



Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính trải nghiệm các tính năng của robot AI phục vụ hành chính đã được VNPT đưa vào thử nghiệm tại Trung tâm Hành chính công Hà Nội.

Trí tuệ nhân tạo “Make in Vietnam” trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp

Phan Thị Thanh Ngọc

Giám đốc khối Kinh doanh và Tư vấn công nghệ cao,

Công ty Công nghệ Thông tin VNPT, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

“

Ngày 12/6/2025, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 1131/QĐ-TTg ban hành Danh mục công nghệ chiến lược, trong đó trí tuệ nhân tạo (AI) xếp vị trí đầu tiên, thể hiện sự chủ động và tầm nhìn chiến lược của Chính phủ trong việc xác định AI là công cụ cốt lõi trong công cuộc chuyển đổi số quốc gia nói chung và để giải quyết các vấn đề phát sinh khi chuyển đổi mô hình chính quyền mới nói riêng.

”

Mô hình chính quyền 2 cấp ứng dụng công nghệ cao

Việt Nam đang trải qua một giai đoạn chuyển đổi cơ cấu hành chính mạnh mẽ, hướng tới một bộ máy tinh gọn, hiệu lực và hiệu quả. Sự chuyển đổi này được thể hiện rõ nét thông qua việc chính thức thiết lập mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, bao gồm cấp tỉnh và cấp xã/phường từ ngày 01/07/2025. Sự thay đổi này không đơn thuần là một cuộc cải tổ về mặt tổ chức với mục tiêu tinh gọn hiệu quả, mà còn tạo ra một điểm đột phá về luồng công việc và vai trò trách nhiệm của cán bộ công chức viên chức đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn mình quản lý. Việc bỏ cấp huyện trong cấu trúc hành chính đã dẫn đến một sự chuyển giao khối lượng công việc và luồng công việc thay đổi lớn, có ảnh hưởng trực tiếp lên mô hình hai cấp mới. Xét ở góc độ quản trị, đây là bài toán quản trị mang tầm quốc gia, đòi hỏi một giải pháp cải cách mang tính đột phá phải có khả năng xử lý những thách thức chưa từng có tiền lệ. Rõ ràng, trong bối cảnh hiện tại, nếu chỉ sử dụng các phương pháp truyền thống như bổ sung tăng cường nhân lực thì tình trạng quá tải và kém hiệu quả là điều khó tránh khỏi.

Khối lượng công việc tăng cao đột biến gây ra hai vấn đề then chốt. Thứ nhất, đối với đội ngũ cán bộ công chức, viên chức, họ phải nhanh chóng tiếp nhận, xử lý một lượng lớn hồ sơ, thủ tục hành chính trong thời gian ngắn, đồng thời phải nắm bắt và tuân thủ các quy trình mới theo mô hình chính quyền 2 cấp. Tình trạng này dễ dẫn đến quá tải, giảm hiệu quả và gia tăng nguy cơ sai sót của mỗi cán bộ. Thứ hai, đối với người dân và doanh nghiệp, phát sinh nhu cầu lớn về tra cứu, tìm hiểu thông tin, quy định có liên quan đến các thủ tục hành chính công mới để có thể thực hiện các thủ tục hành chính một cách thuận lợi. Người dân, doanh nghiệp mong muốn được giải đáp một cách nhanh chóng, chính xác và không bị gián đoạn trong quá trình tương tác với chính quyền.

Để giải quyết vấn đề này, AI được xác định là cầu nối then chốt để giải quyết mâu thuẫn này, giúp chính quyền số hóa tự động hóa các quy trình, từ đó nâng cao hiệu quả làm việc và chất lượng phục vụ.

Xác lập vai trò chiến lược của trí tuệ nhân tạo trong bối cảnh mới

Xuất phát từ nhu cầu và hiện trạng thực tế, vai trò cụ thể của AI trong khu vực công giai đoạn hiện tại sẽ tập trung vào xử lý các vấn đề như: tự động hóa một phần hoặc toàn trình các công việc thường nhật; cung cấp công cụ, tri thức giúp nâng cao hiệu quả, hiệu năng làm việc của cán bộ; cung cấp thông tin đa dạng, nhiều chiều để hỗ trợ cấp lãnh đạo ra quyết định. Các ứng dụng AI tiêu biểu có thể liệt kê như: chatbot hỗ trợ người dân, camera AI giám sát giao thông và an ninh công cộng, AI và dữ liệu lớn (Big Data) phân tích dữ liệu chuyên sâu để nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các cấp chính quyền. Sự xuất hiện của AI tạo sinh (Generative AI) và các mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) tập trung vào mô hình ngôn ngữ lớn tiếng Việt đã giải quyết được nhiều rào cản và giới hạn trước đây của các hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) truyền thống (như làm cho việc tự động hóa trở nên dễ tiếp cận hơn, cho phép xử lý các loại dữ liệu phi cấu trúc và tạo ra thông tin chuyên sâu, v.v.). Như vậy, AI hiện tại không chỉ dừng lại ở một công nghệ hỗ trợ mà đã trở thành nền tảng cốt lõi trong công cuộc cải cách hành chính và chuyển đổi số quốc gia.

Một trong những ứng dụng hiệu quả nhất của AI trong chính quyền số là tự động hóa và tối ưu hóa các quy trình nghiệp vụ hành chính công. AI giúp xử lý các tác vụ lặp đi lặp lại một cách nhanh chóng và chính xác, giải phóng cán bộ khỏi công việc thủ công để tập trung vào các nhiệm vụ phức tạp hơn. Cụ thể, trong quá trình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính công của người dân doanh nghiệp, việc ứng dụng AI trong tự động hóa quy trình hiện nay đã được áp dụng xuyên suốt từ khâu tiếp nhận, sàng lọc, phân loại hồ sơ cho đến trích xuất dữ liệu và kiểm tra tính hợp lệ.

Một số tỉnh/thành phố đã bắt đầu áp dụng thí điểm giải pháp này, như tại hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của TP. Hồ Chí Minh. Tại đây, trong phạm vi thí điểm, AI đã tự động hóa việc tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, sàng lọc hồ sơ nộp trực tuyến, cảnh báo kịp thời các trường hợp trùng, thiếu, sai hoặc không hợp lệ. Quá trình này giúp cán bộ xử lý thủ tục hành chính tiết kiệm đáng kể thời gian thẩm định, giảm tỷ lệ hoàn trả hồ sơ và tăng hiệu suất làm việc.



Trợ lý ảo GenAI hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công TP. Hồ Chí Minh.

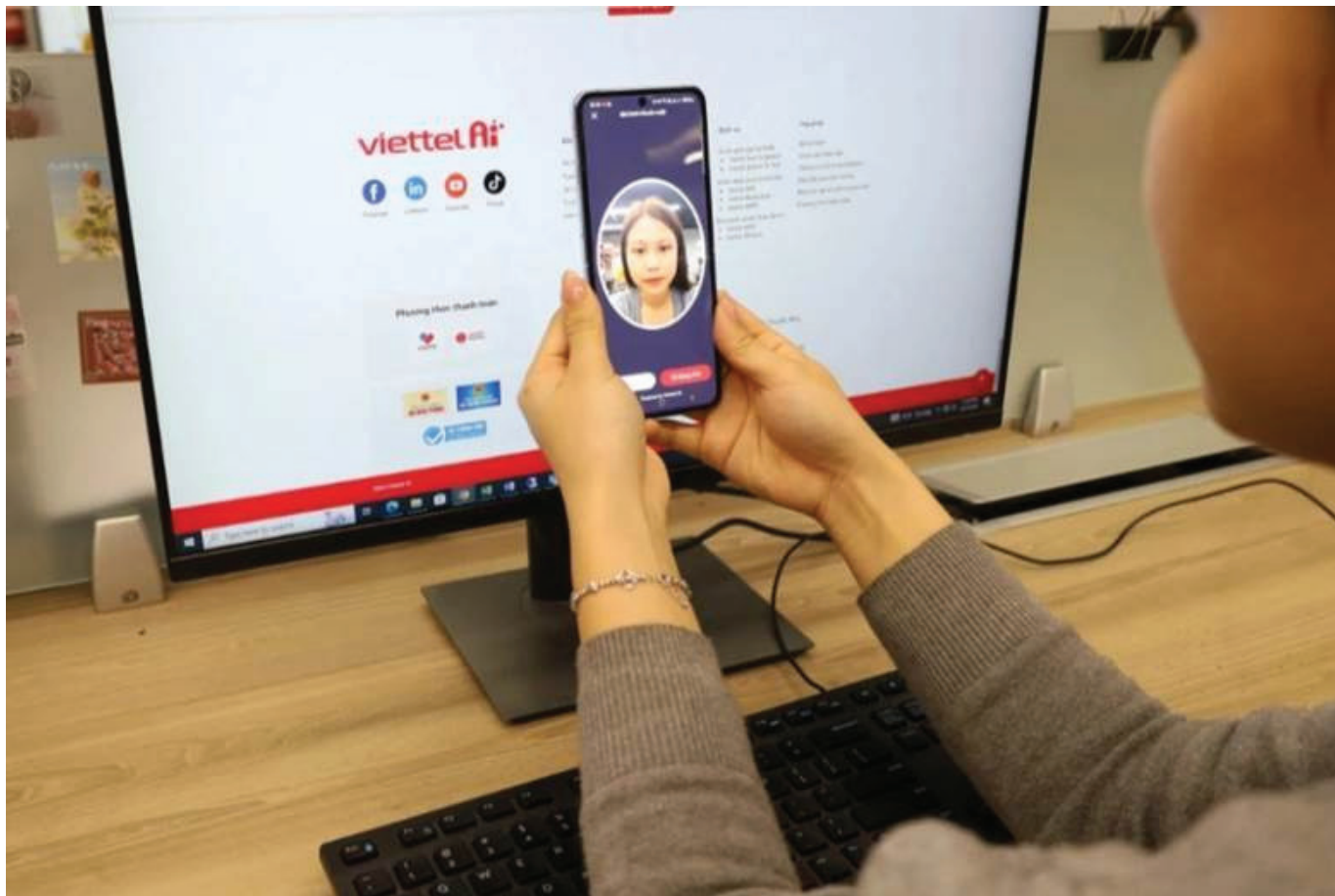
Trong giai đoạn đầu thực hiện sát nhập tỉnh/thành phố và vận hành mô hình chính quyền 2 cấp, nhu cầu tìm kiếm thông tin của người dân doanh nghiệp có lượng tăng đột biến. Lúc này, trợ lý ảo AI đóng vai trò như một điểm chạm số duy nhất, thông minh, hỗ trợ toàn diện người dân trong mọi lĩnh vực và vấn đề về thực hiện thủ tục hành chính công. Các trợ lý ảo ứng dụng công nghệ AI tạo sinh có khả năng trò chuyện và trao đổi theo ngữ cảnh thực tế, đem lại hiệu quả hỗ trợ và gia tăng mức độ hài lòng cho người dân so với các trợ lý ảo công nghệ cũ. Ứng dụng AI tạo sinh không chỉ dừng lại ở việc trả lời câu hỏi tự động mà còn mang lại khả năng cá nhân hóa trải nghiệm. Dựa trên thông tin đầu vào, AI có thể tự động xác định và hướng dẫn chi tiết từng bước, từng loại giấy tờ cần chuẩn bị cho từng trường hợp cụ thể. Điều này giảm đáng kể gánh nặng cho cán bộ xử lý thủ tục, đồng thời cho phép người dân chủ động tìm kiếm thông tin mọi lúc, mọi nơi, giảm thiểu thời gian chờ đợi và đi lại.

Hiện nay, tại nhiều tỉnh/thành phố, trợ lý GenAI đã được tích hợp trên cổng thông tin của tỉnh để giải đáp thắc mắc về các thủ tục hành chính cho người dân,

doanh nghiệp. Số liệu cụ thể tại TP. Hồ Chí Minh chỉ trong giai đoạn thí điểm, trợ lý ảo GenAI đã hỗ trợ đạt tỷ lệ thành công trên 83% số lượng câu hỏi phát sinh của người dân.

AI đang tạo ra sự thay đổi lớn trong cách thức quản lý và điều hành của chính quyền, chuyển đổi từ mô hình phản ứng (chỉ giải quyết vấn đề khi nó xảy ra) sang mô hình giám sát chủ động dựa trên các phân tích và dự báo chuyên sâu dựa trên dữ liệu lịch sử. Nhiều địa phương đã bắt đầu tích hợp AI vào hệ thống điều hành thông minh (IOC) hiện có, đồng thời bổ sung khả năng tổng hợp và phân tích dữ liệu lớn từ nhiều lĩnh vực khác nhau như kinh tế - xã hội, giáo dục, y tế, an ninh trật tự, v.v. Dữ liệu này được chuyển đổi thành các báo cáo trực quan và thông tin chuyên sâu, hỏi đáp thông qua trợ lý ảo, có thể coi là một trải nghiệm đột phá hoàn toàn mới cho các cấp lãnh đạo so với hệ thống cũ.

Như vậy, việc cải tiến nâng cấp các hệ thống CNTT hiện tại của chính quyền các cấp bằng công nghệ AI bước đầu cho thấy hiệu quả và sự khác biệt rõ ràng khi giúp nâng cao năng lực quản trị từ cấp độ thủ



Viettel AI hỗ trợ người dân trong xác thực định danh khi thực hiện giao dịch trực tuyến.

công lên cấp độ chiến lược, cho phép chính quyền địa phương không chỉ xử lý các vấn đề hiện tại mà còn có thể dự báo và lập kế hoạch tương lai dựa trên việc thu thập và tổng hợp một khối lượng lớn các bằng chứng dữ liệu.

Hệ sinh thái trí tuệ nhân tạo “Make in Vietnam”

Các tập đoàn, doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam đóng vai trò then chốt trong việc cụ thể hóa tầm nhìn chiến lược về AI thành các giải pháp thực tiễn. Sức mệnh của các doanh nghiệp này không chỉ dừng ở việc phát triển công nghệ mà còn là cầu nối đưa AI tiếp cận gần hơn với hoạt động của chính quyền, tạo ra những đổi mới đột phá trong quản lý công và dịch vụ công. Thời gian qua, nhiều tập đoàn, doanh nghiệp công nghệ số Việt đang tập trung nguồn lực xây dựng một hệ sinh thái AI “Make in Vietnam” vững

mạnh, từ đó khẳng định năng lực công nghệ quốc gia trên trường quốc tế và góp phần quan trọng vào công cuộc chuyển đổi số quốc gia toàn diện và bền vững.

Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) - Một trong những tập đoàn công nghệ hàng đầu của Việt Nam với vai trò tiên phong dẫn dắt, đã phát triển và làm chủ một hệ sinh thái các giải pháp AI toàn diện, được thiết kế để giải quyết các thách thức của chính quyền địa phương các cấp trong bối cảnh mới. Hệ sinh thái này bao gồm ba nhóm giải pháp chính: (1) Nhóm giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình sáp nhập đơn vị hành chính; (2) Nhóm giải pháp AI triển khai độc lập hỗ trợ trực tiếp chính quyền địa phương; (3) Nhóm giải pháp AI thông minh hóa các sản phẩm dịch vụ hiện hữu của VNPT đang cung cấp cho khách hàng. Trong đó,



VNPT làm chủ công nghệ AI tạo sinh và phát triển các trợ lý AI chuyên biệt phục vụ xã hội.

nhóm giải pháp AI nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính là nhóm giải pháp trọng điểm trong bài toán mô hình chính quyền 2 cấp, tập trung giải quyết trực diện vấn đề quá tải trong xử lý thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả phục vụ và phát huy tối đa tiện ích cho người dân.

Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội (Viettel) đang tập trung phát triển nền tảng AI mở (Viettel AI Open Platform) với các công nghệ lõi như xử lý giọng nói, xử lý ngôn ngữ tự nhiên và thị giác máy tính, cung cấp cho cả cá nhân và tổ chức để thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Viettel cũng đã phát triển trợ lý AI giúp người dân tra cứu thông tin hành chính mới sau sáp nhập.

Công ty CP FPT nổi bật với việc ứng dụng AI tạo sinh và tự động hóa quy trình (RPA) trong hỗ trợ doanh nghiệp thông qua nền tảng FPT.AI. Nền tảng FPT.AI cung cấp các giải pháp khá đa dạng từ dịch vụ khách hàng, chatbot, định danh điện tử, v.v.

Tập đoàn CMC đang tập trung đẩy mạnh ứng dụng AI trong lĩnh vực chuyên ngành (tiêu biểu là lĩnh vực y tế) với việc phát triển và làm chủ công nghệ AI nền tảng như CMC AIVision (hệ thống AI camera thông minh), công nghệ nhận diện ký tự quang học (OCR) và các ứng dụng AI tạo sinh khác.

Công ty CP MISA đang tập trung tích hợp AI trực tiếp vào các phần mềm quản lý doanh nghiệp trong hệ sinh thái sản phẩm dịch vụ phục vụ doanh nghiệp của MISA mà MISA đang cung cấp trực tiếp cho khách hàng cuối như: phần mềm kế toán, phần mềm quản trị nhân sự, hóa đơn điện tử, v.v.

Sự đa dạng trong nỗ lực, quyết tâm và đóng góp vào công cuộc chuyển đổi số của các doanh nghiệp công nghệ số Việt cho thấy một bức tranh toàn cảnh đầy tin tưởng và lạc quan về sức mạnh tổng hợp của hệ sinh thái công nghệ “Make in Vietnam”. Mỗi doanh nghiệp có một thế mạnh riêng, cùng nhau giải quyết các bài toán lớn của đất nước và góp phần xây dựng một nền chính quyền hiện đại, hiệu quả.

Thay lời kết

Như vậy, có thể khẳng định, việc ứng dụng AI là một giải pháp trọng điểm, đột phá để giải quyết những thách thức mang tính hệ thống của mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại Việt Nam. AI không chỉ giúp tự động hóa và tối ưu hóa các quy trình hành chính mà còn là công cụ chiến lược để nâng cao năng lực quản trị của cấp lãnh đạo, hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu và mang lại trải nghiệm dịch vụ số hiệu quả, minh bạch cho người dân, doanh nghiệp.

Các doanh nghiệp công nghệ Việt Nam đã và đang chứng minh năng lực vượt trội trong việc làm chủ công nghệ lõi, xây dựng một hệ sinh thái giải pháp toàn diện và từng bước đạt được các thành tựu vững chắc thông qua các sản phẩm, dịch vụ cụ thể phục vụ chính quyền, người dân, doanh nghiệp. Năng lực và sức mạnh “Make in Vietnam” này không chỉ đáp ứng nhu cầu trong nước mà còn hướng đến tầm vóc cạnh tranh toàn cầu trong bối cảnh “kỷ nguyên vươn mình của dân tộc”, khẳng định vị thế của Việt Nam trong cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0.