

Bắc Ninh tăng cường hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

18:16 09/09/2026

Xác định người dân là trung tâm trong cải cách hành chính và chuyển đổi số, tỉnh Bắc Ninh đang triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhất là đối với các nhóm còn gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ. Qua đó, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ và lấy sự hài lòng của người dân làm mục tiêu.



Cán bộ, công chức, tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng hỗ trợ tại cơ sở trực tiếp hướng dẫn người dân thực hiện TTHC trực tuyến

Thực hiện định hướng xây dựng chính quyền số, Bắc Ninh chú trọng hoàn thiện các cơ chế, quy định nhằm bảo đảm người dân được hỗ trợ thuận lợi trong quá trình thực hiện TTHC. Theo Quyết định số 126/QĐ-UBND ngày 14/8/2025 của

UBND tỉnh ban hành Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ưu tiên hỗ trợ tối đa trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đối với người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật, người có công với cách mạng khi đến thực hiện công việc.

Quy định này thể hiện rõ tinh thần phục vụ, đồng thời yêu cầu đội ngũ cán bộ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC không chỉ thực hiện đúng quy trình mà còn chủ động hướng dẫn, hỗ trợ người dân, đặc biệt là những đối tượng cần được quan tâm trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Cùng với hỗ trợ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, tỉnh Bắc Ninh đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong giải quyết TTHC thông qua số hóa hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trả kết quả điện tử, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và thực hiện các quy trình giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử. Những giải pháp này giúp người dân giảm thời gian, chi phí, hạn chế việc phải đi lại nhiều lần khi thực hiện các TTHC.

Một trong những cách làm hiệu quả được tỉnh quan tâm triển khai là đưa hoạt động hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến đến gần hơn với cộng đồng. Cán bộ, công chức, tổ công nghệ số cộng đồng và các lực lượng hỗ trợ tại cơ sở trực tiếp hướng dẫn người dân thực hiện các thao tác như tạo tài khoản, đăng nhập VNeID, kê khai thông tin, số hóa giấy tờ, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, theo dõi tiến độ và tra cứu kết quả giải quyết TTHC.

Đối với người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ hoặc chưa thành thạo sử dụng điện thoại thông minh, sự hỗ trợ trực tiếp từ cơ sở có ý nghĩa quan trọng, giúp tháo gỡ những khó khăn trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Không chỉ hỗ trợ hoàn thành từng hồ sơ cụ thể, hoạt động này còn góp phần hình thành kỹ năng số, giúp người dân chủ động hơn trong việc sử dụng các nền tảng số phục vụ nhu cầu giải quyết công việc trong tương lai.

Thực tế cho thấy, mặc dù dịch vụ công trực tuyến ngày càng được mở rộng, song khả năng tiếp cận giữa các nhóm người dân vẫn còn có sự khác biệt. Vì vậy, việc kết hợp giữa cung cấp dịch vụ trên môi trường số với tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp là giải pháp cần thiết, góp phần bảo đảm quá trình chuyển đổi số diễn ra toàn diện, hiệu quả và không để người dân gặp khó khăn do hạn chế về kỹ năng công nghệ.

Thời gian tới, Bắc Ninh tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; duy trì, mở rộng các hình thức hỗ trợ công dân số tại cơ sở; đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích và hướng dẫn người dân từ xa.

Đồng thời, các cơ quan, đơn vị tiếp tục cải tiến quy trình, thiết kế dịch vụ công theo hướng đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tạo thuận lợi tối đa cho người dân trong quá trình sử dụng.

Việt Anh