

Số: /BKHCN-CĐSQG

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

V/v xin ý kiến góp ý dự thảo TCVN
Dịch vụ công trực tuyến - Quy định về
chất lượng và trải nghiệm của người dùng.

Kính gửi:

- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Căn cứ Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Theo đó, Bộ Khoa học và Công nghệ được giao xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; phát triển các dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu, phục vụ người dân và doanh nghiệp;

Thực hiện Quyết định số 4466/QĐ-BKHCN ngày 27/12/2025 Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Phê duyệt kế hoạch xây dựng tiêu chuẩn quốc gia năm 2026, theo đó, Bộ Khoa học và Công nghệ cần xây dựng Tiêu chuẩn kỹ thuật Dịch vụ công trực tuyến - Quy định về chất lượng và trải nghiệm của người dùng (sau đây gọi là Tiêu chuẩn);

Bộ Khoa học và Công nghệ đã nghiên cứu và xây dựng dự thảo Tiêu chuẩn, mục tiêu của Tiêu chuẩn là thiết lập các tiêu chí kỹ thuật nhằm bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến (bao gồm tính nhất quán, khả năng truy cập thuận tiện, tính khả dụng, tính hiệu quả, sự hài lòng, thời gian xử lý...).

Để có cơ sở hoàn thiện nội dung dự thảo Tiêu chuẩn trước khi công bố, Bộ Khoa học và Công nghệ trân trọng gửi Quý Cơ quan dự thảo Tiêu chuẩn để xin ý kiến góp ý, đề nghị Quý Cơ quan quan tâm nghiên cứu, gửi ý kiến góp ý bằng văn bản về Cục Chuyển đổi số quốc gia (Bộ Khoa học và Công nghệ) trước **ngày 06/03/2026**.

Thông tin chi tiết xin liên hệ Cục Chuyển đổi số quốc gia: Đ/c Đỗ Lập Hiền, SĐT: 088.6618.666; Thư điện tử: dlhien@mst.gov.vn.

Tài liệu gửi kèm gồm:

1) Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia Dịch vụ công trực tuyến - Quy định về chất lượng và trải nghiệm của người dùng;

2) *Thuyết minh Tiêu chuẩn quốc gia Dịch vụ công trực tuyến - Quy định về chất lượng và trải nghiệm của người dùng.*

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Lưu: VT, CĐSQG.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Bùi Hoàng Phương