

Bắc Ninh: Hướng tới nền hành chính hiện đại, minh bạch

11:17 28/11/2025

Thời gian gần đây, tỉnh Bắc Ninh liên tục đứng trong nhóm dẫn đầu cả nước về chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công. Để giữ vững kết quả này, tỉnh tiếp tục triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và mở rộng thanh toán trực tuyến, hướng tới nền hành chính hiện đại, minh bạch và thân thiện với người dân.

Kết quả tích cực

Tỉnh Bắc Ninh hiện có 2.158 thủ tục hành chính, trong đó 1.049 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và hơn 1.060 dịch vụ công trực tuyến một phần. Chỉ còn gần 2% thủ tục hành chính đang trong quá trình kiểm thử để tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đáng chú ý, 100% thủ tục liên quan đến doanh nghiệp đã được cung cấp trực tuyến, tạo thuận lợi lớn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh.



Đoàn viên thanh niên phường Bắc Giang hướng dẫn người dân sử dụng tính năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Tính đến ngày 9/11, toàn tỉnh tiếp nhận gần 900 nghìn hồ sơ, trong đó hơn 87% hồ sơ được nộp trực tuyến. Tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,6%. Việc số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đều đạt kết quả cao, cho thấy sự chuyển biến rõ rệt về chất lượng phục vụ và hạ tầng số của tỉnh. Trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, 86,15% hồ sơ có nghĩa vụ tài chính của tỉnh đã được thanh toán trực tuyến. Tất cả sở, ngành và địa phương đều phát sinh giao dịch điện tử; một số đơn vị đạt kết quả cao nổi bật là Sở Dân tộc và Tôn giáo, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Môi trường cùng nhiều xã, phường như Bắc Giang, Hợp Thịnh, Việt Yên, Song Liễu, Tân Tiến...

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục là đơn vị dẫn đầu khi duy trì tỷ lệ thanh toán trực tuyến hơn 99%. Riêng Sở Nông nghiệp và Môi trường - đơn vị có lượng hồ sơ lớn đã đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến thay vì nộp tiền mặt. Trong tháng 10, đơn vị tiếp nhận hơn 16 nghìn hồ sơ, trong đó tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 99%.

Tại phường Bắc Giang, công tác này đạt hiệu quả cao nhờ mô hình “chính quyền thân thiện” và bố trí cán bộ hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay tại bộ phận một cửa. Phó Chủ tịch UBND phường Ngô Thành Giang cho biết: “Phường thành lập 97 tổ công nghệ số cộng đồng với hơn 600 thành viên. Các tổ đã trực tiếp hướng dẫn người dân tại thôn, tổ dân phố, góp phần làm thay đổi nhận thức và thói quen, giúp tỷ lệ thanh toán trực tuyến tăng nhanh”.

Hoàn thiện hạ tầng số

Để khuyến khích người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tỉnh áp dụng chính sách thu phí "0 đồng" đối với 42 thủ tục thực hiện trực tuyến. Tỉnh cũng tổ chức 87 lớp tập huấn cho hơn 3.500 lượt cán bộ, công chức và người dân. Song song đó, hệ thống đường dây nóng, Zalo OA và các điểm hỗ trợ tại cơ sở hoạt động thường xuyên, giúp duy trì mức độ hài lòng của người dân đạt trên 95%. Công tác truyền thông được triển khai đồng bộ từ tỉnh đến cơ sở với nhiều hình thức trực tiếp và trực tuyến. 100% xã, phường đã thành lập tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ thủ tục hành chính cùng tổ công nghệ số cộng đồng, trực tiếp hỗ trợ người dân thực hành kê khai hồ sơ, mở tài khoản, thanh toán trực tuyến.



Người dân phường Bắc Giang tìm hiểu thủ tục hành chính thông qua trợ lý ảo.

Mặc dù đạt được tỷ lệ cao so với bình quân cả nước, quá trình triển khai thanh toán trực tuyến vẫn tồn tại một số khó khăn. Một bộ phận người cao tuổi hoặc người lao động tại khu vực nông thôn chưa quen thao tác điện tử. Tâm lý lo ngại rủi ro an ninh mạng khiến nhiều người vẫn lựa chọn nộp phí trực tiếp. Một số ứng dụng ngân hàng còn phức tạp, yêu cầu nhiều bước xác thực, dễ gây lúng túng cho người dùng mới. Bên cạnh đó, công tác truyền thông ở một số xã, phường chưa đồng đều nên tỷ lệ thanh toán trực tuyến giữa các địa phương có sự chênh lệch.

Tỉnh đang đặt mục tiêu nằm trong nhóm 10 tỉnh dẫn đầu cả nước về chỉ số chuyển đổi số. Trong đó, hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến tiếp tục được xác định là hai tiêu chí quan trọng. Khi người dân có thể nộp hồ sơ mọi lúc, mọi nơi và thanh toán an toàn bằng điện thoại thông minh, chất lượng phục vụ hành chính sẽ tiếp tục được nâng cao.

Để nâng cao hiệu quả, tỉnh tập trung chuẩn hóa quy trình thanh toán điện tử trên Cổng Dịch vụ công, đơn giản hóa giao diện, giảm số bước thao tác và tích hợp thêm tính năng gợi ý phương thức thanh toán phù hợp. Công tác bảo đảm an toàn thông tin tiếp tục được tăng cường thông qua xác thực đa lớp, hệ thống cảnh báo lừa đảo và các tài liệu hướng dẫn người dân thực hiện giao dịch an toàn trên môi trường mạng. Tổ công nghệ số cộng đồng sẽ tiếp tục đóng vai trò nòng cốt trong việc hỗ trợ người dân “cầm tay chỉ việc” khi thực hiện thanh toán trực tuyến. Các ngân hàng thương mại được khuyến khích đa dạng hình thức truyền thông, mở thêm điểm tư vấn lưu động, tinh gọn ứng dụng ngân

hàng số và tăng cường các chương trình ưu đãi khi thanh toán không dùng tiền mặt.

Bá Đoàn