

Hà Nội ban hành Quy chế quản lý, vận hành Tổng đài thông minh AI phục vụ người dân, doanh nghiệp

10:54 26/01/2026

UBND TP. Hà Nội vừa ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ trả lời tự động cho nền tảng ứng dụng iHanoi và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.

Theo đó, Phó Chủ tịch UBND TP. Hà Nội Trương Việt Dũng đã ký Quyết định số 300/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế nêu trên, nhằm hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc quản lý, vận hành thống nhất hệ thống Tổng đài thông minh (AI) trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin và tương tác với người dân, doanh nghiệp.

Quy chế quy định cụ thể về phương pháp, cách thức quản lý, vận hành và sử dụng Tổng đài thông minh (AI) thông qua các kênh tương tác và Hệ thống quản lý công việc. Hệ thống được triển khai để hỗ trợ trả lời tự động các yêu cầu, phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính và các vấn đề dân sinh, góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ của cơ quan nhà nước.

Đồng thời, Tổng đài thông minh (AI) cũng là công cụ hỗ trợ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, bao gồm phản ánh hiện trường và phản ánh, kiến nghị trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Việc tiếp nhận và xử lý được thực hiện tập trung, thống nhất, bảo đảm rõ ràng về quy trình, đúng thẩm quyền và khách quan.

Tổng đài ảo thông minh



Mô hình Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ tiếp nhận, trả lời tự động và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên nền tảng số.

Quy chế được áp dụng đối với các Sở, ban, ngành; UBND các xã, phường; các đơn vị, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trực thuộc thành phố; cùng các cá nhân, tổ chức tham gia tương tác, gửi phản ánh, kiến nghị thông qua Tổng đài thông minh (AI).

Theo Quy chế, hệ thống Tổng đài thông minh (AI) được xây dựng, quản trị, quản lý và vận hành tập trung, thống nhất trên toàn thành phố. Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị là bộ phận không thể tách rời, bảo đảm quản lý tập trung thông tin và quy trình xử lý trong các cơ quan nhà nước. Quy trình tiếp nhận, phân công và xử lý phản ánh, kiến nghị phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất, khách quan và được thực hiện thông qua hệ thống.

Bên cạnh đó, hệ thống phải bảo đảm hoạt động thông suốt 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, tuân thủ các quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân; đồng thời được thiết kế bảo đảm khả năng tích hợp, tương thích với các hệ thống thông tin khác của thành phố, thường xuyên cập nhật cơ sở dữ liệu và đào tạo để nâng cao chất lượng trả lời, độ chính xác nhận diện và khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên.

Theo phân công, Trung tâm Phục vụ hành chính công TP. Hà Nội là đơn vị chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, hỗ trợ về quy trình và kỹ thuật; đồng thời quản trị, quản lý, triển khai và vận hành Tổng đài thông minh (AI), bảo đảm hệ thống hoạt động hiệu quả, liên tục. Trung tâm cũng là đầu mối tiếp nhận, phân luồng và theo dõi tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị của người

dân, doanh nghiệp theo quy định.

Minh Thắm