

Bắc Ninh: Quyết liệt cải cách thủ tục hành chính để chính quyền số vận hành thông suốt

06:10 12/04/2026

Vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, Bắc Ninh thực hiện nhiều giải pháp quyết liệt cải cách thủ tục hành chính với quyết tâm cao, dẫn đầu toàn quốc về chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong năm 2025, nằm trong nhóm 5 tỉnh, thành phố dẫn đầu toàn quốc quý I/2026. Kết quả đó có sự đóng góp của đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin, những người lặng thầm để thủ tục hành chính vận hành thông suốt.

Bảo đảm nền tảng công nghệ

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được thống nhất sử dụng từ ngày 1/7/2025. Để vận hành hệ thống một cách thông suốt, ngay từ những ngày đầu, cán bộ quản trị hệ thống đã phối hợp với cán bộ quản trị các sở, ban, ngành thực hiện cấu hình các nội dung liên quan tới thủ tục hành chính để bảo đảm việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ áp dụng đồng bộ tại 2 cấp, 100% thủ tục hành chính theo quy định thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp đã được cung cấp trực tuyến; 100% thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính. Cấu hình 100% tài khoản thụ hưởng thanh toán phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.



Cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Yên Định tiếp nhận hồ sơ làm thủ tục đăng ký kết hôn cho công dân.

Bên cạnh đó, đội ngũ này còn đồng hành cán bộ quản trị hệ thống của 99 xã, phường trong việc hướng dẫn thao tác quản trị, cấu hình và phân quyền tài khoản cán bộ của đơn vị thực hiện đúng nhiệm vụ, vai trò được giao trong việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ bảo đảm hồ sơ thực hiện giải quyết theo đúng quy trình.

Đồng chí Chu Thị Lợi, Phó Trưởng Phòng Ứng dụng công nghệ thông tin và Hỗ trợ nghiệp vụ thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cho biết: Tập trung cao điểm để vận hành hệ thống thông suốt ngay từ những ngày đầu, Trung tâm đã thành lập nhóm zalo cộng đồng “Hỗ trợ thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh” do đồng chí Nguyễn Ngọc Nam, Giám đốc Trung tâm trực tiếp làm trưởng nhóm, với hơn 800 thành viên là cán bộ của sở, ban, ngành, các xã, phường trên địa bàn tỉnh. Qua đó, kịp thời hỗ trợ, giải đáp các vướng mắc nghiệp vụ cho cán bộ trong và ngoài giờ hành chính, cả thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, ban đêm, trung bình mỗi ngày giải quyết hơn 100 yêu cầu hỗ trợ. Những đợt cao điểm có thể lên tới hơn 300 yêu cầu/ngày thông qua nhóm zalo và điện thoại cá nhân của các cán bộ hỗ trợ.

Giai đoạn cao điểm mới

Năm 2025 khép lại với thành tích nổi bật trong vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Tuy vậy, từ ngày 1/1/2026, cùng với toàn quốc, Bắc Ninh triển khai thực hiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của các bộ. Điều đó dẫn đến một số khó khăn, vướng mắc như: Cán bộ, công chức và người dân phải thực hiện trên nhiều hệ thống khác nhau; giao

diện chưa thống nhất, trải nghiệm chưa đồng bộ giữa các hệ thống; việc cấp tài khoản cho cán bộ, công chức còn chậm hoặc chưa đầy đủ; việc phân luồng có lúc chưa chính xác, chưa đúng cán bộ xử lý hoặc đơn vị, địa phương xử lý; chưa chuẩn hóa về quy trình, thao tác hoặc quy trình giải quyết chưa phù hợp với đặc thù của từng địa phương, nhất là việc phân cấp, ủy quyền, liên thông; các hệ thống chưa tích hợp với thanh toán trực tuyến và chưa có chức năng số hóa, chưa bảo đảm thực hiện. Qua theo dõi và vận hành thực tế, hạn chế nêu trên đã gây ra những bất cập tại các đầu mối giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành.

Xã miền núi Yên Định tuy còn không ít khó khăn nhưng đã rất nỗ lực vươn lên trong cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Năm 2025, xã tiếp nhận, giải quyết hơn 3.000 hồ sơ thủ tục hành chính, không có hồ sơ quá hạn, trong đó hơn 99% xong trước hạn. Quý I/2026, xã có 99,2% hồ sơ xong đúng và trước hạn, số còn lại đang trong hạn giải quyết.

Một buổi sáng đầu tháng 4, chị Nông Thị Phương (sinh năm 2005) và anh Trương Văn Nghiêm (sinh năm 2002) đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Yên Định để làm thủ tục đăng ký kết hôn, được cán bộ tư pháp của xã nhiệt tình hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến. Dù phải mất một lúc mới đăng nhập hệ thống thành công nhưng chị Phương cho biết rất hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ xã.

Đồng chí Hoàng Văn Thương, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Yên Định, cho biết: “Chúng tôi luôn cố gắng để tạo điều kiện cho Nhân dân thực hiện thủ tục hành chính có kết quả sớm nhất. Tuy nhiên, hiện nay do bất cập trong vận hành hệ thống dịch vụ công các bộ, ngành nên vẫn còn một số khó khăn. Những lúc như vậy chúng tôi luôn phải nhờ đến sự hỗ trợ từ cán bộ công nghệ thông tin của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh”.



Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Ninh.

Trước thực tế đó, đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh lại bước vào một giai đoạn cao điểm mới. Không chỉ tiếp tục duy trì hệ thống hiện có, họ còn phải nghiên cứu, làm chủ thêm các nền tảng của bộ, ngành; hỗ trợ cán bộ địa phương thích ứng với nhiều hệ thống song song; đồng thời tham gia hoàn thiện, đồng bộ dữ liệu.

Đồng chí Nguyễn Văn Duẩn, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cho biết: “Việc tiếp nhận quản trị một số hệ thống của bộ, ngành, tăng cường hỗ trợ kỹ thuật cho cơ sở và người dân, doanh nghiệp tiếp tục được triển khai mạnh mẽ. Các kênh hỗ trợ tiếp tục được duy trì với cường độ cao, bảo đảm mọi vướng mắc được giải quyết nhanh nhất có thể. Đơn vị cũng tập hợp những khó khăn, vướng mắc để báo cáo tỉnh, cơ quan chức năng Trung ương có hướng tháo gỡ kịp thời”.

Trong dòng chảy liên tục của hồ sơ thủ tục hành chính, mỗi lần người dân đăng nhập hệ thống thuận lợi, mỗi hồ sơ được xử lý đúng hạn, mỗi kết quả được trả nhanh chóng... đều mang dấu ấn của những người “giữ nhịp” thầm lặng.

Bá Đoàn