

Quảng Ninh xây dựng nền hành chính “không giấy tờ, không địa giới, không khoảng cách”

20:26 11/10/2025

Trong bối cảnh chuyển đổi mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu đặt ra cho các địa phương không chỉ là tinh gọn bộ máy, mà quan trọng là nâng cao chất lượng phục vụ, hiệu quả điều hành. Hiện Quảng Ninh đang tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), qua đó củng cố niềm tin của nhân dân vào chính quyền phục vụ, hiện đại và gần dân hơn.

Những năm qua, Quảng Ninh liên tục nằm trong nhóm dẫn đầu cả nước về các chỉ số PCI, PAR Index, SIPAS và PAPI. Kết quả này phản ánh môi trường đầu tư thông thoáng, quyết tâm xây dựng một nền hành chính phục vụ, minh bạch, chuyên nghiệp. Từ năm 2021, tỉnh đã ban hành hàng loạt nghị quyết mang tính dẫn dắt, như: Nghị quyết 05-NQ/TU (ngày 9/4/2021) của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết 09-NQ/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy (ngày 5/2/2022) về thực hiện chuyển đổi số tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; cùng nhiều cơ chế đặc thù tạo động lực để bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả trong điều kiện mới.



Nhiều thủ tục "phi địa giới" được triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hồng Gai. (Ảnh: QMG)

Đặc biệt, khi chuyển sang mô hình chính quyền địa phương hai cấp, hệ thống 54 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, phường, đặc khu thành lập đã trở thành “cánh tay nối dài” của chính quyền, giúp chuẩn hóa, liên thông quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên toàn tỉnh. Từ đó, hình thành nền tảng vận hành hành chính “không giấy tờ, không địa giới, không khoảng cách”.

Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số đã giúp Quảng Ninh tối ưu hóa quy trình tiếp nhận, rút ngắn thời gian xử lý và tăng tính minh bạch trong giải quyết TTHC. Đến nay, tỉnh đã công khai 2.069 TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hơn 53% số thủ tục được rút ngắn từ 30-50% thời gian; tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng và trước hạn đạt trên 99,5%. 100% thủ tục được số hóa, người dân có thể tra cứu tiến độ giải quyết theo thời gian thực, giảm tối đa việc đi lại, chờ đợi. Đáng chú ý, 98,4% hồ sơ hiện được giải quyết trực tuyến; 100% phí, lệ phí thanh toán không dùng tiền mặt; gần 1.900 TTHC được thực hiện “phi địa giới”, cho phép người dân giao dịch tại bất kỳ trung tâm nào trong bán kính dưới 30 phút di chuyển.

Tỉnh cũng tiên phong triển khai trợ lý ảo iSee hỗ trợ 24/7, phát hành miễn phí hơn 65.000 chữ ký số công cộng, cung cấp video hướng dẫn và mô phỏng quy trình trực tuyến - những bước đi cho thấy tầm nhìn “lấy người dân làm trung tâm”. Nhờ vậy, chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp luôn duy trì trên

99%, trở thành minh chứng rõ ràng cho hiệu quả của mô hình hành chính hiện đại, lấy chất lượng phục vụ làm thước đo.

Tuy nhiên, việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn chậm trong kết nối, chia sẻ dữ liệu liên ngành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tại các khu vực vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, hạ tầng công nghệ thông tin như mạng internet, thiết bị công nghệ còn thiếu hoặc chưa ổn định. Một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi còn hạn chế về kỹ năng sử dụng các nền tảng trực tuyến. Điều này gây khó khăn trong việc tiếp cận, sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.



Cán bộ Tổ Cảnh sát giao thông trật tự (Công an phường Cẩm Phả) hướng dẫn, hỗ trợ công dân nộp hồ sơ đăng ký xe trên Cổng dịch vụ công. (Ảnh: QMG)

Theo đó, hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh sẽ là trung tâm kết nối liên thông “dọc - ngang” các cấp (trung ương - tỉnh - xã), liên kết chặt chẽ với các hệ thống hiện có, từ Cổng Dịch vụ công quốc gia đến các cơ sở dữ liệu quốc gia (dân cư, đất đai, doanh nghiệp...) và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác, thông qua việc đẩy mạnh số hóa hồ sơ đầu vào, kết quả giải quyết TTHC và chuyển đổi tất cả các biểu mẫu giấy tờ hành chính thành hệ thống biểu mẫu điện tử.

Đồng thời, cho phép tự động điền thông tin sẵn có qua ứng dụng VNeID. Người dân chỉ cần bổ sung thông tin còn thiếu, dữ liệu được chuẩn hóa, lưu trữ và tái sử dụng hiệu quả, đảm bảo liên thông dữ liệu giữa các hệ thống và cơ quan. Hơn nữa, khi sử dụng phân tích dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI), hệ

thống trở thành “trợ lý” thông minh, tự động hóa các tác vụ lặp lại trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi hồ sơ TTHC giúp cán bộ giải phóng sức lao động, tập trung vào công việc có tính chuyên môn cao cũng như phân tích dữ liệu để nhận diện các điểm nghẽn, thủ tục rườm rà hoặc ít sử dụng, từ đó đề xuất cắt giảm khoa học.

Hệ thống cũng giúp dự đoán nhu cầu của người dân, doanh nghiệp trong từng thời điểm, từ đó có sự chuẩn bị về nhân lực, cơ sở vật chất kịp thời, đảm bảo chất lượng dịch vụ, tránh tình trạng quá tải, đồng thời cá nhân hóa TTHC dựa trên lịch sử hồ sơ để gợi ý các thủ tục liên quan hoặc cảnh báo thời hạn.

Trần Trang (t/h)