TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Hướng tới 95% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

17:15 31/03/2025

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đảm bảo chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp; người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.



Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đảm bảo chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp

Đó là mục tiêu Bộ Khoa học và Công nghệ đưa ra tại dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính (Kế hoạch).

Theo dự thảo, mục tiêu chung của Kế hoạch là phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, đảm bảo các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp cho từng người dùng.

Triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tổng thể, toàn diện trên nền tảng dùng chung, phục vụ thực hiện cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Hướng tới 95% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Kế hoạch đặt mục tiêu năm 2025, 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được đánh giá trải nghiệm người dùng, trong đó tối thiểu 50% dịch vụ đạt các tiêu chí dễ tiếp cận; dễ sử dụng; tốc độ xử lý cao; bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin; chi phí và thời gian xử lý thủ tục hành chính trên môi trường mạng được cắt giảm so với thực hiện trực tiếp và hướng tới 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ.

Năm 2026: 100% dịch vụ công trực tuyến được đánh giá trải nghiệm người dùng và đạt các tiêu chí dễ tiếp cận; dễ sử dụng; tốc độ xử lý cao; bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin; chi phí và thời gian xử lý thủ tục hành chính trên môi trường mạng được cắt giảm so với thực hiện trực tiếp và hướng tới 95% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ.

Ban hành bộ chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ công trực tuyến

Để đạt được các mục tiêu trên, một trong những nhiệm vụ, giải pháp của Kế hoạch là ban hành bộ chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

Bộ Khoa học và Công nghệ chủ trì xây dựng và ban hành Bộ chỉ số đo lường chất lượng của dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là trải nghiệm người dùng, bao gồm tối thiểu các tiêu chí: dễ tiếp cận; dễ sử dụng; tốc độ xử lý cao; bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin; chi phí và thời gian xử lý thủ tục hành chính trên môi trường mạng được cắt giảm so với thực hiện trực tiếp; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Thời hạn hoàn thành trong 6/2025.

Bên cạnh đó, điều chỉnh, cập nhật, hợp nhất hoặc tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Trong tháng 6/2025, các bộ, ngành, địa phương hoàn thành kết nối toàn diện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số; thường xuyên theo dõi, giám sát việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc thực hiện.

Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương thực hiện điều chỉnh, cập nhật, hợp nhất hoặc tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phù hợp với việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp; kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số. Thời hạn hoàn thành trong tháng 6/2025.

Tổ chức đánh giá trải nghiệm người dùng đối với chất lượng của các dịch vụ công trực tuyến

Các bộ, ngành, địa phương tổ chức đánh giá trải nghiệm người dùng đối với chất lượng của các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của mình theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ; gửi kết quả về Bộ Khoa học và Công nghệ. Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2025 là tháng 9; tháng 9/2026, hoàn thành cho đánh giá của năm 2026.

Đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, khuyến khích huy động thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn thanh niên, các tổ chức chính trị xã hội, đại diện hiệp hội người tiêu dùng địa phương tham gia thực hiện; đối với các bộ, ngành, khuyến khích huy động Đoàn thanh niên tham gia thực hiện.

Ưu tiên nguồn lực triển khai giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến

Theo Kế hoạch, các bộ, ngành, địa phương ưu tiên nguồn lực rà soát, sửa đổi hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi các văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo hướng một văn bản sửa nhiều văn bản. Thời gian hoàn thành trong tháng 6/2025.

Khẩn trương rà soát, công bố các thủ tục hành chính theo thẩm quyền đủ điều kiện để cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; bảo đảm khai thác tối đa dữ liệu trong cơ sở dữ liệu các cấp trong cơ quan nhà nước để người dân không phải nộp lại những thông tin, dữ liệu do cơ quan nhà nước đã cấp.

Theo Kế hoạch, tháng 12/2025, các bộ, ngành, địa phương hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia; các cơ sở dữ liệu dùng chung theo danh mục đã ban hành của bộ, ngành, địa phương, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu do cơ quan nhà nước đã cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Hoàn thiện chức năng Kho quản lý dữ liệu điện tử của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định để giúp quản lý dữ liệu điện tử của người dân, doanh nghiệp. Thời gian hoàn thành trong tháng 6/2025.

Tháng 12/2025, các bộ, ngành, địa phương xây dựng hồ sơ số công dân, cho phép tự động gợi ý dịch vụ công phù hợp với từng người dân, doanh nghiệp; ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để phân tích dữ liệu sử dụng dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp, từ đó cải tiến và tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Mời bạn đọc xem toàn văn dự thảo và góp ý tại đây.

Theo chinhphu.vn