

Số: /KH-SKHCN

Quảng Ngãi, ngày tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025-2026 của Sở Khoa học và Công nghệ

Thực hiện Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025-2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025-2026, như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu

Nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ, đảm bảo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp; hoàn thành việc tái cấu trúc quy trình, tích hợp và cung cấp DVCTT toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng/ hệ thống DVCTT của tỉnh; tăng tỷ lệ sử dụng DVCTT và nâng cao mức độ hài lòng của người dùng, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

- Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% TTHC, thực hiện xây dựng và cung cấp các DVCTT toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở; tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Về chất lượng, các DVCTT được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử.

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 08 phút.

+ Thời gian trung bình tính từ khi được tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ; bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử.
- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 05 phút.
- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp.
- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 95%.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Về cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Rà soát toàn bộ danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình để cung cấp DVCTT. Trong đó thực hiện phân đầu đến hết năm 2025, đạt 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình; 100% DVCTT đủ điều kiện được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Chỉ tiêu cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) Năm 2025, thực hiện theo Kế hoạch số 644/KH-SKHCN ngày 05/8/2025 về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi.

b) Năm 2026, thực hiện theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Về đẩy mạnh, khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Xây dựng chiến dịch truyền thông nhằm khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, cụ thể:

- Rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.
- Rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị thuộc Sở căn cứ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và chỉ tiêu tại kế hoạch này để triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả.

2. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn, đơn vị theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các phòng, đơn vị thuộc Sở trong việc thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Quốc Huy Hoàng