

Số: /KH-UBND

Quyết Thắng, ngày tháng 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

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTG ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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, Kế hoạch số 219/KH-UBND ngày 26/8/2025 của UBND thành phố về 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, Ủy ban nhân dân xã Quyết Thắng ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2025 như sau:

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 thân trong gia đình thực hiện thủ tục hành chính 100% trên môi trường điện tử.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

- 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.

+ 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).

- 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;

+ Đảm bảo 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

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 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%.

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. 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.

2. 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) 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).

3. 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.

4. 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.

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

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 Sở 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị

a) Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch (tại Phụ lục - Chỉ tiêu thực hiện năm 2025 và 2026) và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị.

b) 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.

c) 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,

địa phương 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.

d) Tăng cường trang thiết bị hiện đại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công, 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công.

đ) 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.

e) 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.

g) 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.

h) Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ 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.

i) Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) **trước ngày 05/11/2025**.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Tiếp thu, áp dụng các giải pháp, sáng kiến kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

b) Chủ trì, phối hợp Trung tâm sự nghiệp công và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến về việc sử dụng và các tiện ích mang lại của dịch vụ công trực tuyến toàn trình và đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt khi giải quyết thủ tục hành chính

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ; gửi kết quả về Sở Khoa học và Công nghệ trong tháng 11 năm 2025.

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan đưa nội dung thực hiện dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí thi đua của đơn vị.

đ) Lồng ghép nội dung tổ chức khảo sát điều tra xã hội học, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp về khai thác sử dụng dịch vụ công trực tuyến để có giải

pháp cải thiện nhằm phục vụ tốt hơn cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã hàng năm.

e) 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.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

a) Phối hợp với các cơ quan tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu đơn vị trong việc tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

b) Vận hành Hệ thống tổng đài 1022 hỗ trợ, phục vụ người dân khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

c) Tham mưu thực hiện triệt để Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử liên quan đến các thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp, đồng thời, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của địa phương trong quá trình triển khai thực hiện thủ tục chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Phối hợp, hướng dẫn về kiểm soát thủ tục hành chính cho các phòng chuyên môn, các cơ quan đơn vị trên địa bàn xã.

b) Phối hợp với phòng Văn hóa-Xã hội và các cơ quan liên quan tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến về việc sử dụng và các tiện ích mang lại của dịch vụ công trực tuyến toàn trình và đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt khi giải quyết thủ tục hành chính.

c) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai và nắm bắt kịp thời việc thực hiện Kế hoạch này; tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân xã tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện.

5. Phòng Kinh tế

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị và khả năng cân đối ngân sách; theo hướng dẫn của Sở Tài chính tham mưu bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước đảm bảo thực hiện Kế hoạch theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành.

6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức đoàn thể

Tham gia thực hiện tuyên truyền về cải cách hành chính đến các nhóm đối tượng thuộc phạm vi quản lý, nâng cao nhận thức của đoàn viên thanh niên trong việc tiếp cận thông tin 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); phối hợp các đơn vị triển khai các nhiệm vụ.

7. Công an xã

a) Chủ trì hướng dẫn 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.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục kèm theo trong Kế hoạch.

8. Tổ Công nghệ số cộng đồng

a) Thực hiện tuyên truyền, giới thiệu, hướng dẫn 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) đến với người dân và công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính...

b) Thành viên Tổ Công nghệ số là những người đi đầu trong việc sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công; đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời gửi văn bản về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC thành phố (để b/c);
- Sở KH&CN (để b/c);
- TTĐU, TTHĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn, TTPVHCC;
- Trung tâm sự nghiệp công xã;
- Cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Mai Đàm Thanh Vân

Phụ lục
CHỈ TIÊU THỰC HIỆN NĂM 2025 VÀ 2026

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của Ủy ban nhân dân xã Quyết Thắng)

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 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình (thuộc Đề án 06) đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Công an xã	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Báo cáo định kỳ theo ĐA06
2.	Đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Báo cáo vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố
II	Về chất lượng: cung cấp dịch vụ công trực tuyến				
1.	Đảm bảo 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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Báo cáo vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố
2.	Đảm bảo 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;	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	Năm 2025	Báo cáo vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố
3.	Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.	Phòng Văn hóa Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Năm 2025	Theo thống kê của thành phố

B	Năm 2026				
I	về chất lượng: cung cấp dịch vụ công trực tuyến				
1.	Đảm bảo 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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Báo cáo vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố
2.	Đảm bảo 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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	Năm 2026	Báo cáo vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố
3.	Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%	Phòng Văn hóa Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Năm 2026	Theo thống kê của thành phố