

Quảng Ninh: Phường Mông Dương ra mắt trợ lý ảo AI hỗ trợ công dân giải quyết thủ tục hành chính

17:54 28/11/2025

Ngày 28/11, phường Mông Dương (Quảng Ninh) tổ chức lễ ra mắt trợ lý ảo AI hỗ trợ công tác quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính. Đây là địa phương đầu tiên trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh ra mắt, ứng dụng và đưa trợ lý ảo AI vào hoạt động.

Trợ lý ảo AI được thiết kế riêng biệt cho cán bộ, công chức và người dân. Với việc tích hợp nhiều tính năng như: Tra cứu thủ tục hành chính, hướng dẫn chi tiết về quy trình, hồ sơ và biểu mẫu cần thiết cho từng thủ tục; giải đáp chính sách, pháp luật liên quan..., trợ lý ảo AI sẽ là công cụ hỗ trợ đắc lực trong quá trình xử lý hồ sơ, tra cứu nhanh các văn bản quy phạm pháp luật, rà soát căn cứ pháp lý, gợi ý tổng hợp báo cáo phục vụ chỉ đạo điều hành, theo dõi tiến độ.



Các đại biểu bấm nút ra mắt trợ lý ảo AI. (Ảnh: QMG)

Đối với người dân và doanh nghiệp, trợ lý ảo AI giúp người dân dễ dàng tra cứu thủ tục, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến chi tiết từng bước cụ thể, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ theo thời gian thực.

Khi được tích hợp vào nền tảng Một cửa điện tử, trợ lý ảo AI sẽ hỗ trợ giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ, kịp thời cảnh báo các trường hợp có nguy cơ trễ hạn, tổng hợp các báo cáo về cải cách hành chính, PAR Index và chuyển đổi số.

Cũng trong dịp này, phường Mông Dương đưa vào sử dụng robot AI tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Robot này tích hợp nhiều tính năng như: Di chuyển tự động, phát nước và bánh kẹo tại khu vực chờ, giao tiếp hội thoại bằng AI, tư vấn và hỗ trợ tại chỗ, chỉ đường tới quầy tiếp nhận hồ sơ phù hợp... Nhờ đó, robot đóng vai trò như một thư viện thông tin giúp người dân tự tra cứu các quy trình, thủ tục hành chính.



Các đại biểu trải nghiệm robot AI tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. (Ảnh: QMG)

Đây là bước tiến quan trọng trong việc ứng dụng AI vào hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ công, giảm tải cho cán bộ và tạo trải nghiệm thân thiện, thuận tiện cho người dân. Đây là bước đi quan trọng để phường Mông Dương tiến tới mục tiêu trở thành phường kiểu mẫu về chuyển đổi số, xây dựng chính quyền chuyên nghiệp - hiện đại - minh bạch, thực hiện hiệu quả Nghị quyết 57-NQ/TW của Bộ Chính trị.

Trần Trang (t/h)