TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Bắc Giang ứng dụng phần mềm Chatbot trong giải quyết thủ tục hành chính đạt nhiều hiệu quả

14:32 16/02/2023

Để hỗ trợ người dân tra cứu, nộp và quản lý hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), từ cuối năm 2021, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông Băc Giang triển khai nhiệm vụ “Xây dựng nền tảng ứng dụng di động tập trung và giải pháp Chatbot trả lời hướng dẫn TTHC phục vụ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến”.

Sau nhiều năm ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC, đến nay 100% cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh đã sử dụng phần mềm để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận một cửa điện tử.

Đáp ứng nhu cầu của người dân, cơ quan chức năng đã triển khai hàng loạt ứng dụng di động liên quan TTHC, các lĩnh vực giao thông, y tế, du lịch, bất động sản... Bên cạnh thuận lợi, việc có nhiều ứng dụng khiến người dùng phải cài nhiều ứng dụng trên mobile, gây tốn pin, bộ nhớ, mất thời gian khi sử dụng và phải đăng nhập nhiều tài khoản dễ gây nhầm lẫn, sai sót.

Xuất phát từ thực tế đó, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông đề xuất, triển khai nhiệm vụ “Xây dựng nền tảng ứng dụng di động tập trung và giải pháp Chatbot trả lời hướng dẫn TTHC phục vụ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến”.



Cán bộ Sở Khoa học và Công nghệ tiếp nhận TTHC của công dân.

Bà Trần Thị Xuân, Giám đốc Trung tâm cho biết: “Hiện dự án đã hoàn thành xây dựng nền tảng ứng dụng di động tập trung thông qua thiết bị di động trên 2 nền tảng IOS và Androi. Cùng đó, hướng dẫn sử dụng cho 400 học viên làm việc tại bộ phận một cửa cấp tỉnh, huyện, xã và bộ phận tiếp nhận hồ sơ kết quả TTHC tại Trung tâm”.

Thực tế, từ triển khai nhiệm vụ, nhóm tác giả xây dựng phần mềm gồm 3 thành phần chính là TTHC, các app liên kết trên địa bàn tỉnh, tra cứu điện, nước cũng như cơ quan hành chính. Toàn bộ hệ thống một cửa, dịch vụ công được cài đặt, vận hành tại trung tâm dữ liệu của tỉnh do vậy việc kết nối, tích hợp sử dụng toàn bộ thiết bị lưu trữ, hạ tầng truyền dẫn mạng cục bộ, mạng diện rộng, hạ tầng kỹ thuật dùng chung thuận lợi hơn.

Điểm nhấn là việc trả lời tự động trên phần mềm Chatbot khi đưa vào sử dụng góp phần giảm thiểu 80% thời gian phải đi lại để thực hiện các TTHC. Năm 2020, tổng số hồ sơ nộp trực tiếp tại cơ quan nhà nước là hơn 350 nghìn, nếu tính chi phí trung bình di chuyển đến cơ quan nhà nước khoảng 5 nghìn đồng/lần thì qua áp dụng ứng dụng di động tập trung có thể tiết kiệm hơn 1 tỷ đồng chi phí đi lại của công dân mỗi năm. Ngoài ra còn tiết kiệm được chi phí và thời gian phải chờ đợi để thực hiện TTHC.

“Việc ứng dụng giải pháp Chatbot trả lời hướng dẫn TTHC phục vụ công dân, tổ chức đều là các công nghệ tiêu biểu, hiện đại, phù hợp với sự phát triển chung về công nghệ, tiết kiệm nguồn lực, tăng năng xuất, hiệu quả làm việc”, bà Trần Thị Xuân cho biết.

Bá Đoàn