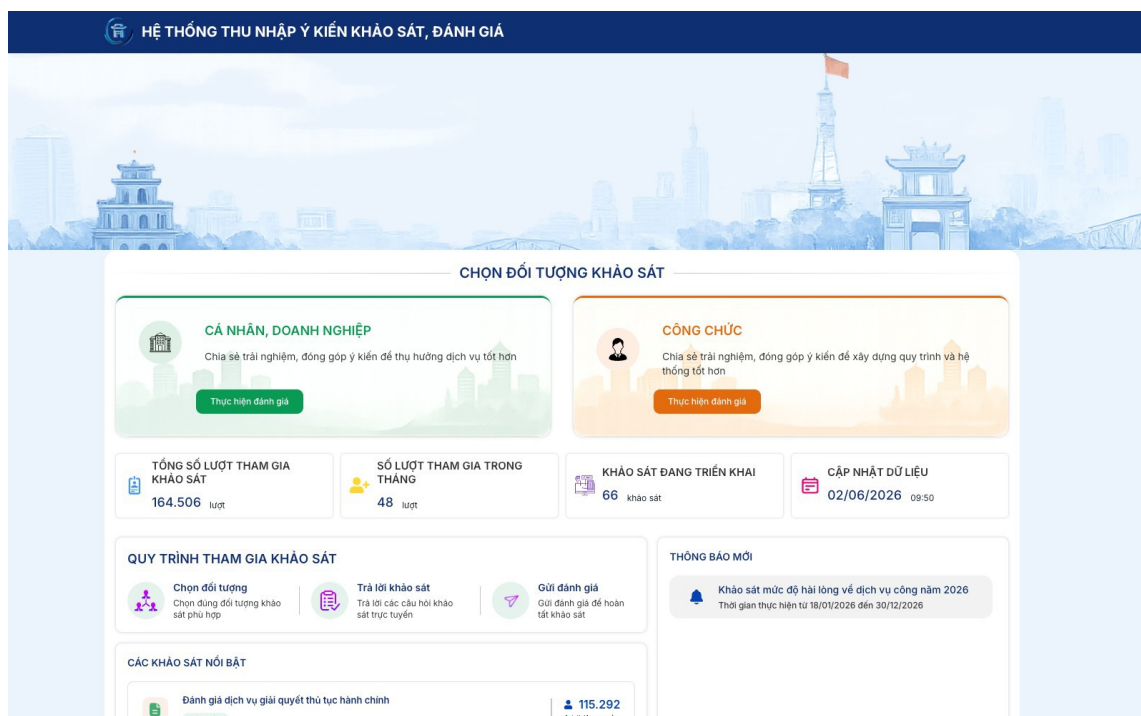


Hà Nội ra mắt nền tảng số lấy ý kiến người dân về chất lượng dịch vụ công

14:12 04/06/2026

Sáng 4/6, tại Trung tâm Hành chính công thành phố Hà Nội đã diễn ra lễ ký kết Biên bản ghi nhớ hợp tác (MOU) và chính thức ra mắt Cổng khảo sát độc lập HiHUB, nền tảng số phục vụ việc lấy ý kiến đánh giá của người dân đối với 50 nhóm dịch vụ công trên địa bàn Thủ đô.



Giao diện Cổng khảo sát độc lập HiHUB.

Sự kiện do Công ty Cổ phần Trung tâm Đổi mới sáng tạo Hà Nội (HiHUB), Trung tâm Hành chính công thành phố Hà Nội, Viện Sáng kiến Việt Nam, Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam (PVcomBank) và ShopeeFood Việt Nam phối hợp tổ chức.

Việc đưa vào vận hành Cổng khảo sát độc lập HiHUB được xem là bước đi mới trong tiến trình cải cách hành chính của Hà Nội, hướng tới xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, lấy người dân làm trung tâm và nâng cao chất lượng phục vụ thông qua dữ liệu phản hồi thực tế từ người dân.

Chương trình được triển khai trên cơ sở Biên bản ghi nhớ ký kết giữa Văn phòng Trung ương Đảng và Công ty Cổ phần Trung tâm Đổi mới sáng tạo Hà Nội ngày 12/5/2026, với mục tiêu đánh giá độc lập trải nghiệm của người dân trong quá trình tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công.

Phát biểu tại lễ ra mắt, Phó Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội Trương Việt Dũng nhấn mạnh, việc triển khai HiHUB không chỉ là một giải pháp chuyển đổi số hay cải cách hành chính đơn thuần mà còn thể hiện quyết tâm đổi mới phương thức quản trị, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính.

Theo ông Trương Việt Dũng, điều người dân quan tâm không phải là số lượng phần mềm hay quy trình được số hóa, mà là mức độ thuận tiện khi thực hiện thủ tục hành chính, chất lượng dịch vụ công cũng như thái độ, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc.

Để bảo đảm hiệu quả thực chất, lãnh đạo thành phố yêu cầu các cơ quan chức năng coi những phản ánh, kiến nghị và đánh giá của người dân là nguồn dữ liệu quản trị quan trọng. Các ý kiến phản hồi cần được tổng hợp, phân tích thường xuyên để kịp thời nhận diện những điểm nghẽn trong quá trình cung cấp dịch vụ công, từ đó có giải pháp điều chỉnh phù hợp.

“Người dân nói thật, hệ thống ghi nhận thật, chính quyền phải sửa thật và kết quả thực chất phải đến với người dân và doanh nghiệp”, Phó Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội nhấn mạnh.

Theo kế hoạch, từ đầu tháng 6/2026, chiến dịch khảo sát sẽ được triển khai trên phạm vi toàn thành phố đối với 50 nhóm dịch vụ công thiết yếu. Thông qua nền tảng HiHUB, người dân có thể trực tiếp chia sẻ trải nghiệm, đánh giá chất lượng phục vụ và phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Điểm mới của mô hình khảo sát lần này là tập trung vào toàn bộ hành trình trải nghiệm của người dân thay vì chỉ đo lường mức độ hài lòng như trước đây. Các nội dung đánh giá được thực hiện từ khâu tìm hiểu thủ tục, nộp hồ sơ, xử lý hồ sơ đến nhận kết quả, qua đó giúp cơ quan quản lý có cái nhìn toàn diện hơn về chất lượng dịch vụ.

Hệ thống khảo sát cũng được thiết kế theo hướng độc lập, ứng dụng công nghệ bảo mật và mã hóa dữ liệu nhằm bảo đảm tính khách quan, tạo điều kiện để người dân phản ánh trung thực mà không gặp áp lực hay tâm lý e ngại.

Đặc biệt, sau khoảng hai giờ kể từ khi hoàn tất thủ tục hành chính, người dân sẽ nhận được đường dẫn khảo sát thông qua các nền tảng như Zalo OA, tin nhắn SMS, email hoặc ứng dụng iHanoi. Cách làm này giúp hoạt động đánh giá được thực hiện ngoài không gian giao dịch trực tiếp, góp phần nâng cao độ tin cậy của dữ liệu phản hồi.

Không chỉ khảo sát người dân và doanh nghiệp, mô hình mới còn kết hợp đánh giá từ đội ngũ công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ cùng các dữ liệu vận hành trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến như thời gian xử lý, tỷ lệ lỗi, mức độ tương tác... nhằm tạo nên bức tranh đa chiều, khách quan hơn về chất lượng phục vụ.

Theo các chuyên gia, việc xây dựng cơ chế phản hồi liên tục từ người dân sẽ giúp chính quyền nắm bắt chính xác những bất cập trong thực tiễn, từ đó thúc đẩy quá trình cải cách hành chính theo hướng hiệu quả, minh bạch và sát nhu cầu xã hội hơn.

Trong khuôn khổ chương trình, đại diện các đơn vị cũng đã ký kết biên bản ghi nhớ hợp tác, trong đó HiHUB phụ trách giải pháp công nghệ và hạ tầng dữ liệu; Trung tâm Hành chính công thành phố Hà Nội phối hợp kết nối hệ thống; PVcomBank và Viện Sáng kiến Việt Nam đồng hành về nguồn lực và phương pháp triển khai.

Với thông điệp “Mở lòng phản hồi - Kiến tạo cải cách”, Cổng khảo sát độc lập HiHUB được kỳ vọng sẽ trở thành công cụ hữu hiệu giúp chính quyền Thủ đô lắng nghe người dân tốt hơn, đồng thời góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, minh bạch và phục vụ ngày càng hiệu quả.

Hậu Thạch (t/h)