mềm Hệ thống: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Lập, thẩm định và phê duyệt Đề cương và dự toán chi tiết: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Lập và phê duyệt kế hoạch lựa chọn nhà thầu, hồ sơ mời thầu, tổ chức đấu thầu - chấm, xét thầu - lựa chọn nhà thầu, thương thảo và ký hợp đồng: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Xây dựng và kiểm thử hệ thống phần mềm: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Hiệu chỉnh và triển khai tập huấn đưa vào sử dụng thử hệ thống phần mềm: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Xây dựng, triển khai thí điểm phần mềm Hệ thống: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Nghiệm thu và bàn giao đưa vào sử dụng, thanh lý hợp đồng kinh tế: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Quyết toán và hoàn thành thủ tục kết thúc đầu tư, kiểm toán: Thời gian thực hiện năm 2022.

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

### **3. Triển khai khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

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

- Các cuộc khảo sát trực tuyến 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: Thời gian thực hiện thường xuyên hằng năm và đột xuất theo chủ đề.

- Triển khai khảo sát trực tuyến theo phương pháp đã xây dựng: Thời gian thực hiện thường xuyên hằng năm và đột xuất theo chủ đề.

- Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu trực tuyến: Theo từng kế hoạch cụ thể.

- Đăng tải trực tuyến biểu mẫu báo cáo thống kê kết quả khảo sát: Thời gian thực hiện thường xuyên.

- Xây dựng; đăng tải trực tuyến, in ấn báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát năm: Thời gian thực hiện hằng năm.

- Tham mưu, tổng hợp, báo cáo: Thường xuyên.

### **4. Triển khai khảo sát trực tiếp đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

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

- Các cuộc khảo sát trực tiếp 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.

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: Theo kế hoạch khảo sát trực tiếp.

- Triển khai khảo sát trực tiếp thông qua phát phiếu khảo sát tới người dân: Theo kế hoạch.

- Nhập, tổng hợp, phân tích dữ liệu trên cơ sở ứng dụng phần mềm của Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng: Theo kế hoạch.

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

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

- Tham mưu, tổng hợp, báo cáo: Thường xuyên.

## **5. Triển khai xin ý kiến người dân về chủ trương, chính sách, hoạt động, sáng kiến cải cách hành chính**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu 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: Nâng cấp phân hệ từ Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính, bắt đầu từ năm 2022.

- Đăng tải các vấn đề/nội dung xin ý kiến người dân của các cơ quan theo hình thức trực tuyến: Thường xuyên.

- Tiếp nhận, đăng tải các ý kiến góp ý, ý tưởng, đề xuất của người dân theo hình thức trực tuyến: Thường xuyên.

- Tổng hợp kết quả xin ý kiến trực tuyến: Theo định kỳ.

## **6. Triển khai hỏi - đáp trực tuyến về chủ trương, chính sách, hoạt động cải cách hành chính; kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân**

## a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

Các sản phẩm, kết quả yêu cầu 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: Nâng cấp phân hệ từ Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính: Thời gian thực hiện năm 2022.

- Tiếp nhận câu hỏi của người dân: Thường xuyên.

- Trả lời câu hỏi; đăng tải câu trả lời: Thường xuyên.

- Tổng hợp báo cáo kết quả hỏi - đáp trực tuyến: Theo định kỳ.

### **7. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân**

## a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

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

- Các Quyết định, báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng hằng năm;

- Ấn phẩm khác: Sách tham khảo, tài liệu tổng hợp, tài liệu thông tin, tuyên truyền...

- Các cuộc Hội nghị; Hội thảo nghiên cứu, phân tích, đánh giá, rút kinh nghiệm.

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

- Xây dựng Quyết định, báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng trên cơ sở kết quả đánh giá chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính, kết quả khảo sát trực tuyến và kết quả khảo sát trực tiếp: Hằng năm.

- Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt các Quyết định, báo cáo: Hằng năm.

- Tổ chức các Hội nghị, Hội thảo công bố, phân tích, đánh giá, rút kinh nghiệm các Chỉ số cải cách hành chính: Hằng năm.

### **8. Xây dựng, đưa vào khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu trực tuyến về kết quả 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 đối với nhiệm vụ gồm:

- Cơ sở dữ liệu trực tuyến về hoạt động, kết quả 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, gồm: Kết quả các Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh, Chỉ số Sẵn sàng và ứng dụng công nghệ thông tin...

b) Nội dung công việc, thời gian thực hiện: Nâng cấp từ Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính

- Nhập cơ sở dữ liệu: Thường xuyên.
- Đưa vào khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu: Thường xuyên.
- Cập nhật cơ sở dữ liệu: Thường xuyên.
- Quản lý, quản trị: Thường xuyên.

### **9. Triển khai thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính và kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân trên Hệ thống**

a) Sản phẩm/kết quả yêu cầu:

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

- Các chuyên mục thông tin, tuyên truyền trực tuyến;
- Các phóng sự, bài viết, hình ảnh 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;

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

- Xây dựng kế hoạch thông tin, tuyên truyền năm: Hằng năm.
- Đăng tin, bài, ảnh thông tin tuyên truyền trực tuyến: Hằng 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 Hệ thống: Thường xuyên.

### **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; quyền lợi, trách nhiệm của người dân trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về công tác, kết quả cải cách hành chính, 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. Nêu 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân 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 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 trong thực hiện Đề án.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Đề án được chi từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Nội vụ**

a) Cơ quan chủ trì cụ thể hóa các nội dung, nhiệm vụ trong Đề án.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan 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; thiết kế hình thức, nội dung của Hệ thống.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng phần mềm Hệ thống.

d) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản, tài liệu hướng dẫn về việc triển khai các nhiệm vụ của Hệ thống.

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan triển khai khảo sát trực tiếp đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng hàng năm.

e) Thường xuyên tổ chức rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Hệ thống.

g) Tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân hàng năm; đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các cơ quan hành chính nhà nước.

h) Đề xuất các hình thức thi đua khen thưởng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

i) 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng hằng năm.

k) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phân bổ kinh phí hằng năm để triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Đề án.

## **2. Sở Tài chính**

Thẩm định, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét bố trí kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ trong Đề án.

## **3. Sở Thông tin và truyền thông**

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của mình, phối hợp với Sở Nội vụ trong việc thẩm định các nội dung về mặt tiêu chuẩn, kỹ thuật.

## **4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương**

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

b) Theo phân quyền quản trị của Sở Nội vụ, thực hiện đăng tải, cập nhật đầy đủ, kịp thời các dữ liệu về kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng hằng năm.

c) Chỉ đạo, thông tin, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trực thuộc nghiên cứu, nắm bắt và sử dụng hiệu quả kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng nhằm tăng cường hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

d) Thực hiện thông tin, tuyên truyền một cách hiệu quả đến toàn thể đội ngũ cán bộ, 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 cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng; đảm bảo đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác cải cách hành chính, 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 cải cách hành chính, 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.

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

Chịu trách nhiệm thông tin, tuyên truyền tới người dân, xã hội về việc triển khai và kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng 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 cải cách hành chính, 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 cơ quan hành chính nhà nước các cấp về cải cách hành chính và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân./.



### Phụ lục

## **CÁC NHIỆM VỤ CỦA ĐỀ ÁN "HỆ THỐNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG 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 2021-2025"**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2021 của UBND tỉnh Quảng Nam)

Stt	Nội dung	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
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	Phương pháp 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 trực tuyến, trực tiếp cho từng năm	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Hằng năm
2	Xây dựng Đề án Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân; xin ý kiến các cơ quan, đơn vị, địa phương, hoàn thiện Đề án, trình UBND tỉnh phê duyệt	Quyết định phê duyệt Đề án	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Năm 2021
3	Mở rộng 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	Mở rộng chức năng 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 qua Zalo trên các nền tảng có sẵn	Sở Nội vụ	Sở Thông tin và Truyền thông	Năm 2022
4	Nâng cấp, thí điểm mở rộng phần mềm	Nâng cấp phần mềm chấm điểm	Sở Nội vụ	Trung tâm	Năm 2022

	chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính đến các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam	Chỉ số cải cách hành chính (thí điểm mở rộng phần mềm chấm điểm đến các xã, phường, thị trấn)		Công nghệ thông tin - Sở Thông tin và Truyền thông	
5	Triển khai khảo sát trực tuyến 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	Kế hoạch khảo sát; dữ liệu được khảo sát; Quyết định công bố kết quả khảo sát hài lòng	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Bắt đầu từ năm 2022
6	Công bố kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân	Các quyết định công bố kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương;	Hằng năm
7	Nâng cấp các phân hệ trong Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính	Các phân hệ được nâng cấp	Sở Nội vụ	Trung tâm Công nghệ thông tin - Sở Thông tin và Truyền thông	Năm 2022
7.1	Triển khai phân hệ xin ý kiến người dân về chủ trương, chính sách, hoạt động, sáng kiến công tác cải cách hành chính	Nâng cấp phân hệ xin ý kiến trên Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính	Sở Nội vụ		Năm 2022
7.2	Triển khai hỏi - đáp trực tuyến về chủ trương, chính sách, hoạt động cải cách hành chính; kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân	Nâng cấp Chuyên mục hỏi đáp trực tuyến	Sở Nội vụ		Năm 2022
7.3	Xây dựng, đưa vào khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu trực tuyến về kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường	Cập nhật, nâng cấp Cơ sở dữ liệu về kết quả cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng	Sở Nội vụ		Năm 2022

	sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước				
7.4	Triển khai thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính và kết quả đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân	Cập nhật, nâng cấp Các chuyên mục thông tin, tuyên truyền trực tuyến; Các phóng sự, bài viết trên các phương tiện thông tin đại chúng; Video, hình ảnh tuyên truyền cải cách hành chính	Sở Nội vụ		Năm 2022