

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

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

Số: 8987 /UBND-KSTT
Về kết quả thử nghiệm Hệ thống ứng
dụng CNTT đánh giá CCHC, đo
lường sự hài lòng của người dân

Nghệ An, ngày 19 tháng 11 năm 2021

Kính gửi:

- Các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã.

Thực hiện Công văn số 5628/BNV-CCHC ngày 09/11/2021 của Bộ Nội vụ về kết quả thử nghiệm Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân và để việc triển khai khảo sát ý kiến cán bộ, công chức theo hình thức trực tuyến phục vụ việc xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, tỉnh bắt đầu từ năm 2021, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã:

1. Thông tin kịp thời, đầy đủ các kết quả thử nghiệm Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân, tồn tại và kiến nghị Bộ Nội vụ đã chỉ ra tại Công văn số 5628/BNV-CCHC (*Gửi kèm theo Công văn số 5628/BNV-CCHC ngày 09/11/2021 của Bộ Nội vụ*) đến cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị mình. Đồng thời, chỉ đạo triển khai thực hiện các giải pháp để khắc phục tồn tại và thực hiện kiến nghị của Bộ Nội vụ.

2. Giao Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc triển khai các giải pháp để khắc phục tồn tại và thực hiện kiến nghị theo yêu cầu của Bộ Nội vụ. *Amo*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- PCT UBND tỉnh (Đ/c Hoa);
- CVP, PCVP (Đ/c Thiên);
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, KSTT (Nam). *vo*

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



*** Lê Ngọc Hoa**

BỘ NỘI VỤ

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

Số: 5628 /BNV-CCHC

Hà Nội, ngày 09 tháng 11 năm 2021

V/v kết quả thử nghiệm Hệ thống ứng dụng CNTT đánh giá CCHC, đo lường sự hài lòng của người dân

Kính gửi: - Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Thực hiện 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”; Quyết định số 862/QĐ-BNV ngày 17 tháng 8 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc 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” (sau đây gọi tắt là "Hệ thống") năm 2021, Bộ Nội vụ đã triển khai thử nghiệm Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân giai đoạn 2021 - 2030 (sau đây gọi tắt là "Hệ thống") tại 19 bộ, cơ quan ngang bộ (danh sách các bộ tại Phụ lục 1 kèm theo) và 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là "bộ, tỉnh") theo Công văn số 4566/BNV-CCHC ngày 17 tháng 9 năm 2021 của Bộ Nội vụ.

Bộ Nội vụ đã tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả thử nghiệm Hệ thống, việc tham gia thử nghiệm Hệ thống của các bộ, tỉnh và đưa ra một số kiến nghị đối với các bộ, tỉnh (tại Phụ lục 2 kèm theo). Đề nghị các bộ, tỉnh thông tin kịp thời, đầy đủ các kết quả, kiến nghị nói trên đến các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc triển khai các giải pháp khắc phục tồn tại, thực hiện kiến nghị./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa (để b/c);
- Văn phòng Bộ/Vụ phụ trách CCHC của 19 bộ, cơ quan ngang bộ; Sở Nội vụ của 63 tỉnh, thành;
- Lưu: VT, CCHC.

**TL. BỘ TRƯỞNG
VỤ TRƯỞNG
VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**



Phạm Minh Hùng



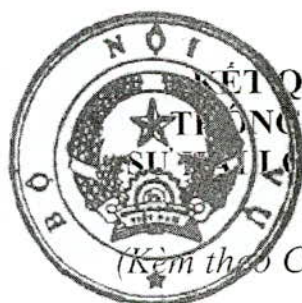
PHỤ LỤC 1

DANH SÁCH BỘ, CƠ QUAN NGANG BỘ

Kiểm tra Công văn số 5628 /BNV-CCHC ngày 09 tháng 11 năm 2021 của Bộ Nội vụ)

1. Bộ Công Thương
2. Bộ Giao thông vận tải
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo
4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư
5. Bộ Khoa học và Công nghệ
6. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
7. Bộ Ngoại giao
8. Bộ Nội vụ
9. Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
10. Bộ Tài chính
11. Bộ Tài nguyên và Môi trường
12. Bộ Thông tin và Truyền thông
13. Bộ Tư pháp
14. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
15. Bộ Xây dựng
16. Bộ Y Tế
17. Ngân hàng nhà nước Việt Nam
18. Thanh tra Chính phủ
19. Ủy ban Dân tộc

PHỤ LỤC 2



QUYẾT ĐỊNH THỬ NGHIỆM 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 Công văn số 5628 /BNV-CCHC ngày 09 tháng 11 năm 2021 của Bộ Nội vụ)

1. Tình hình triển khai thử nghiệm Hệ thống

Thực hiện 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”; Quyết định số 862/QĐ-BNV ngày 17 tháng 8 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc 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, Bộ Nội vụ đã xây dựng, triển khai thử nghiệm Hệ thống.

- Mục đích thử nghiệm Hệ thống: Nhằm đảm bảo Hệ thống phù hợp, thân thiện, dễ sử dụng, hoạt động hiệu quả, chất lượng khi đưa vào triển khai.

- Mục tiêu thử nghiệm Hệ thống: (1) Hệ thống được vận hành và trải nghiệm thực tế bởi người sử dụng; (2) Nhận được ý kiến phản hồi của người sử dụng về Hệ thống.

- Đối tượng, phạm vi thử nghiệm Hệ thống: Công chức phụ trách cải cách hành chính của tất cả các đơn vị tham mưu của 19 bộ, cơ quan ngang bộ (gọi tắt là bộ) được đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính; công chức phụ trách cải cách hành chính của tất cả các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và công chức phụ trách cải cách hành chính của tất cả Ủy ban nhân dân cấp huyện của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi tắt là tỉnh).

- Nội dung thử nghiệm Hệ thống, gồm: Chức năng khảo sát trực tuyến; chức năng tạo lập, cung cấp cơ sở dữ liệu về văn bản, báo cáo liên quan/về cải cách hành chính; chức năng xin ý kiến người dân về quy định, chính sách, sáng kiến cải cách hành chính; chức năng hỏi - đáp về cải cách hành chính; chức năng cung cấp thông tin, kiến thức, mô hình, kinh nghiệm trong nước, quốc tế về hành chính công, cải cách hành chính... của Hệ thống; thiết kế của website của Hệ thống; các tính năng xem, tải văn bản/tài liệu; gửi câu hỏi, đính kèm văn bản/tài liệu; trả lời, xem lại, chỉnh sửa, in, gửi phiếu khảo sát trực tuyến.

- Cách thức thử nghiệm Hệ thống: Bộ, tỉnh chọn, lập danh sách công chức được lựa chọn là đối tượng tham gia thử nghiệm Hệ thống và gửi danh sách về Bộ Nội vụ. Bộ Nội vụ gửi thư điện tử hướng dẫn thử nghiệm cho từng công chức được lựa chọn thử nghiệm Hệ thống tới địa chỉ email của công chức. Mỗi công

chức được lựa chọn để thử nghiệm Hệ thống thực hiện các nội dung: Truy cập, xem xét, đọc, thao tác tất cả các mục, chuyên mục, chuyên mục thành phần của website của Hệ thống; trả lời phiếu khảo sát trực tuyến đánh giá cải cách hành chính, phiếu phản hồi ý kiến trực tuyến về Hệ thống.

- Thời gian thực hiện thử nghiệm Hệ thống: Từ ngày 17/9/2021 - 07/10/2021.

- Một số yêu cầu đối với bộ, tỉnh về việc thử nghiệm Hệ thống: Chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc các đơn vị, công chức triển khai thử nghiệm Hệ thống đầy đủ, chất lượng, đúng thời gian; đảm bảo quyền sở hữu bản quyền của Bộ Nội vụ đối với Hệ thống; bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin, an ninh mạng của Hệ thống; tuyệt đối không cung cấp thông tin và không chia sẻ các đường link của Hệ thống mà Bộ Nội vụ gửi dưới bất kỳ hình thức nào cho cá nhân, tổ chức không được Bộ Nội vụ lựa chọn để tham gia thử nghiệm Hệ thống.

2. Kết quả triển khai thử nghiệm Hệ thống

a) Một số kết quả đạt được

- 13/19 bộ và 63/63 tỉnh đã có danh sách cử công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống gửi về Bộ Nội vụ, với tổng số công chức là 2.429 người; trong đó, 949/2.429 công chức đã tham gia trả lời phiếu khảo sát đánh giá cải cách hành chính; 1.089/2.429 công chức đã tham gia trả lời phiếu phản hồi ý kiến về Hệ thống (chi tiết tại bảng tổng hợp).

- Hầu hết công chức của các bộ, tỉnh thống nhất, không có ý kiến góp ý đối với các nội dung thử nghiệm Hệ thống (92 - 97% tổng số công chức tham gia thử nghiệm).

- Một số công chức có gợi ý, đề xuất đối với các chuyên mục, chuyên mục thành phần, thao tác trên website của Hệ thống, trong đó có một số gợi ý, đề xuất phù hợp đã được tiếp thu để hoàn thiện Hệ thống.

- Qua thử nghiệm, có thể thấy Hệ thống được các công chức đánh giá phù hợp với cả cấp Trung ương và các cấp địa phương.

b) Một số tồn tại và nguyên nhân

- Việc triển khai thử nghiệm tại một số bộ, tỉnh chưa đạt yêu cầu của thử nghiệm Hệ thống. 06/19 bộ không có danh sách cử công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống gửi Bộ Nội vụ, gồm: Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Ngoại giao; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Xây dựng và Ủy ban Dân tộc. 04/63 tỉnh có danh sách cử công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống nhưng không có công chức nào tham gia thử nghiệm Hệ thống trên thực tế, gồm: Bình Dương; Gia Lai; Quảng Ngãi và Tiền Giang; 15/63 tỉnh có danh sách cử công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống nhưng số lượng công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống trên thực tế là rất ít (chi tiết tại bảng tổng hợp).

- Hơn một nửa số công chức được 19 bộ, 63 tỉnh cử tham gia thử nghiệm Hệ thống đã không tham gia thử nghiệm Hệ thống, cụ thể: 1.480/2.429 công

chức không tham gia trả lời phiếu khảo sát đánh giá cải cách hành chính; 1.340/2.429 công chức không tham gia trả lời phiếu phản hồi ý kiến về Hệ thống.

- Hầu hết số công chức không tham gia thử nghiệm Hệ thống là do hộp thư điện tử công vụ của các công chức này không nhận thư điện tử từ Bộ Nội vụ; một số là do địa chỉ hộp thư điện tử sai; một số là do hộp thư điện tử gmail của công chức đẩy thư điện tử từ Bộ Nội vụ vào thư rác. Ngoài ra, một số công chức không tham gia thử nghiệm Hệ thống là do công chức không quan tâm kiểm tra hộp thư điện tử, không nghiên cứu văn bản hướng dẫn thử nghiệm của Bộ Nội vụ.

- Một số công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống nhưng không nghiên cứu kỹ nội dung, yêu cầu thử nghiệm do đó đưa ra ý kiến chưa thực sự phù hợp.

3. Đề xuất, kiến nghị

Để công tác cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ đạt kết quả, mục tiêu đề ra theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 28 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ, đặc biệt là để triển khai khảo sát ý kiến cán bộ, công chức theo hình thức trực tuyến phục vụ việc xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, tỉnh bắt đầu từ năm 2021, Bộ Nội vụ đề nghị các bộ, tỉnh chỉ đạo, giám sát, có giải pháp cụ thể để:

a) Đảm bảo tất cả cán bộ, công chức của bộ, tỉnh được chọn, cử tham gia khảo sát trực tuyến phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, tỉnh (vào tháng 12 năm 2021 và các năm tiếp theo) sẽ tham gia khảo sát trực tuyến đầy đủ, nghiêm túc.

b) Đảm bảo hộp thư điện tử công vụ của tất cả các công chức của bộ, tỉnh tiếp nhận thư điện tử hướng dẫn khảo sát trực tuyến từ Bộ Nội vụ.

c) Đảm bảo phối hợp chặt chẽ với Bộ Nội vụ trong quá trình triển khai khảo sát trực tuyến phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, tỉnh./.

**BẢNG TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG CÔNG CHỨC THAM GIA
THỬ NGHIỆM HỆ THỐNG**

TT	Bộ, ngành, tỉnh, thành	Số công chức tham gia thử nghiệm Hệ thống theo đăng ký	Số công chức trả lời phiếu CCHC đánh giá địa phương	Kết quả trả lời phiếu CCHC đã nh giá bộ chủ quản	Kết quả trả lời phiếu phản hồi ý kiến về Hệ thống
I	BỘ, NGÀNH				
1	Bộ Công thương	27	14		21
2	Bộ Giáo dục và Đào tạo	0	0		0
3	Bộ Giao thông vận tải	14	8		12
4	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	0	0		0
5	Bộ Khoa học và Công nghệ	0	0		0
6	Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội	18	2		7
7	Bộ Ngoại giao	0	0		0
8	Bộ Nội vụ	20	3		44
9	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	0		1
10	Bộ Tài chính	31	16		23
11	Bộ Tài nguyên và Môi trường	33	23		30
12	Bộ Thông tin và Truyền thông	0	0		0
13	Bộ Tư pháp	23	10		14
14	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	20	4		12
15	Bộ Xây dựng	0	0		0
16	Bộ Y tế	24	12		14
17	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	6	3		15
18	Thanh tra Chính phủ	19	2		6
19	Ủy ban Dân tộc	0	0		0
II	TỈNH, THÀNH				
1	Hà Nội	39	12	5	22
2	Thành phố Hồ Chí Minh	41	20	2	15
3	An Giang	61	31	7	25
4	Bà Rịa - Vũng Tàu	30	5	4	7

5	Bạc Liêu	28	4	4	5
6	Bắc Giang	32	15	11	18
7	Bắc Kạn	29	0	1	1
8	Bắc Ninh	29	1	0	1
9	Bến Tre	27	10	3	8
10	Bình Dương	21	0	0	0
11	Bình Định	45	20	13	18
12	Bình Phước	34	27	18	9
13	Bình Thuận	34	23	4	19
14	Cao Bằng	30	1	0	1
15	Cà Mau	30	19	11	20
16	Cần Thơ	29	9	3	16
17	Hải Phòng	35	35	8	23
18	Đà Nẵng	31	12	7	17
19	Gia Lai	56	0	0	0
20	Hòa Bình	30	9	0	6
21	Hà Giang	37	24	6	13
22	Hà Nam	25	2	1	3
23	Hà Tĩnh	35	14	5	36
24	Hưng Yên	38	13	6	13
25	Hải Dương	32	1	2	1
26	Hậu Giang	27	23	2	18
27	Điện Biên	33	20	11	23
28	Đắk Lắk	43	7	3	6
29	Đắk Nông	29	11	4	10
30	Đồng Nai	31	8	2	10
31	Đồng Tháp	42	23	12	30
32	Khánh Hòa	31	26	11	23
33	Kiên Giang	39	26	9	16
34	Kon Tum	30	9	1	9
35	Lai Châu	33	18	8	26
36	Long An	38	27	13	25
37	Lào Cai	32	24	5	12
38	Lâm Đồng	32	26	15	23
39	Lạng Sơn	64	4	0	2
40	Nam Định	31	15	9	24
41	Nghệ An	43	9	7	15
42	Ninh Bình	28	21	2	23

43	Ninh Thuận	27	4	3	2
44	Phú Thọ	44	13	10	14
45	Phú Yên	15	6	2	9
46	Quảng Bình	32	13	3	15
47	Quảng Nam	37	25	2	30
48	Quảng Ngãi	35	0	0	0
49	Quảng Ninh	50	13	6	16
50	Quảng Trị	37	25	6	32
51	Sóc Trăng	32	22	3	17
52	Sơn La	35	16	5	33
53	Thanh Hóa	50	16	18	17
54	Thái Bình	28	2	4	4
55	Thái Nguyên	35	11	4	14
56	Thừa Thiên - Huế	34	21	10	20
57	Tiền Giang	53	0	0	0
58	Trà Vinh	27	5	5	11
59	Tuyên Quang	33	13	7	16
60	Tây Ninh	48	12	2	9
61	Vĩnh Long	28	24	15	22
62	Vĩnh Phúc	28	3	12	8
63	Yên Bái	21	4	4	5
III	TỔNG CỘNG	2429	949	356	1089