

Số: 68 /BTTTT-UDCNTT

V/v hướng dẫn đánh giá mức độ sử dụng và
hài lòng của người dân và doanh nghiệp sử
dụng dịch vụ công trực tuyến

Hà Nội, ngày 07 tháng 01 năm 2013

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên trách CNTT các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp là chủ trương của Đảng, Nhà nước nhằm hiện đại hóa các cơ quan nhà nước, thúc đẩy cải cách hành chính, phát triển Chính phủ điện tử. Những mục tiêu, nội dung ứng dụng CNTT cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã được thể hiện rõ trong các Chương trình, Kế hoạch ứng dụng CNTT của các cơ quan nhà nước. Các Bộ, ngành, địa phương hàng năm đã có những tổng kết, đánh giá tình hình ứng dụng CNTT nói chung và cung cấp dịch vụ công trực tuyến nói riêng. Tuy nhiên, hầu hết các đánh giá đến nay đều dựa trên các thông tin hiện trạng mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến do bản thân các cơ quan nhà nước cung cấp. Để việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp, cần phải đánh giá được thực tế mức độ sử dụng và hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với các dịch vụ công trực tuyến thông qua khảo sát thực tế người dân và doanh nghiệp. Công việc này cần làm bài bản, thường kỳ, kịp thời đề xuất các giải pháp cung cấp dịch vụ công trực tuyến đáp ứng nhu cầu thực sự của người dân và doanh nghiệp, đồng thời cũng sẽ giúp các cơ quan nhà nước tiết kiệm được chi phí, tránh đầu tư dàn trải.

Với bối cảnh trên, thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015, Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị quý Cơ quan xem xét, thường kỳ tổ chức triển khai công tác khảo sát, đánh giá mức độ sử dụng và hài lòng của người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Để tạo điều kiện cho các cơ quan triển khai công tác này, Bộ Thông tin và Truyền thông đã xây dựng Khung đánh giá và Bộ câu hỏi khảo sát để quý Cơ

quan tham khảo (Khung đánh giá và Bộ câu hỏi khảo sát được đăng tải trên website Cục Ứng dụng CNTT: www.aita.gov.vn). Căn cứ vào Khung đánh giá và Bộ câu hỏi khảo sát tham khảo, tùy thuộc điều kiện thực tế, đặc thù Bộ, ngành, địa phương, các cơ quan chủ động xây dựng và triển khai công tác đánh giá phù hợp.

Các báo cáo đánh giá mức độ sử dụng và hài lòng của người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến sau khi được các Bộ, ngành, địa phương xây dựng, đề nghị gửi 01 bản về Bộ Thông tin và Truyền thông, tạo điều kiện cho Bộ trong công tác tổng hợp, đánh giá tình hình ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Bộ trưởng (đề b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Minh Hồng (đề b/c);
- Lưu VT, UĐCNTT.

**TL. BỘ TRƯỞNG
CỤC TRƯỞNG CỤC ỨNG DỤNG
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



Nguyễn Thành Phúc
Nguyễn Thành Phúc