

## **Bắc Ninh ứng dụng trợ lý ảo trong thực thi công vụ: Chuẩn hóa quy trình, rút ngắn thời gian**

05:59 13/04/2026

Đầu năm 2026, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bắc Ninh đưa vào vận hành dịch vụ trợ lý ảo hỗ trợ cán bộ, công chức. Nhờ tối ưu hóa quy trình làm việc, chuẩn hóa văn bản hành chính, dịch vụ bước đầu phát huy hiệu quả, giúp cán bộ, công chức nâng cao chất lượng xử lý công việc và phục vụ người dân.

### **Xử lý nhanh thủ tục hành chính**

Phụ trách mảng văn hóa - xã hội, trung bình mỗi ngày, đồng chí Nguyễn Thanh Tùng, Phó Chủ tịch UBND xã Đông Cứu tiếp nhận, xử lý khoảng 40 văn bản đi - đến, trong đó có nhiều báo cáo cần xây dựng kỹ, chi tiết. Trước đây, khi chưa có trợ lý ảo, việc xử lý công việc chủ yếu là thủ công. Trong một số thời điểm, tiến độ xử lý bị ảnh hưởng.



Cán bộ, công chức Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công  
phường Thuận Thành khai thác, sử dụng trợ lý ảo phục vụ công tác.

Khắc phục tình trạng này, ngay khi được cấp tài khoản và hướng dẫn sử dụng, đồng chí đã chủ động tiếp cận, ứng dụng trợ lý ảo trong công việc hằng ngày. Thay vì mất nhiều thời gian tổng hợp số liệu, rà soát văn bản và hoàn thiện nội dung báo cáo theo phương thức truyền thống, trợ lý ảo giúp quá trình xử lý thông tin trở nên nhanh chóng, khoa học hơn.

Từ các dữ liệu đầu vào là báo cáo chuyên môn, văn bản chỉ đạo hoặc số liệu thống kê, đồng chí sử dụng trợ lý ảo để hỗ trợ tóm tắt nội dung, gợi ý cấu trúc báo cáo, đồng thời rà soát thể thức, ngôn ngữ hành chính. Nhờ khả năng xử lý nhanh và chính xác, thời gian hoàn thiện báo cáo rút ngắn, chất lượng nội dung bảo đảm, hạn chế sai sót về số liệu và thể thức trình bày.

“Việc sử dụng dịch vụ trợ lý ảo giúp tiết kiệm thời gian trong xây dựng báo cáo, đặc biệt là khâu tổng hợp và rà soát nội dung. Quan trọng hơn, trên nền tảng này đã tích hợp đầy đủ các văn bản hướng dẫn, quy định liên quan đến lĩnh vực phụ trách, giúp chuẩn hóa thể thức văn bản, nâng cao độ chính xác và tăng tính bảo mật”, đồng chí Nguyễn Thanh Tùng cho biết.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, đầu năm 2026, Sở Khoa học và Công nghệ triển khai dịch vụ trợ lý ảo hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Bắc Ninh. Việc đồng bộ hơn 30 nghìn tài khoản thông qua hệ thống đăng nhập dùng chung (SSO) tạo thuận lợi cho cán bộ, công chức trong quá trình tiếp cận và sử dụng, bảo đảm tính thống nhất trong vận hành.

Thực tế cho thấy, không chỉ phát huy hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước, việc ứng dụng trợ lý ảo còn được triển khai tại các đơn vị trực tiếp phục vụ người dân. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Sơn Động, cán bộ, công chức đã chủ động khai thác công cụ để tra cứu nhanh quy định pháp luật, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và biểu mẫu liên quan. Do vậy, việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ được thực hiện chính xác, hạn chế sai sót.

Tại Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công phường Thuận Thành, trợ lý ảo được ứng dụng linh hoạt trong công tác chuyên môn và truyền thông. Cán bộ không chỉ sử dụng công cụ để hỗ trợ tổng hợp số liệu, xây dựng báo cáo mà còn khai thác để xây dựng nội dung tuyên truyền, kịch bản video, góp phần đổi mới phương thức truyền thông, nâng cao hiệu quả phổ biến chủ trương, chính sách tại địa phương.

Bà Trương Thị An, Giám đốc Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công phường Thuận Thành cho biết: “Việc ứng dụng trợ lý ảo đã hỗ trợ hiệu quả cho

cán bộ, công chức, viên chức xử lý công việc chuyên môn, đặc biệt là khâu tổng hợp, xây dựng báo cáo và chuẩn hóa nội dung văn bản. Công cụ này cũng giúp nâng cao chất lượng, tạo sự chủ động, đa dạng trong tuyên truyền thực hiện nhiệm vụ chính trị của địa phương”.

### **Tiếp tục rà soát, nâng tỷ lệ khai thác**

Trợ lý ảo hỗ trợ cán bộ, công chức tỉnh Bắc Ninh là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong Đề án ứng dụng trí tuệ nhân tạo của tỉnh, tập trung vào các lĩnh vực then chốt như: Hỗ trợ xử lý văn bản hành chính, tra cứu pháp luật, tự động hóa quy trình tác nghiệp và quản lý công vụ. Dịch vụ được kết nối với hệ thống Quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, cho phép tự động hóa nhiều tiện ích như: Tóm tắt văn bản, tổng hợp thông tin, tìm kiếm dữ liệu và hỗ trợ trả lời câu hỏi nghiệp vụ.



Cán bộ phường Mão Điền sử dụng trợ lý ảo trong công việc.

Qua thống kê, sau hơn 3 tháng đưa vào sử dụng, số lượng tương tác với trợ lý ảo toàn tỉnh đạt khoảng 11 nghìn lượt; tỷ lệ phản hồi thông tin đạt 100% (trong đó 99% phản hồi trong vòng 10 giây); tỷ lệ hài lòng của người dùng đạt khoảng 90%...

Đồng chí Chu Văn Bình, Phó Chủ tịch UBND xã Sơn Động cho biết: "Trước đây, khi chưa có trợ lý ảo của tỉnh, chúng tôi cũng từng sử dụng một số công cụ miễn phí song phạm vi khai thác còn hạn chế. Từ khi trợ lý ảo của tỉnh được triển khai, việc sử dụng trở nên thuận tiện, an toàn hơn do dữ liệu được quản lý tập trung, đồng thời nội dung cung cấp bám sát hệ thống văn bản của Trung

ương, của tỉnh".

Mặc dù vậy, qua đánh giá, chất lượng và kho tri thức số chưa đầy đủ, vẫn cần tiếp tục hoàn thiện; năng lực sử dụng, khai thác của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế; công tác tuyên truyền, hướng dẫn tại một số đơn vị chưa đồng đều, mức độ khai thác giữa các địa phương còn chênh lệch...

Để trợ lý ảo phát huy hiệu quả trong thời gian tới, UBND tỉnh yêu cầu các ngành, địa phương đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức về ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động công vụ; tăng cường đào tạo, tập huấn, đặc biệt tại cấp cơ sở. Với vai trò cơ quan chủ trì, Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục hoàn thiện kho dữ liệu tri thức số, bảo đảm đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời. Cùng đó, tiếp tục rà soát, nghiên cứu mở rộng các tính năng, đáp ứng nhu cầu thực tiễn, hướng tới tích hợp sâu hơn với các hệ thống thông tin của tỉnh.

Ông Nguyễn Gia Phong, Phó Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ cho biết: “Để nâng cao chất lượng dịch vụ trợ lý ảo, Sở đang tổng hợp ý kiến phản hồi của người dùng, đồng thời theo dõi, đánh giá để kịp thời hoàn thiện hệ thống; nghiên cứu mở rộng các tính năng theo nhu cầu thực tế. Phấn đấu trong năm 2026, 100% cán bộ, công chức, viên chức kích hoạt tài khoản và sử dụng hiệu quả trợ lý ảo trong công việc”.

**Bá Đoàn**