

Số **286**/QĐ-BNV

Hà Nội, ngày **15** tháng **12** năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Chương trình, tài liệu bồi dưỡng công chức thực hiện công tác cải cách hành chính cấp bộ giai đoạn 2017-2020**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03/4/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ quy định về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 3853/QĐ-BNV ngày 21/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Tăng cường năng lực đội ngũ công chức thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020”;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt, ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình và tài liệu bồi dưỡng công chức thực hiện công tác cải cách hành chính cấp bộ giai đoạn 2017- 2020.

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

Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

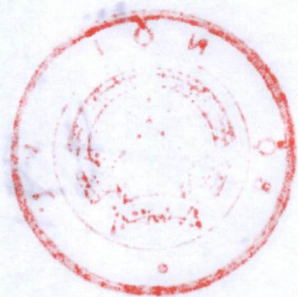
**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Vụ (Ban) TCCB các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trọng Thừa**





**CHƯƠNG TRÌNH**

**Bồi dưỡng công chức thực hiện công tác cải cách hành chính cấp bộ  
giai đoạn 2017-2020**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2886/QĐ-BNV ngày 15 tháng 12 năm 2017  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**I. ĐỐI TƯỢNG BỒI DƯỠNG**

Công chức thực hiện công tác cải cách hành chính tại các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

**II. MỤC TIÊU BỒI DƯỠNG**

**1. Mục tiêu chung**

Trang bị và cập nhật những kiến thức, kỹ năng cần thiết về cải cách hành chính cho đội ngũ công chức thực hiện công tác cải cách hành chính, đáp ứng yêu cầu tham mưu, hướng dẫn triển khai, theo dõi công tác cải cách hành chính tại các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

**2. Mục tiêu cụ thể**

- Về kiến thức: Học viên nắm vững các quan điểm, chủ trương của Đảng, Chính phủ về công tác cải cách hành chính nhà nước; nội dung, nhiệm vụ chính của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 và Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.

- Về kỹ năng, nghiệp vụ cải cách hành chính: Củng cố, rèn luyện, nâng cao kỹ năng cho học viên về: Xây dựng và triển khai kế hoạch cải cách hành chính; tham mưu, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc triển khai công tác cải cách hành chính của cơ quan; kiểm tra tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính; triển khai hệ thống theo dõi, đánh giá kết quả cải cách hành chính; khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; thực hiện thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính; tham mưu hoạch định chính sách về cải cách hành chính theo kết quả; có khả năng quản lý sự thay đổi và kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính.

**III. PHƯƠNG PHÁP THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH**

Chương trình được thiết kế thành các chuyên đề, sắp xếp một cách logic, khoa học, hợp lý từ phần giới thiệu phần kiến thức tổng quan, lý luận, đến hướng dẫn cụ thể các kỹ năng cần thiết cho học viên.



#### IV. CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG

##### 1. Khối lượng kiến thức và thời gian bồi dưỡng cơ bản

- Chương trình gồm 09 chuyên đề, được chia thành 2 phần chính:
- + Phần 1: Kiến thức về cải cách hành chính nhà nước (gồm 02 chuyên đề)
- + Phần 2: Kỹ năng nghiệp vụ (gồm 07 chuyên đề)
- Tổng thời gian bồi dưỡng là 24 tiết.

##### 2. Kết cấu kiến thức của chương trình

###### *Phần 1. Kiến thức về cải cách hành chính*

| STT | Tên chuyên đề   | Giảng<br>(tiết) | Trao<br>đổi,<br>thảo<br>luận<br>(tiết) | Tổng<br>(tiết) |
|-----|---|-----------------|--|----------------|
| 1   | Tổng quan về cải cách hành chính nhà nước;<br>Kinh nghiệm trong nước và thế giới về cải<br>cách hành chính. | 2               | 1                                      | 3              |
| 2   | Các nội dung, nhiệm vụ chủ yếu của công tác<br>cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-<br>2020.        | 2               | 1                                      | 3              |
|     | <b>Tổng cộng</b>  |                 |  | <b>6</b>       |

###### *Phần 2. Kỹ năng, nghiệp vụ về cải cách hành chính*

| STT | Tên chuyên đề   | Giảng<br>(tiết) | Trao<br>đổi,<br>thảo<br>luận<br>(tiết) | Tổng<br>(tiết) |
|-----|---|-----------------|--|----------------|
| 1   | Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch<br>cải cách hành chính | 2               | 1                                      | 3              |
| 2   | Theo dõi, đánh giá thực hiện cải cách hành<br>chính               | 2               | 1                                      | 3              |



|   |   |   |   |           |
|---|---|---|---|-----------|
| 3 | Nghiệp vụ thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính  | 1 | 1 | 2         |
| 4 | Nghiệp vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp bộ | 2 | 1 | 3         |
| 5 | Kỹ năng phối hợp trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính  | 1 | 1 | 2         |
| 6 | Kỹ năng quản lý sự thay đổi trong tổ chức   | 1 | 1 | 2         |
| 7 | Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính  | 2 | 1 | 3         |
|   | <b>Tổng cộng</b>  |   |   | <b>18</b> |

## V. YÊU CẦU ĐỐI VỚI VIỆC BIÊN SOẠN, GIẢNG DẠY, HỌC TẬP CÁC CHUYÊN ĐỀ

### 1. Đối với việc biên soạn

- Tài liệu bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho công chức thực hiện cải cách hành chính cần đảm bảo bố cục logic, khoa học, hợp lý, hài hòa giữa các khối kiến thức và kỹ năng, thời lượng và kết cấu chương trình. Nội dung các chuyên đề phải được biên soạn căn cứ vào nhu cầu kiến thức, kỹ năng và đặc điểm công việc của công chức thực hiện cải cách hành chính cấp bộ, tập trung vào trang bị những kiến thức, kỹ năng cơ bản, đồng thời cập nhật, củng cố, bồi dưỡng những kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ cải cách hành chính, đặc biệt là những yêu cầu đặt ra trong việc triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ.

- Nội dung tài liệu đảm bảo không chồng chéo, trùng lặp với các chương trình bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ quản lý nhà nước khác dành cho công chức thực hiện cải cách hành chính.

- Các chuyên đề/bài giảng được thiết kế theo cấu trúc “mở”, cho phép giảng viên cập nhật thường xuyên các tư liệu mới từ chính sách, các văn bản quy phạm pháp luật, các quy định cụ thể của ngành, lĩnh vực. Trong mỗi chuyên đề cần lồng ghép các ví dụ thực tiễn, kết hợp với việc giới thiệu các kinh nghiệm hay về cải cách hành chính trong và ngoài nước, khuyến khích công chức tham khảo, học hỏi và áp dụng những kinh nghiệm phù hợp với bối cảnh nước ta.

- Các chuyên đề trong chương trình có thể được dùng làm tài liệu tham



khảo cho cán bộ, công chức, tài liệu để tuyên truyền về cải cách hành chính.

## **2. Đối với việc giảng dạy**

- Việc giảng dạy phải được thực hiện theo phương pháp tích cực, lấy người học làm trung tâm. Giảng viên truyền đạt vừa đủ về kiến thức lý luận, chú trọng đặt các câu hỏi gợi mở cho học viên phát biểu, đưa ra những tình huống, bài tập luyện kỹ năng để học viên thảo luận, thực hành; biết cách đúc kết vấn đề, phát triển khả năng tư duy và phát huy kinh nghiệm thực tiễn của học viên để phát triển bài giảng.

- Trong các cuộc thảo luận nhóm trên lớp, giảng viên đóng vai trò hướng dẫn, gợi ý phát triển trí tuệ, kinh nghiệm thực tế và khả năng giải quyết vấn đề của tất cả các học viên; định hướng và kiểm soát để nội dung thảo luận không rời mục tiêu học tập đã được xác định.

- Tăng cường thực hành kỹ năng và giải quyết tình hình để học viên cùng trao đổi thảo luận trên lớp.

## **3. Yêu cầu đối với việc học tập của học viên**

- Hiểu rõ chức trách, nhiệm vụ và những yêu cầu ở vị trí việc làm của công chức thực hiện cải cách hành chính ở cấp Trung ương.

- Sau khi hoàn thành khóa bồi dưỡng học viên có kiến thức về cải cách hành chính, có các kỹ năng cần thiết để thực thi tốt nhiệm vụ được giao.

## **VI. ĐÁNH GIÁ VIỆC HỌC TẬP CỦA HỌC VIÊN**

1. Đánh giá ý thức học tập của học viên theo quy chế học tập của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, trong đó bao gồm việc tham dự học đầy đủ, tinh thần tích cực tham gia thảo luận, trao đổi.

2. Đánh giá thông qua bài tập kiểm tra cuối khóa.

3. Khảo sát mức độ thành thạo của học viên về kiến thức, nghiệp vụ cải cách hành chính trước và sau khóa học; khảo sát đánh giá học viên về khả năng ứng dụng những kiến thức, kỹ năng được đào tạo vào thực tiễn các cơ quan, đơn vị.

## **VII. NỘI DUNG CÁC CHUYÊN ĐỀ**

### **PHẦN 1. KIẾN THỨC VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Chuyên đề 1. Tổng quan về cải cách hành chính nhà nước

I. Cải cách hành chính nhà nước

1. Khái niệm về cải cách hành chính nhà nước

2. Sự cần thiết của cải cách hành chính nhà nước



II. Chủ trương, quan điểm, đường lối của Đảng và quá trình thực hiện của Chính phủ Việt Nam về cải cách hành chính nhà nước

1. Quan điểm của Đảng về cải cách hành chính
2. Quá trình cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ Việt Nam

III. Kinh nghiệm trong nước và thế giới về cải cách hành chính

1. Bài học thực tiễn rút ra từ việc thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước thời gian qua.

2. Một số quan điểm, mô hình cải cách hành chính thành công trên thế giới.

Chuyên đề 2. Nội dung, nhiệm vụ chủ yếu của công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020

I. Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020

1. Mục tiêu
2. Trọng tâm
3. Các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020

3.1. Cải cách thể chế

3.1.1. Thể chế là gì?

3.1.2. Sự cần thiết

3.1.3. Nội dung cụ thể của cải cách thể chế

3.1.4. Trách nhiệm triển khai

3.1.5. Các khó khăn, thách thức cải cách thể chế

3.2. Cải cách thủ tục hành chính

3.2.1. Các yếu tố của thủ tục hành chính

3.2.2. Gốc của thủ tục hành chính

3.2.3. Nội dung cụ thể của cải cách thủ tục hành chính

3.2.4. Kiểm soát thủ tục hành chính

3.2.5. Đánh giá tác động của thủ tục hành chính

3.2.6. Trách nhiệm triển khai

3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.3.1. Sự cần thiết

3.3.2. Nội dung cụ thể của cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.3.3. Những vấn đề cần chú ý khi triển khai cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.3.4. Các khó khăn, thách thức đặt ra trong cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.3.5. Trách nhiệm triển khai

3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

3.4.1. Sự cần thiết

3.4.2. Nội dung cụ thể của nhiệm vụ xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

3.4.3. Trách nhiệm triển khai

3.5. Cải cách tài chính công

3.5.1. Mục đích

3.5.2. Nội dung cụ thể của cải cách tài chính công

3.5.3. Trách nhiệm triển khai

3.6. Hiện đại hóa hành chính

3.6.1. Mục đích

3.6.2. Nội dung cụ thể của hiện đại hóa hành chính

3.6.3. Trách nhiệm triển khai

II. Kế hoạch cải cách hành chính hành chính của Chính phủ giai đoạn 2016-2020

1. Mục tiêu

2. Yêu cầu

3. Nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020

3.1. Cải cách thể chế

3.2. Cải cách thủ tục hành chính

3.3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

3.4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

3.5. Cải cách tài chính công

3.6. Hiện đại hóa hành chính

3.7. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

III. Các nhiệm vụ chính trong năm

Phần kiến thức này các giảng viên sẽ cập nhật, cung cấp cho các học viên những nhiệm vụ trọng tâm trong năm theo kế hoạch của các bộ, ngành Trung ương.

**PHẦN 2. KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**



Chuyên đề 3. Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch cải cách hành chính của đơn vị.

I. Những vấn đề cơ bản về lập kế hoạch

1. Khái niệm và bản chất của lập kế hoạch
2. Các loại kế hoạch
3. Quy trình lập kế hoạch
4. Nâng cao hiệu quả của lập kế hoạch

II. Lập kế hoạch cải cách hành chính

1. Mục đích và yêu cầu của kế hoạch CCHC
2. Quy trình và công cụ lập kế hoạch CCHC
3. Xây dựng chỉ số theo dõi, đánh giá thực hiện kế hoạch CCHC

III. Đề cương kế hoạch cải cách hành chính

IV. Xây dựng báo cáo cải cách hành chính

1. Khái quát về báo cáo cải cách hành chính
2. Nội dung chính của báo cáo cải cách hành chính
3. Phương pháp xây dựng báo cáo cải cách hành chính

Chuyên đề 4. Theo dõi, đánh giá thực hiện cải cách hành chính

A. Những vấn đề chung về theo dõi, đánh giá cải cách hành chính

I. Một số vấn đề cơ bản về theo dõi, đánh giá dựa trên kết quả

1. Khái niệm theo dõi, đánh giá
2. Đặc trưng của các hệ thống theo dõi, đánh giá
3. Các bước tiến hành xây dựng hệ thống theo dõi, đánh giá dựa trên kết

quả

II. Theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính

1. Theo dõi, đánh giá
2. Thu thập thông tin/dữ liệu và cơ chế theo dõi

B. Chỉ số cải cách hành chính

I. Sự cần thiết của chỉ số cải cách hành chính trong theo dõi, đánh giá cải cách hành chính

1. Đổi mới công tác theo dõi, đánh giá cải cách hành chính theo hướng dựa trên kết quả



2. Áp dụng thống nhất công cụ theo dõi, đánh giá kết quả và quá trình triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính tại các bộ, ngành, địa phương

3. Đánh giá, xếp hạng kết quả triển khai CCHC của các bộ, ngành, địa phương hàng năm

II. Nội dung của Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ và phương pháp xác định

1. Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng trong giai đoạn 2012-2015

2. Chỉ số CCHC cấp bộ áp dụng từ năm 2016 đến nay

Chuyên đề 5. Nghiệp vụ thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính

1. Xác định nhóm vấn đề cần thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính trong từng giai đoạn

2. Các kênh thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính

3. Tổ chức thực hiện thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính

Chuyên đề 6. Nghiệp vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

I. Mục đích đo lường sự hài lòng

II. Bộ công cụ đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

1. Bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng

2. Bảng hỏi, phỏng vấn đo lường sự hài lòng

3. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu xác định chỉ số hài lòng

III. Tổ chức thực hiện đo lường đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

1. Phương pháp chọn mẫu điều tra

2. Xác định quy mô mẫu điều tra

3. Tổ chức điều tra

4. Tổng hợp, công bố kết quả điều tra

Chuyên đề 7. Kỹ năng phối hợp trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính

1. Khái niệm, mục đích, yêu cầu, nguyên tắc và hình thức phối hợp trong triển khai cải cách hành chính

2. Kỹ năng phối hợp trong tham mưu chỉ đạo triển khai cải cách hành chính



Chuyên đề 8. Kỹ năng quản lý sự thay đổi trong tổ chức

1. Khái niệm về sự thay đổi
2. Các yếu tố tạo nên sự thay đổi trong tổ chức
3. Phản ứng đối với sự thay đổi
4. Quản lý sự thay đổi trong tổ chức

Chuyên đề 9. Kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính

I. Khái quát về Chính phủ điện tử

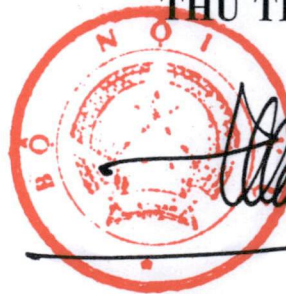
1. Khái niệm về Chính phủ điện tử
2. Mục tiêu và lợi ích của Chính phủ điện tử

II. Quy định của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính và phát triển Chính phủ điện tử

III. Một số kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước

1. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành
2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến
3. ISO điện tử
4. Áp dụng chữ ký số
5. Lưu trữ điện tử. /

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Trọng Thừa**

