

Số: /KH-SGDĐT

Hải Phòng, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ

Căn cứ Kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/8/2025 của UBND thành phố về việc nâng cao chất lượng hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ, Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025, cụ thể như sau:

I. I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

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.

d) Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức trong công tác giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức phải là người đi đầu và vận động, hướng dẫn người.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

- Về số lượng:

+ Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả 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 15 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 50 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).

+ 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: 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 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương 3 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: Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

3. Yêu cầu

Với mục tiêu “Chuyển đổi số phải lấy người dân làm trung tâm và động lực” và trang bị kỹ năng đến từng người dân hướng tới trở thành “Công dân số” trong tương lai, phát huy trách nhiệm quan tâm của người đứng đầu chỉ đạo địa phương, đơn vị tích cực chủ động, nhân rộng sáng kiến áp dụng cách làm hay, phấn đấu đạt các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Nghiên cứu việc cấp bản sao điện tử văn bản, chứng chỉ đồng thời với việc cấp bản chính, đưa bản sao điện tử vào Kho quản lý dữ liệu người dân, tổ chức trên hệ thống của thành phố để tái sử dụng.

Đơn vị chủ trì: Phòng Quản lý chất lượng giáo dục.

Đơn vị phối hợp: Văn phòng Sở.

2. Xây dựng, triển khai kế hoạch tuyên truyền, hướng dẫn cho học sinh, sinh viên, đội ngũ cán bộ, giáo viên, người lao động các cấp học: (i) Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số); (ii) Sử dụng tài khoản VNeID (đối với học sinh khối 12, cán bộ, giáo viên, người lao động) để đăng nhập và giải quyết thủ tục hành chính.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở.

Đơn vị phối hợp: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

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

a) Hoàn thành rà soát, công bố thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp trực tuyến toàn trình. Thời gian hoàn thành tháng 9/2025;

Đơn vị chủ trì: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

Đơn vị phối hợp: Văn phòng Sở.

b) Ban hành 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 công chức các phòng, đơn vị 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 8/2025.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở.

Đơn vị phối hợp: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

c) 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 23/10/2024 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 12/2025.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở.

Đơn vị phối hợp: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

d) 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.

Đơn vị chủ trì: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

Đơn vị phối hợp: Văn phòng Sở.

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

a) 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.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở.

Đơn vị phối hợp: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

b) Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở.

Đơn vị phối hợp: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

5. 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

a) 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.

b) 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 hoá 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.

6. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Rà soát, nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố đảm bảo theo quy định tại khoản 3 Điều 13 Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

b) Bổ sung các thủ tục hành chính có phát sinh nhiều hồ sơ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

7. Nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến

a) Tăng cường tuyên truyền về việc Nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Nâng cao nhận thức và hiệu quả hoạt động, phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; Xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng cán bộ, đơn vị trong tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

c) Đưa nội dung giới thiệu, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thực hiện ký số cá nhân (nếu có yêu cầu ký số) vào Kế hoạch tuyên truyền chuyển đổi số từng đơn vị, tổ chức, cơ quan, trường học.

d) Triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

8. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt.

a) Thực hiện chính sách giảm phí, lệ phí khi giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp giải quyết thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường điện tử.

b) Các phòng, đơn vị thuộc Sở đẩy mạnh tuyên truyền thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt qua các hình thức giới thiệu, hướng dẫn cách làm, lợi ích về tiết kiệm thời gian, theo dõi tiến độ giải quyết qua các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Tuyên truyền việc triển khai thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt đảm bảo thực hiện theo Luật Giao dịch điện tử số 42/VBHN-VPQH (có hiệu lực từ 01/7/2024).

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

a) Tập trung số hóa, làm sạch dữ liệu, gắn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết từng hồ sơ.

b) Đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) 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.

10. Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp: thường xuyên duy trì ổn định hệ thống đường truyền Internet để đảm bảo kịp thời tiến độ giải quyết thủ tục hành chính đúng và trước hạn và cập nhật công việc.

11. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

a) 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 tỉnh phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 3.

b) 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 12/2025.

c) Phối hợp với các đơn vị trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại cơ quan, đơn vị.

d) 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.

12. Đào tạo nhân lực số

a) 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 12/2025.

b) 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” theo Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 27/3/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến địa phương. Thời gian hoàn thành: tháng 12/2025.

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

a) 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:

- 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.

- Gửi kết quả về Bộ Khoa học và Công nghệ. Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2025: tháng 11/2025; thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2026: tháng 11/2026.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị thuộc Sở

a) Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch (tại Phụ lục 1 -Chỉ tiêu thực hiện năm 2025 và 2026) và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị.

b) Báo cáo Giám đốc Sở (qua Văn phòng Sở) thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

c) Báo cáo Giám đốc Sở (qua Văn phòng Sở) danh mục dịch vụ công trực tuyến thân thiện, thông minh (có danh sách kèm theo Phụ lục II) thiết kế lại cấu trúc, quy trình thực hiện bảo đảm đơn giản, thân thiện, thông minh, cắt giảm triệt để thành phần hồ sơ, ưu tiên sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã số hoá, hồ sơ điện tử, bằng cấp điện tử, giấy tờ điện tử có ký số đã cấp cho công dân, lấy từ các cơ sở dữ liệu dùng chung và chuyên ngành để gửi Sở Khoa học và Công nghệ thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

d) Thường xuyên rà soát các Quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>), phối hợp với Văn phòng Sở báo cáo Giám đốc Sở trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương chậm nhất là 10 ngày làm việc kể từ ngày Bộ, ngành chủ quản công bố; Rà soát, loại bỏ các TTHC không còn hiệu lực trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

đ) Cán bộ, công chức, viên chức phải là người đi đầu trong thực hiện thủ tục hành chính sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến khi giải quyết thủ tục hành chính có phát sinh phí/lệ phí.

e) Tiếp tục duy trì, công khai, niêm yết danh mục thủ tục hành chính thí điểm thực hiện bằng hình thức chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến; khuyến khích các đơn vị thực hiện thí điểm Ngày ưu tiên tiếp nhận hồ sơ trực tuyến; nghiên cứu, đề xuất, thực hiện các giải pháp để khuyến khích, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

g) Tăng cường trang thiết bị hiện đại cho bộ phận một cửa, ứng dụng công nghệ nhận dạng, trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ người dân số hoá hồ sơ, để người dân có thể tự số hoá dữ liệu cung cấp cho bộ phận một cửa.

h) Thường xuyên thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, bố trí nguồn lực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt khi giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính.

i) Đưa nội dung sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng tập thể, cá nhân hoàn thành nhiệm vụ công tác năm.

k) Chủ động sử dụng kinh phí được bố trí trong dự toán năm 2025; lồng ghép các hoạt động thuộc lĩnh vực ngành, đơn vị quản lý để triển khai thực hiện.

l) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Sở và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất sửa đổi các quy trình, quy định liên quan thuộc phạm vi lĩnh

vực quản lý để hạn chế tối đa yêu cầu người dân cung cấp bản sao chứng thực trong các TTHC được cung cấp trên địa bàn thành phố.

m) Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị báo cáo Giám đốc Sở (qua Văn Phòng Sở) trước ngày 5/11/2025.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 theo Quyết định số 1565/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ của Sở Giáo dục và Đào tạo. Yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc Sở nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc thì phản ánh về Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở để kịp thời chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố ;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP(HHP) .

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Uông Minh Long

Phụ lục 1
CHỈ TIÊU THỰC HIỆN NĂM 2025 VÀ 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SGDDT ngày tháng 9 năm 2025 của Sở GDĐT)

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
A	Năm 2025				
I	Về số lượng				
1	Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp	Văn phòng Sở	Các phòng thuộc Sở	Năm 2025	Báo cáo định kỳ theo đề án 06
2	Cung cấp 115 dịch vụ công trực tuyến với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 50 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)	Văn phòng Sở	Các phòng thuộc Sở	Năm 2025	Báo cáo quản lý, vận hành Hệ thống Giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hàng tháng, năm.
3	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	Văn phòng Sở	Các phòng thuộc Sở	Năm 2025	Thống kê kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đối chiếu Quyết định công bố của thành phố

	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				
II	Về chất lượng: cung cấp dịch vụ công trực tuyến				
1	Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%	Văn phòng Sở	Các phòng và đơn vị thuộc Sở	Năm 2025	Thống kê giao dịch khai thác chức năng kết nối từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC- Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư
B	Năm 2026				
I	Về chất lượng: cung cấp dịch vụ công trực tuyến				
1	Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%	Văn phòng Sở	Các phòng và đơn vị thuộc Sở	Năm 2026	Thống kê giao dịch khai thác chức năng kết nối từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC- Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư

Phụ lục II

**DANH MỤC CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÓ THỂ TÁI SỬ DỤNG KẾT QUẢ TỪ CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
KHÁC ĐỀ XUẤT DỊCH VỤ CÔNG THÂN HIỆN, THÔNG MINH**

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SGDĐT ngày / tháng /2025 của Sở GDĐT)

STT	Mã TTHC	Lĩnh vực giải quyết	Đơn vị thực hiện	Số lượng hồ sơ tiếp nhận năm 2024	Mức độ TTHC hiện tại	Ghi chú
1	1005092	Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc	Phòng Quản lí chất lượng giáo dục	1464	Toàn trình	Triển khai dịch vụ công thân thiện, thông minh