



Ứng dụng trí tuệ trong các cơ quan nhà nước cần “đặt người dân là ưu tiên số một”.

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong cơ quan nhà nước: THỰC TRẠNG VÀ KHUYẾN NGHỊ

ThS Nguyễn Thị Hiền

Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam

“

Các cơ quan nhà nước ở Việt Nam đang bước đầu ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để cải thiện hiệu quả hoạt động, tính minh bạch và cung cấp dịch vụ công. Kết quả bước đầu cho thấy tiềm năng rất lớn của công nghệ này đối với hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công. Tuy nhiên, nó cũng bộc lộ không ít hạn chế và thách thức cần được giải quyết. Thông qua nghiên cứu về việc ứng dụng AI trong các cơ quan nhà nước, các nhà khoa học thuộc Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển truyền thông (IPS) đã đưa ra một số khuyến nghị để cải thiện tình hình.

”

Thực trạng

Trước khi ChatGPT ra mắt, năm 2022, Tòa án Nhân dân Tối cao đã xây dựng và triển khai thí điểm trợ lý ảo dựa trên mô hình AI truyền thống để hỗ trợ các thẩm phán thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Đến cuối năm 2024, đã có hơn 16.000 tài khoản đăng ký sử dụng. Trong năm 2024, có hơn 6.000.000 lượt hỏi đáp, 40.568 câu hỏi tình huống và trả lời gửi về ban biên tập, để phục vụ huấn luyện trợ lý ảo. Các thẩm phán đã tham gia tích cực trong toàn bộ quá trình thiết kế, xây dựng, vận hành, hoàn thiện trợ lý ảo. Trước đây, mỗi thẩm phán cần sự hỗ trợ của hai thư ký, nhưng trợ lý ảo có khả năng phục vụ hàng nghìn thẩm phán cùng một lúc. Giải pháp này đã giảm 30% khối lượng công việc, cải thiện hiệu quả và thời gian hoạt động của toàn bộ hệ thống tòa án.

Từ tháng 02/2024, Bộ Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng Quốc hội, Bộ Tư pháp và một số doanh nghiệp công nghệ số trong nước nghiên cứu, thử nghiệm trợ lý ảo rà soát văn bản quy phạm pháp luật. Thời điểm đầu năm 2025, trợ lý ảo đã cơ bản hoàn thành, cung cấp 3 chức năng chính: hỗ trợ rà soát, phát hiện các mâu thuẫn thẩm quyền về hình thức; kiểm tra về hiệu lực của các văn bản căn cứ, và văn bản tham chiếu trong quá trình xây dựng; tìm kiếm theo nội dung các điều, khoản, điểm của các văn bản quy phạm pháp luật.

Với địa phương, tỉnh Tây Ninh đã hoàn thiện về mặt kỹ thuật các ứng dụng AI trong hệ thống phản ánh kiến nghị, tự động phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; quản lý tổng hợp dữ liệu từ các hệ thống thông tin chuyên ngành, phân tích đánh giá đưa ra báo cáo; đánh giá KPI cho từng cán bộ, công chức. Tỉnh đã hoàn thiện và đang bắt đầu quy trình, thủ tục để triển khai trợ lý ảo hỗ trợ công chức trong soạn thảo văn bản, tự động sửa lỗi chính tả, ngữ pháp; tích hợp với hệ thống quản lý văn bản của tỉnh để tự động tổng hợp ý kiến góp ý, báo cáo tổng hợp.

Bên cạnh việc đánh giá hiệu quả của ứng dụng AI trong cơ quan nhà nước, nhóm nghiên cứu của IPS cũng chỉ ra một số hạn chế, thách thức, nổi bật là:

Phạm vi ứng dụng còn hẹp: Việc ứng dụng AI trong các cơ quan nhà nước ở Việt Nam mới chỉ ở những bước đầu tiên, ít về số lượng giải pháp AI cũng như phạm vi, quy mô ứng dụng. Việc ứng dụng đang dừng ở cấp độ những giải pháp AI riêng lẻ cho những nhiệm vụ cụ thể, chứ chưa trở thành tầm nhìn, chiến lược chung của cơ quan, chưa được tích hợp vào hoạt động của cơ quan hoặc mang tính chuyển đổi sang một mô hình hoạt động khác.

Ứng dụng chưa sát thực tế: Những trường hợp ứng dụng AI chưa thành công cho thấy, ở mức độ nhất định, việc ứng dụng AI đang có xu hướng theo đuổi trào lưu công nghệ như AI tạo sinh, dẫn đến việc xây dựng các ứng dụng thiếu hiệu quả hoặc đặt mục tiêu quá cao. Những ứng dụng như vậy chưa sát với năng lực con người, dữ liệu, hạ tầng tính toán của cơ quan, của ngành. Hơn nữa, mặc dù đã xuất phát từ nhu cầu, yêu cầu liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, nhưng cơ quan chưa xác định được “bài toán” cụ thể để thiết kế công cụ AI phù hợp, có thể giúp thực hiện nhiệm vụ của mình.

Các vấn đề về kiểm soát rủi ro, AI có trách nhiệm chưa được chú ý: Việc ứng dụng AI trong các cơ quan nhà nước tiềm ẩn những rủi ro như quá phụ thuộc vào máy, thiếu nhân văn, dẫn đến những quyết định sai lầm. Chẳng hạn như áp dụng các hình phạt dựa trên AI một cách máy móc, bỏ qua những sự việc, yếu



Năm 2022, Tòa án Nhân dân Tối cao đã xây dựng và triển khai thí điểm trợ lý ảo dựa trên mô hình trí tuệ nhân tạo truyền thống, để hỗ trợ các thẩm phán thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

tổ khác. Xâm phạm dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư của công dân là một rủi ro hiện hữu, như sử dụng camera AI nơi công cộng, dữ liệu liên quan đến sức khỏe công dân, tình trạng kinh tế. Rủi ro về tính minh bạch, giải trình, khi nhiều mô hình AI vận hành như “hộp đen”, cần minh bạch hóa các quyết định...

Khuyến nghị

Từ những kết quả bước đầu cũng như hạn chế của ứng dụng AI trong các cơ quan nhà nước, nhóm nghiên cứu của IPS đã đưa ra một số khuyến nghị nhằm cải thiện tình hình, đảm bảo việc ứng dụng AI trong các cơ quan nhà nước sát với thực tế, tránh xây dựng theo phong trào, gây lãng phí nguồn lực.

Một là, cần xác định rõ định hướng phát triển AI trong các cơ quan nhà nước có mục tiêu kép (cải thiện hiệu quả, chất lượng hoạt động của các cơ quan; vì mục tiêu phục vụ nhân dân được tốt hơn, hướng đến lợi ích, sự thuận tiện nhất cho người dân). Do đó, ứng dụng AI cần “đặt người dân là ưu tiên số một”. Các trường hợp ứng dụng AI hiện nay chủ yếu đang hướng tới nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động của cơ quan nhà nước, công chức, ví dụ như trợ lý ảo cho thẩm phán, cho công chức. Trong thời gian tới, việc ứng dụng AI cần hướng tới lợi ích của người dân nhiều hơn, chẳng hạn như trợ lý ảo dùng trong cung cấp dịch vụ công; chú ý đến mục tiêu bảo đảm phát triển bền vững về con người, văn hóa với các giải pháp AI có thể hỗ trợ người khuyết tật, người dân tộc thiểu số trong cung cấp dịch vụ công, tương tác chính quyền - người dân.

Hai là, cần xây dựng, hoàn thiện cơ sở pháp lý về các vấn đề liên quan đến ứng dụng AI trong các cơ quan nhà nước, gồm những nội dung như: quyền, nghĩa vụ của các cơ quan nhà nước trong ứng dụng AI vào hoạt động của mình, phạm vi ứng dụng AI; các nguyên tắc minh bạch, giải trình; các tiêu chuẩn cho mua sắm, thiết kế, phát triển và sử dụng các hệ thống dựa trên AI; quy trình hướng dẫn về chuyên môn, kỹ thuật ứng dụng AI; thiết lập các khuôn khổ đạo đức trong ứng dụng AI để điều chỉnh những ảnh hưởng tiêu cực; xác định các rủi ro và quản trị rủi ro trong ứng dụng AI; những điều không được làm trong ứng dụng AI vào hoạt động của cơ quan nhà nước.

Ba là, cần xác định lộ trình để dần dần mở rộng quy mô, phạm vi tích hợp AI vào hoạt động của từng cơ quan. Theo một nghiên cứu của Viện Công nghệ

Massachusetts (Mỹ) năm 2023, AI chỉ thực sự mang đến giá trị tăng trưởng bền vững cho tổ chức/doanh nghiệp nếu được áp dụng đủ sâu rộng (trên 25% số tác vụ của tổ chức/doanh nghiệp).

Bốn là, một khung triển khai chuyên sâu về mức độ sẵn sàng, tiềm năng ứng dụng AI là rất cần thiết, nhằm xác định đúng “bài toán” để triển khai AI trong từng cơ quan nhà nước. Khung này tập trung vào các khía cạnh sau: xác định nhu cầu ứng dụng AI dựa trên các nhiệm vụ cụ thể của cơ quan nhà nước; xác định tiềm năng ứng dụng và rủi ro cụ thể của những hệ thống, công cụ AI để thực hiện các nhiệm vụ của cơ quan nhà nước; mức độ sẵn sàng, năng lực của cơ quan nhà nước về hạ tầng, dữ liệu; năng lực con người; nguồn tài chính... Sau khi đã xác định đúng “bài toán” và lựa chọn giải pháp AI, có thể thử nghiệm giải pháp đó trong môi trường được kiểm soát, tinh chỉnh chúng trong quá trình thử nghiệm.

Năm là, cần phối hợp chặt chẽ giữa các bên. Trong toàn bộ quá trình thiết kế, kiểm thử, phê duyệt, đưa giải pháp AI vào thực tế, đều cần phải có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên giữa các bên gồm: đơn vị phụ trách công nghệ của cơ quan, địa phương; doanh nghiệp được chọn thực hiện bài toán ứng dụng AI; các đơn vị, cá nhân có chuyên môn sâu thuộc lĩnh vực ứng dụng AI, ví dụ như pháp luật, môi trường, nông nghiệp, y tế, giáo dục.

Bên cạnh đó, thiết lập quan hệ đối tác với các bên tư nhân là rất quan trọng, để tận dụng hết tiềm năng của AI vào các cơ quan nhà nước, nhất là trong bối cảnh các cơ quan nhà nước còn gặp khó khăn về nguồn lực hạ tầng, dữ liệu, năng lực chuyên môn về AI. Lâu nay, các cơ quan nhà nước ở Việt Nam thường đặt hàng các doanh nghiệp lớn, hoặc sử dụng hạ tầng, nhân lực của các doanh nghiệp để thực hiện các nhiệm vụ về công nghệ thông tin. Trong thời gian tới, nên mở rộng mời thầu các doanh nghiệp tư nhân có các giải pháp AI phù hợp. Trước đó, có thể xây dựng danh mục các doanh nghiệp công nghệ đáng tin cậy để các cơ quan nhà nước yên tâm hơn trong lựa chọn đối tác thực hiện các giải pháp AI ✍