THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1565/QĐ-TTg	*Hà Nội, ngày 18 tháng 7 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
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

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 18 tháng 02 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Dữ liệu ngày 30 tháng 11 năm 2024;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử;

Căn cứ Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung cập nhật Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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 (sau đây gọi tắt là Kế hoạch).

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

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch và tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, các vấn đề phát sinh, vướng mắc hằng quý của các bộ, cơ quan, địa phương, kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo.

KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG

Nguyễn Chí Dũng

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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

(Kèm theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18 tháng 7 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ)

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm 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 một cửa số quốc gia, các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

b) Phát triển các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm 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, phát huy hiệu quả việc khai thác dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

c) 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, bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc, từng

bước thay thế các dịch vụ công trực tuyến riêng lẻ tại cấp tỉnh theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, bảo đảm:

- Về số lượng:

+ Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm/tỉnh và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu (không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù).

+ Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các thủ tục hành chính ưu tiên.

+ Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo mô hình tập trung, 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 dịch vụ công trực tuyến 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 địa phương 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 dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 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 20% so với hình thức nộp trực tiếp;

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị 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 địa phương 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 dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Các bộ, ngành chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp, Văn phòng Chính phủ rà soát, sửa đổi các văn bản pháp luật chuyên ngành để công nhận đầy đủ giá trị pháp

lý của hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo hướng một văn bản sửa nhiều văn bản bảo đảm để triển khai dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: Tháng 9 năm 2025.

- Các bộ, ngành, địa phương rà soát, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế chính sách cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu bao gồm: Kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; giao chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị; chỉ đạo cán bộ, công chức các bộ, ngành, địa phương các cấp phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các thủ tục hành chính trên môi trường số; ban hành chính sách rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; 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 dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: Tháng 8 năm 2025.

- Các bộ, ngành 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, cập nhật, công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, nhất là các cơ quan, đơn vị sau khi sắp xếp, tinh gọn bộ máy; bảo đảm khai thác tối đa dữ liệu trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước các cấp để người dân không phải nộp lại những thông tin, dữ liệu do cơ quan nhà nước đã cấp. Thời gian hoàn thành: Tháng 7 năm 2025.

- Các bộ, ngành, địa phương rà soát, ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Các bộ, ngành, địa phương rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các thủ tục hành chính. Thời gian hoàn thành: Tháng 9 năm 2025.

- Bộ Công an:

+ Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, nghiên cứu xây dựng và trình cấp có thẩm quyền ban hành Quy định

về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị. Quy định xác định rõ danh mục dữ liệu phải chia sẻ, tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối và trách nhiệm của từng cơ quan. Thời gian hoàn thành: Tháng 8 năm 2025.

+ Chủ trì xây dựng, trình Chính phủ ban hành nghị định quy định trách nhiệm của Bộ Công an và các bộ, ngành trong xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung và huy động các nguồn lực để phục vụ chuyển đổi số của cả hệ thống chính trị, phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước. Thời gian hoàn thành: Tháng 8 năm 2025.

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

a) Bộ Khoa học và Công nghệ

- Hướng dẫn về chức năng, tính năng và các yêu cầu kỹ thuật theo quy định để 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; hướng dẫn kết nối toàn diện giữa 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. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7 năm 2025.

- Đánh giá, xếp hạng và công bố kết quả đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Triển khai đo lường tự động và định kỳ hằng tháng công bố công khai hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của từng bộ, ngành, địa phương trên các phương tiện thông tin đại chúng để tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

b) Các bộ, ngành, địa phương:

- Hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với lộ trình sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, bảo đảm hoạt động ổn định trên cơ sở kế thừa về thông tin, dữ liệu, an toàn, an ninh thông tin và việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính liên tục, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn để phục vụ người dân, doanh nghiệp; kết hợp một cách khoa học với việc rà soát, nâng cấp,

cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng quy định; kết nối và khai thác hiệu quả dữ liệu, dịch vụ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Dữ liệu quốc gia, phát triển theo hướng một cửa số quốc gia theo lộ trình.

- Kết nối 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. Thời hạn hoàn thành: Tháng 7 năm 2025.

3. Hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước

- Các bộ, ngành, địa phương hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước, để tự động điền các dữ liệu vào biểu mẫu điện tử tương tác và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu đã có sẵn khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Các bộ, ngành, địa phương phải thường xuyên đồng bộ dữ liệu cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia để cắt giảm thủ tục hành chính, tối ưu hóa quy trình, giải quyết thủ tục hành chính theo mức độ tăng trưởng của dữ liệu bảo đảm người dân chỉ kê khai thông tin một lần khi giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp; bảo đảm tiến độ đưa vào khai thác sử dụng của Trung tâm dữ liệu quốc gia, đồng bộ tiến độ giữa hạ tầng vật lý quan trọng này với nền tảng hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

- Các bộ, ngành, địa phương đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng theo tiến độ trong Kế hoạch số hóa đã ban hành, bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết và hoàn thành mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Các bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và Công nghệ, Văn phòng Chính phủ và các địa phương trên cơ sở kết quả tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo mô hình tập trung, 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. Hoàn thành việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã trước ngày 15 tháng 8 năm 2025; của cấp tỉnh trong năm 2025.

5. Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp

- Bộ Khoa học và Công nghệ triển khai các giải pháp nhằm bảo đảm phủ sóng mạng di động 5G toàn quốc, số lượng trạm phát sóng 5G đạt tối thiểu bằng 50% số trạm phát sóng 4G hiện nay, tạo nền tảng hạ tầng công nghệ để bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Bộ Tài chính chỉ đạo Tập đoàn Điện lực phối hợp với Bộ Công Thương và các cơ quan, địa phương rà soát, khẩn trương cung cấp điện với mục tiêu xóa các điểm thiếu điện ở các thôn, bản trên cả nước. Thời gian hoàn thành: Tháng 10 năm 2025. Bộ Khoa học và Công nghệ theo dõi và đôn đốc tiến độ thực hiện mục tiêu xóa các điểm thiếu điện ở các thôn, bản làng trên cả nước để hoàn thành xóa các điểm lõm sóng để các thôn bản có điều kiện tiếp cận chuyển đổi số. Thời gian hoàn thành: Tháng 11 năm 2025.

- Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, các doanh nghiệp viễn thông để phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 theo Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18 tháng 5 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

6. Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao chất lượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nội vụ ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức hướng dẫn triển khai trên các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và tại các Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã. Hoàn thành trước ngày 30 tháng 11 năm 2025.

7. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

Các bộ, ngành, địa phương:

- Rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công, trong đó Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 3. Thời gian hoàn thành: Tháng 7 năm 2025.

- Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Phối hợp với Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại các bộ, cơ quan, địa phương.

- Phối hợp với các đơn vị quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.

8. Đào tạo nhân lực số

Các bộ, ngành, địa phương:

- Ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hoặc lồng ghép vào kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

- Ban hành kế hoạch triển khai và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án "Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030" để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương. Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2025.

9. Ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng trải nghiệm của người dùng dịch vụ công trực tuyến

Bộ Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ xây dựng và ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng trải nghiệm của người dùng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm tối thiểu các tiêu chí: Khai thác dữ

liệu có sẵn để hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 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 dịch vụ công trực tuyến; thời gian trung bình công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp khi nộp trực tuyến; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Tháng 9 năm 2025.

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

a) Các bộ, ngành, địa phương tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với 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: Tháng 11 năm 2025; thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2026: Tháng 11 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 Cộng sản Hồ Chí Minh, 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 Cộng sản Hồ Chí Minh tham gia thực hiện.

b) Bộ Khoa học và Công nghệ

- Phát triển và hoàn thiện Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (Nền tảng VNForm) để tăng cường tương tác, trao đổi giữa cơ quan nhà nước với người dân trong quá trình cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời gian hoàn thành: Tháng 9 năm 2025.

- Thu thập, tổng hợp và công bố ý kiến phản hồi, đánh giá của người dân về dịch vụ công trực tuyến thông qua Nền tảng VNForm định kỳ hằng quý để cải tiến chất lượng của dịch vụ.

- Tổng hợp, thẩm định, phân tích kết quả đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương; công bố kết quả đánh giá để làm cơ sở cho các bộ, ngành, địa phương cải tiến chất lượng của các dịch vụ. Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2025: Tháng 12 năm 2025; thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2026: Tháng 12 năm 2026.

- Tích hợp, đồng bộ dữ liệu về kết quả đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương với Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

a) Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này để triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng, tiến độ.

b) Bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này trong dự toán ngân sách hằng năm được cấp; khuyến khích việc huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước để thực hiện.

c) Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này trong báo cáo kết quả chuyển đổi số hằng tháng gửi Bộ Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Văn phòng Chính phủ

Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Khoa học và Công nghệ, các bộ, ngành chủ quản cơ sở dữ liệu và các doanh nghiệp công nghệ triển khai xây dựng và đưa vào vận hành "Nền tảng tờ khai điện tử tương tác" trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng:

- Tái sử dụng tối đa dữ liệu đã có từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tự động điền thông tin vào tờ khai, cắt giảm hồ sơ, giấy tờ phải nộp và thông tin phải khai báo.

- Bảo đảm người dân, doanh nghiệp thực hiện khai báo, nộp hồ sơ trực tuyến tập trung, thống nhất từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, giúp tiết kiệm chi phí đầu tư, nâng cao và kiểm soát chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Lộ trình thực hiện: Theo lộ trình phát triển Cổng Dịch vụ công quốc gia trên Trung tâm dữ liệu quốc gia và mức độ trưởng thành của dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

- Phát triển nền tảng tờ khai điện tử tương tác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng tái sử dụng dữ liệu cắt giảm hồ sơ, giấy tờ phải nộp và thông tin phải điền của người dân, doanh nghiệp theo lộ trình xây dựng, kết nối, chia sẻ dữ liệu của các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, trước mắt kết nối ngay với cơ sở dữ liệu dân cư, doanh nghiệp, hộ tịch, bảo hiểm xã hội, đất đai, giấy khám sức khỏe, kho dữ liệu cá nhân, tổ chức để người dân, doanh nghiệp khai báo, nộp hồ sơ trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, giúp tiết kiệm trong đầu tư, bảo đảm chất lượng và kiểm soát chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Hoàn thành trong tháng 8 năm 2025 và theo lộ trình phát triển Cổng Dịch vụ công quốc gia trên Trung tâm dữ liệu quốc gia.

3. Bộ Công an

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia, nhằm phục vụ giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo mô hình một cửa số tập trung.

b) Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai các giải pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cho chuyển đổi số trong toàn hệ thống chính trị.

c) Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện phương án ứng cứu sự cố, bảo vệ dữ liệu và khôi phục hoạt động trong trường hợp bị tấn công mạng hoặc xảy ra sự cố an ninh thông tin.

4. Ban Cơ yếu Chính phủ

a) Triển khai đồng bộ các giải pháp bảo mật cơ yếu đối với hạ tầng đường truyền, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, ứng dụng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Nghiên cứu, đánh giá toàn diện sự cần thiết của việc sửa đổi Luật Cơ yếu, bảo đảm vừa bảo vệ bí mật nhà nước, vừa thúc đẩy phát triển công nghệ, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong giai đoạn cách mạng mới. Hoàn thành trong tháng 9 năm 2025.

5. Bộ Khoa học và Công nghệ

a) Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an hằng quý đi kiểm tra thực địa tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại bộ, ngành, địa phương để kịp thời nắm bắt khó khăn, vướng mắc; tổng hợp báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

c) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch này, định kỳ hằng tháng báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ:	Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:	
- Nội dung:	080.44417
- Phát hành:	080.44243
Email:	congbao@chinhphu.vn
Website	http://congbao.chinhphu.vn