

BỘ NỘI VỤ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc***Hà Nội, ngày 15 tháng 7 năm 2025*

BÁO CÁO THÀNH TÍCH
ĐỀ NGHỊ TẶNG THƯỞNG HUÂN CHƯƠNG LAO ĐỘNG HẠNG NHÌ
Có thành tích xuất sắc đột xuất trong công tác cải cách hành chính nhà nước

Tên tập thể đề nghị khen thưởng: Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ

I. SƠ LƯỢC ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH

1. Sơ lược bối cảnh tình hình

Công tác cải cách hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là CCHC) luôn được Đảng và nhà nước xác định là một nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách và mang tính đột phá để phát triển mạnh mẽ kinh tế - xã hội cùng với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và quá trình hội nhập quốc tế sâu rộng. Chính cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và quá trình hội nhập quốc tế sâu rộng đã tạo ra những thay đổi sâu sắc trong nhận thức và kỳ vọng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của bộ máy nhà nước. Người dân ngày càng có nhu cầu cao hơn về một nền hành chính công khai, minh bạch, hiệu quả, lấy người dân làm trung tâm và có khả năng giải trình, đòi hỏi Chính phủ và chính quyền các cấp phải luôn thông tin kịp thời, đầy đủ và lắng nghe ý kiến phản hồi để nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả của các chủ trương, chính sách.

Trong bối cảnh đó, việc đẩy mạnh CCHC không chỉ là yêu cầu nội tại nhằm tinh gọn bộ máy, nâng cao năng lực quản lý, điều hành của Chính phủ và chính quyền các cấp, mà còn là yếu tố then chốt để tháo gỡ các rào cản thể chế, khơi thông nguồn lực cho phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực, công tác CCHC vẫn đối mặt với những thách thức như việc thiếu sự tham gia rộng rãi của người dân trong xây dựng chính sách, hạn chế trong đánh giá từ bên ngoài, khó khăn trong tiếp cận thông tin và khả năng phản ứng kịp thời với các vấn đề phát sinh. Đặc biệt, việc ứng dụng công nghệ thông tin, thúc đẩy chuyển đổi số và cắt giảm thủ tục hành chính là những giải pháp thiết yếu để đáp ứng mong đợi ngày càng cao của người dân, đảm bảo mọi người dân đều có thể tiếp cận và hưởng sự phục vụ công bằng, chất lượng tốt, mang lại sự hài lòng và củng cố niềm tin vào sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Do đó, CCHC không chỉ là một nhiệm vụ mà là một chiến lược sống còn, đảm bảo sự phát triển hài hòa, bền vững của đất nước.

Là cơ quan thường trực của Chính phủ về CCHC, Vụ Cải cách hành chính có trách nhiệm tham mưu, xây dựng và triển khai các chương trình, kế hoạch, đề án CCHC mang tính chiến lược, đồng thời hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực

hiện CCHC trên phạm vi toàn quốc. Vụ đóng vai trò tiên phong trong việc nghiên cứu, đề xuất các giải pháp đổi mới, đặc biệt là việc xây dựng một hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin để đánh giá CCHC và đo lường sự hài lòng của người dân, đảm bảo không một người dân nào bị bỏ lại phía sau trong quá trình xây dựng nền hành chính phục vụ.

2. Đặc điểm tình hình và cơ cấu tổ chức, nhân sự của Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ)

(1) Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn:

Vụ Cải cách hành chính là đơn vị thuộc Bộ Nội vụ, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về công tác cải cách hành chính và thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác cải cách hành chính của Chính phủ.

(2) Cơ cấu tổ chức bộ máy và cơ cấu công chức, viên chức:

- Về tổ chức: Lãnh đạo Vụ gồm Vụ trưởng và 03 Phó Vụ trưởng; Chi bộ gồm 18 đảng viên;

- Vụ Cải cách hành chính hiện có 17 công chức. Trong đó có: 02 công chức có trình độ Tiến sỹ; 12 công chức có trình độ thạc sỹ và 3 công chức có trình độ đại học; về ngạch công chức có 04 chuyên viên cao cấp, 07 chuyên viên chính, 06 chuyên viên;

- Nữ 07 người; Nam 10 người;

- Về độ tuổi: Trên 50 tuổi: 07 người; Từ 35 đến dưới 50 tuổi: 10 người.

II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC

Vụ Cải cách hành chính đã luôn chủ động, tích cực, sáng tạo, phát huy tinh thần trách nhiệm cao nhất trong triển khai các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính. Vụ đã tham mưu cho Bộ trưởng hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ là cơ quan thường trực công tác cải cách hành chính của Chính phủ, đạt được nhiều thành tích xuất sắc đột xuất nổi bật, góp phần quan trọng và mang tính đột phá vào sự phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của đất nước. Cụ thể như sau:

1. Tham mưu 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".

Trong bối cảnh kinh tế - xã hội phát triển mạnh mẽ, nhu cầu và kỳ vọng của người dân đối với Chính phủ, chính quyền các cấp ngày càng cao, đòi hỏi sự minh bạch, hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm trong mọi hoạt động. Nhận thức sâu sắc điều này, Vụ Cải cách hành chính, với vai trò là cơ quan thường trực của Chính phủ về công tác CCHC, đã chủ động tham mưu và dẫn dắt việc 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". Đây là một sáng kiến chiến lược, thể hiện tầm nhìn và cam kết của Bộ Nội vụ trong việc hiện đại hóa nền hành chính quốc gia, đưa công nghệ thông tin trở thành công cụ đắc lực để phục vụ người dân tốt hơn.

Sự ra đời của Đề án này không chỉ đáp ứng yêu cầu cấp bách về việc thông tin kịp thời, đầy đủ đến người dân về chủ trương, chính sách, hành động của Chính phủ, mà còn tạo kênh lắng nghe ý kiến phản hồi đa chiều từ người dân, đảm bảo mọi chính sách ban hành đều chất lượng, hiệu lực và đáp ứng sát sườn nhu cầu thực tiễn. Đáng chú ý, Vụ Cải cách hành chính đã đề xuất và kiên trì triển khai một hệ thống toàn diện, không bỏ lại bất kỳ người dân nào phía sau, kể cả những đối tượng chưa có điều kiện tiếp cận internet hay thiết bị số. Điều này thể hiện sự quan tâm sâu sắc đến quyền được hưởng dịch vụ công bình đẳng, công bằng của mọi tầng lớp nhân dân, không phụ thuộc vào điều kiện kinh tế, địa vị xã hội hay vị trí địa lý.

Đề án do Vụ Cải cách hành chính tham mưu đã mang lại những tác động và ý nghĩa to lớn trong thực tiễn:

- Thứ nhất, Vụ đã chủ trì xây dựng và hoàn thiện Phương pháp đánh giá CCHC, đo lường sự hài lòng của người dân, được thể hiện rõ qua việc tham mưu ban hành Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Bộ Nội vụ. Nhờ đó, Bộ Nội vụ hàng năm có thể khảo sát gần 37.000 người dân, tổng hợp và phân tích dữ liệu để xây dựng báo cáo Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAR Index trình Thủ tướng Chính phủ và Ban Chỉ đạo CCHC. Những chỉ số này không chỉ cung cấp bức tranh khách quan về hiệu quả CCHC mà còn là cơ sở quan trọng giúp Ủy ban nhân dân 63 tỉnh, thành phố xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Sự quan tâm ngày càng tăng của dư luận, các cơ quan truyền thông và giới chuyên gia đối với hai chỉ số này là minh chứng rõ ràng cho tầm ảnh hưởng và uy tín của phương pháp luận do Vụ CCHC xây dựng.

- Thứ hai, Vụ đã dẫn dắt việc xây dựng phần mềm và triển khai khảo sát trực tuyến đánh giá CCHC với 55.000 phiếu khảo sát mỗi năm đối với lãnh đạo, cán bộ, công chức các cấp. Việc này không chỉ giúp tiết kiệm hàng tỉ đồng ngân sách nhà nước mà còn góp phần nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức và thúc đẩy mạnh mẽ ứng dụng công nghệ thông tin trong CCHC, hướng tới một nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp.

- Thứ ba, Vụ CCHC đã đóng vai trò then chốt trong việc phát triển các chuyên mục trên Trang Thông tin điện tử cải cách hành chính, bao gồm khảo sát trực tiếp, xin ý kiến người dân về chính sách, hỏi đáp trực tuyến, công bố kết quả đánh giá CCHC và thông tin tuyên truyền. Những chuyên mục này đã tạo nên một nền hành chính minh bạch, có trách nhiệm giải trình, giúp người dân và cán bộ, công chức dễ dàng giám sát, phản hồi ý kiến, đồng thời khuyến khích trách nhiệm công dân trong việc xây dựng một nền hành chính lấy người dân làm trung tâm. Dữ liệu thực được cung cấp theo thời gian thực giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan liên quan có chỉ đạo, hướng dẫn kịp thời, hiệu quả.

Cuối cùng, việc xây dựng và đưa vào khai thác cơ sở dữ liệu trực tuyến về kết quả đánh giá CCHC và đo lường sự hài lòng là một thành tựu quan trọng khác do Vụ CCHC thực hiện. Cơ sở dữ liệu này không chỉ cho phép so sánh, đánh giá sự cải thiện của CCHC qua các năm mà còn là nguồn tài liệu quý giá để chia sẻ kinh nghiệm thành công, thất bại, các mô hình và sáng kiến CCHC trong và ngoài

nước. Điều này góp phần lan tỏa tri thức, thúc đẩy học hỏi và ứng dụng các giải pháp hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng CCHC.

Nhờ sự nỗ lực không ngừng và vai trò tiên phong của Vụ Cải cách hành chính, Đề án đã và đang huy động hiệu quả sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, thực thi chính sách, đánh giá CCHC một cách kịp thời, chính xác, khách quan. Điều này góp phần quan trọng vào việc đẩy mạnh hiệu quả công tác CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và xã hội, đồng thời thực hiện thành công các mục tiêu phát triển bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Những đóng góp này xứng đáng được ghi nhận và khen thưởng đột xuất.

2. Đột phá trong việc xây dựng, triển khai và nâng cao hiệu quả Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)

Vụ Cải cách hành chính đã đóng vai trò chủ đạo, tiên phong trong việc xây dựng và triển khai Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS). Đây là một công cụ quản lý đột phá, có tính sáng tạo cao, giúp đánh giá chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính một cách khách quan, toàn diện và đa chiều, lấy người dân làm trung tâm.

- Xây dựng Phương pháp khoa học và hiện đại: Vụ đã tham mưu ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026 theo Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ. Phương pháp này được thiết kế khoa học, hiện đại, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với thực tiễn trong nước và xu thế quốc tế, cho phép điều chỉnh linh hoạt theo yêu cầu CCHC và bối cảnh cụ thể. Nội dung, yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng được cụ thể hóa, dễ hiểu, phản ánh toàn diện nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu và mong đợi của người dân trên 42 chỉ số phản ánh nhận định, 51 chỉ số phản ánh mức độ hài lòng và 10 chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi.

- Triển khai quy mô quốc gia và công bố công khai: Vụ Cải cách hành chính đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và UBND 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai đo lường sự hài lòng của người dân. Kết quả đo lường, là Chỉ số SIPAS, được Bộ Nội vụ tổng hợp, phân tích dựa trên ý kiến của hơn 36.000 người dân từ mọi thành phần nhân khẩu học, mọi vùng miền trong cả nước (được lựa chọn đại diện theo phương pháp chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên phân tầng). Chỉ số SIPAS sau đó được Bộ Nội vụ tham mưu Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ công bố công khai trong phạm vi cả nước, thể hiện sự minh bạch và trách nhiệm giải trình của Chính phủ.

- Tác động tích cực và chuyển biến rõ rệt:

+ Nâng cao chất lượng phục vụ: Chỉ số SIPAS đã cung cấp thông tin khách quan, làm cơ sở để Chính phủ, chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp nắm bắt tồn tại, xác định và thực hiện các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân.

Giá trị trung bình của Chỉ số SIPAS đã tăng ấn tượng từ 80.08% (năm 2022) lên 83.94% (năm 2024), minh chứng cho nỗ lực cải cách và hiệu quả của công cụ này.

+ Thay đổi nhận thức và hành động: Chỉ số SIPAS đã và đang dần thay đổi, nâng cao nhận thức, tư duy, hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng xây dựng chính sách, cung ứng dịch vụ công lấy người dân làm trung tâm, quan tâm đến lợi ích và sự hài lòng của người dân.

+ Thúc đẩy trách nhiệm giải trình và sự tham gia của người dân: Chỉ số SIPAS đã thể hiện tốt hình ảnh của Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp minh bạch, có trách nhiệm giải trình, gần nhân dân, lắng nghe nhân dân, vì nhân dân phục vụ. Đồng thời, đã tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, lôi cuốn người dân, xã hội quan tâm, theo dõi, giám sát, phản hồi ý kiến một cách tích cực hơn.

+ Lan tỏa thông tin và kinh nghiệm: Vụ đã tổ chức các hội nghị phổ biến Chỉ số SIPAS, hội thảo về việc sử dụng và hàm ý chính sách, các hoạt động chia sẻ kinh nghiệm nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Các tài liệu, bài viết, phóng sự thông tin về Chỉ số SIPAS cũng được đăng tải rộng rãi, tạo kênh thông tin để người dân phản hồi ý kiến, giám sát cơ quan nhà nước.

3. Xây dựng và vận hành Chỉ số PAR Index – Đòn bẩy cải cách hành chính quốc gia

Trong công cuộc đẩy mạnh cải CCHC nhà nước, Vụ Cải cách hành chính đã khẳng định vai trò then chốt, đặc biệt là trong việc xây dựng và vận hành Chỉ số CCHC (PAR Index) của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Với tư cách là cơ quan chủ trì triển khai đánh giá, xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh trong suốt 13 năm qua, Vụ đã không ngừng đổi mới và hoàn thiện công cụ quan trọng này. Cụ thể, Vụ Cải cách hành chính đã chủ động tham mưu và phê duyệt Bộ tiêu chí đánh giá mới cho Chỉ số PAR Index (Được ban hành tại Quyết định số 892/QĐ-BNV ngày 05/12/2024 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án Xác định chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương giai đoạn 2024-2030), đảm bảo các tiêu chí và phương pháp đánh giá được sửa đổi, bổ sung, cập nhật phù hợp với thực tiễn và các mục tiêu CCHC mà Chính phủ giao tại Nghị quyết số 76/NQ-CP. Bộ tiêu chí này bao gồm 8 lĩnh vực, 38 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần, với tổng điểm 100, trong đó có sự kết hợp đánh giá định lượng và định tính, cùng với sự tham gia thẩm định của các cơ quan chuyên trách.

Đặc biệt, Vụ Cải cách hành chính đã đưa vào áp dụng phần mềm quản lý chấm điểm và khảo sát trực tuyến thông qua phiếu điện tử gửi trực tiếp đến người được hỏi. Điều này không chỉ giúp công tác khảo sát nhanh chóng, thuận tiện, khách quan, minh bạch mà còn cho phép tổng hợp kết quả và tính điểm theo thời gian thực. Trong năm 2024, Vụ đã tổ chức khảo sát với quy mô lớn, thu thập hơn 85.600 phiếu, bao gồm 36.525 phiếu của người dân để đo lường mức độ hài lòng và 49.159 phiếu điện tử khảo sát cán bộ, công chức, lãnh đạo quản lý.

Thông qua việc triển khai và duy trì Chỉ số PAR Index, Vụ Cải cách hành chính đã cung cấp một công cụ hữu ích, có ý nghĩa quan trọng trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của Chính phủ, các bộ, ngành và đặc biệt là người đứng đầu các cơ quan, đơn vị ở địa phương. Kết quả đánh giá, xếp hạng Chỉ số PAR Index dần trở thành một trong những cơ sở quan trọng để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của cá nhân, tổ chức, đồng thời tạo ra áp lực tích cực, thúc đẩy sự đổi mới tư duy, hành động sáng tạo, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ nhân dân. Vai trò tiên phong và nỗ lực không ngừng của Vụ CCHC trong việc xây dựng và phát triển Chỉ số PAR Index là nhân tố then chốt, góp phần vào những thành tựu nổi bật của công tác CCHC quốc gia.

Trên cơ sở những kết quả vượt trội và đóng góp to lớn trong công tác cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn vừa qua, đặc biệt là vai trò tiên phong trong việc xây dựng, triển khai và vận hành 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" cùng với việc duy trì và phát triển Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index) của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Vụ Cải cách hành chính kính đề nghị Hội đồng Thi đua - Khen thưởng Bộ Nội vụ xét và đề nghị tặng Huân chương lao động hạng Nhì cho Vụ Cải cách hành chính vì đã có thành tích xuất sắc đột xuất trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính Nhà nước./.

XÁC NHẬN CỦA BỘ NỘI VỤ
KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Cao Huy

VỤ TRƯỞNG
VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Phạm Minh Hùng