

Số: /CĐSQG-TTTV

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

V/v khảo sát trải nghiệm người dùng DVCTT

Kính gửi:

- Đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin của 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.

Ngày 24/6/2022, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Để hướng dẫn triển khai DVCTT bảo đảm yêu cầu tại Khoản 2, Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP: “*Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng phải có giao diện thân thiện, dễ sử dụng, an toàn, bảo mật, lấy tổ chức, cá nhân làm trung tâm*”; và nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng DVCTT tại các bộ, ngành, địa phương, Cục Chuyển đổi số quốc gia trân trọng đề nghị Quý Cơ quan:

1. Cung cấp thông tin hoặc đề nghị Đơn vị chủ quản Cổng dịch vụ công trực tuyến cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát về trải nghiệm người dùng DVCTT (*Phụ lục kèm theo*).

Thời gian khảo sát: Từ ngày 25/10/2022 đến hết ngày 30/10/2022.

2. Thực hiện khảo sát về trải nghiệm người dùng thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm).

Đề nghị Quý Cơ quan đăng tải hoặc đề nghị Đơn vị chủ quản hệ thống đăng tải thông tin khảo sát người dân và doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử và Cổng dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương.

Địa chỉ đường dẫn truy cập và cung cấp thông tin khảo sát như sau:
<https://form.gov.vn/!Krc3U>.

Thời gian khảo sát: Từ ngày 25/10/2022 đến hết ngày 31/10/2022.

Đầu mối liên hệ của Cục Chuyển đổi số quốc gia: Đ/c Dư Đăng Long, Trung tâm Tư vấn nghiệp vụ và hỗ trợ đánh giá hiệu quả đầu tư công nghệ thông tin, Cục Chuyển đổi số quốc gia, email: ddlong@mic.gov.vn, điện thoại: 0914.992.257.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (đề b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Huy Dũng (đề b/c);
- Lưu: VT, TTTV.

CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Khắc Lịch

PHỤ LỤC

PHIẾU KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG DVCTT

(Kèm theo Công văn số /CĐSQG-TTTV ngày tháng 10 năm 2022
của Cục Chuyển đổi số quốc gia)

A. Thông tin chung

1. Tên đơn vị cung cấp thông tin:
2. Số điện thoại/Fax:
3. Họ và tên cán bộ liên hệ khi cần thông tin:
 - Email:
 - Số điện thoại:
4. Thông tin cán bộ cung cấp thông tin khảo sát:

STT	Họ tên	Chức vụ	Phòng/Ban/Trung tâm
1			
2			

B. Mục tiêu khảo sát

I. Địa chỉ truy cập, khai thác các DVCTT do quý cơ quan cung cấp

.....

II. Về giao diện

1. Cung cấp giao diện truy cập, khai thác các DVCTT đáp ứng nhiều thiết bị khác nhau

PC

Mobile

Tablet

2. Việc đăng ký tài khoản:

Dễ thao tác

Chưa dễ thao tác

3. Việc đăng nhập

Dễ thao tác

Chưa dễ thao tác

4. Giao diện hiển thị có thể tùy biến cho từng đối tượng người dùng

Có

Không

5. Giao diện hiển thị thân thiện, dễ thao tác

Có

Không

6. Có giao diện hiển thị các thông tin, hướng dẫn về thủ tục và hồ sơ dễ đọc, dễ theo dõi (kể cả trên thiết bị di động)

Có

Không

III. Về trải nghiệm người dùng

1. Việc đăng ký tài khoản

Hỗ trợ tài khoản với nhiều mức độ xác minh qua

Số điện thoại

VSSID

VNeID

Chữ kí số

2. Chức năng tìm kiếm các TTHC

Có

Không

3. Chức năng tra cứu tình trạng hồ sơ trên Cổng

Theo mã hồ sơ

Theo số điện thoại

Theo họ và tên

Theo CCCD

Theo hình thức khác

4. Chức năng tra cứu tình trạng hồ sơ qua SMS

Có

Không

5. Chức năng ghi nhận ý kiến của người dân, doanh nghiệp

Có

Không

6. Chức năng đánh giá mức độ hài lòng với các DVCTT

Có

Không

7. Số click tối thiểu để có thể nộp được hồ sơ trực tuyến

Dưới 5

Từ 5 đến 10

Trên 10

8. Hỗ trợ tự động chuẩn hoá thông tin đầu vào (ví dụ: tự động loại bỏ dấu cách thừa trong phần khai báo về họ và tên)

Có

Không

9. Hỗ trợ tự động cho phép gõ tiếng Việt

Có

Không

10. Có chức năng cho phép người dân truy xuất các thông tin đã từng khai báo ở lần sử dụng DVCTT trước đó

Có

Không

11. Chức năng liên thông, đồng bộ tự động với các CSDLQG

Có

Có nhưng chưa hoàn thiện

Không

12. Chức năng tải lên các ảnh chụp, hồ sơ, tài liệu

Có

Có nhưng chưa hoàn thiện

Không

IV. Về hiệu năng và các tính năng kỹ thuật nâng cao khác

1. Tốc độ tải các trang khai thác DVCTT (trong điều kiện mạng truy cập của người sử dụng tốt và ổn định)

Tốt

Chưa tốt

2. Hỗ trợ trợ lý ảo, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người dân, doanh nghiệp

Có

Không

3. Hỗ trợ thanh toán trực tuyến

Có

Không

C. Đề xuất, kiến nghị (nếu có)

.....
.....
.....