

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TAM HƯNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-VHXH
V/v tuyên truyền, đẩy mạnh ứng
dụng trí tuệ nhân tạo, trợ lý ảo AI
phục vụ cán bộ, công chức, viên
chức, NLĐ và nhân dân trên địa bàn

Tam Hưng, ngày tháng 11 năm 2025

Kính gửi:

- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các phòng, ban, ngành thuộc xã;
- Trạm Y tế xã; Các trường học trên địa bàn;
- Các thôn, Tổ chuyển đổi số cộng đồng thôn.

Thực hiện Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến 2030 (*Quyết định 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020*) và định hướng “mỗi người dân và mỗi cán bộ, công chức, viên chức đều có một trợ lý ảo” vào năm 2025, các cơ quan trung ương đã khuyến khích cán bộ, công chức tăng cường sử dụng trợ lý ảo hàng ngày nhằm nâng cao hiệu quả công việc.

Trợ lý ảo là một ứng dụng trí tuệ nhân tạo tiên tiến, giúp tự động hóa quy trình, tiết kiệm nhân lực, tăng năng suất công việc, nâng cao chất lượng dịch vụ và có khả năng tương tác bằng ngôn ngữ tự nhiên gần giống con người. Việc triển khai trợ lý ảo trong cơ quan nhà nước và dịch vụ công sẽ hỗ trợ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động cũng như nhân dân nâng cao hiệu quả làm việc, đồng thời tăng cường tương tác giữa chính quyền và người dân trên nền tảng số.

Hiện nay, trên địa bàn Thành phố đã cung cấp nền tảng trợ lý ảo phục vụ cả công chức và người dân. Cụ thể:

- *Trợ lý ảo cán bộ, công chức (trên nền tảng web có địa chỉ: <https://trolyaoacanbocongchuc.dx.gov.vn>):*

Đây là trợ lý ảo hỗ trợ giải đáp các thắc mắc về phân quyền, phân cấp và phân định thẩm quyền giữa Chính phủ và chính quyền địa phương hai cấp. Hệ thống được phát triển dựa trên dữ liệu của 28 nghị định (bao phủ 19 lĩnh vực), có thể tra cứu khoảng 2.700 nhiệm vụ của chính quyền địa phương và luôn sẵn sàng hỗ trợ mọi lúc, mọi nơi (24/7) trên máy tính, điện thoại, máy tính bảng. Trợ lý ảo CBCC sẽ cung cấp câu trả lời đúng trọng tâm kèm dẫn chứng các văn bản pháp luật liên quan, giúp cán bộ, công chức tra cứu thông tin một cách chính xác, thuận tiện theo đúng quy định hiện hành.

- *Trợ lý ảo dịch vụ công trên ứng dụng iHanoi – Công dân Thủ đô số:*

Tính năng chatbot AI tích hợp trong ứng dụng iHanoi giúp người dân hỏi đáp thông tin về các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng, dễ dàng ngay trên

điện thoại. Trợ lý ảo còn cung cấp nhiều thông tin tuyên truyền cần thiết (ví dụ: kiến thức về phòng cháy chữa cháy, an ninh trật tự, phòng chống lừa đảo...) nhằm nâng cao hiểu biết cho người dân. Với giao diện thân thiện, người dân chỉ cần nhập câu hỏi và sẽ nhận được câu trả lời trong thời gian ngắn; đây là công cụ hữu ích, giúp tiết kiệm thời gian, công sức cho cả người dân lẫn cơ quan chức năng khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Để triển khai hiệu quả việc tuyên truyền, đẩy mạnh ứng dụng các trợ lý ảo phục vụ nhân dân, nâng cao hiệu quả, năng suất làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, UBND xã yêu cầu các phòng, ban, ngành thuộc xã, các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Phòng Văn hoá – Xã hội xã

Phối hợp với phối hợp với Trung tâm Văn hóa - Thông tin & Thể thao và các đơn vị liên quan xây dựng nội dung tuyên truyền phù hợp (thông qua hệ thống truyền thanh, pa-nô áp phích, mạng xã hội của địa phương...). Phổ biến, hướng dẫn và giải đáp các vướng mắc liên quan đến cách sử dụng, đảm bảo hiệu quả; Đồng thời, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện công văn; tổng hợp tình hình, kết quả báo cáo UBND xã.

2. Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao

Chủ động triển khai công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng của địa phương về lợi ích của trợ lý ảo. Tăng cường phát thanh, đăng tải tin bài hướng dẫn sử dụng trợ lý ảo trên Trang thông tin điện tử của xã, bản tin và các kênh truyền thông khác, giúp cán bộ và người dân nắm rõ cách thức sử dụng các nền tảng trợ lý ảo nói trên.

3. Các phòng, ban, ngành thuộc xã

Quán triệt tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị về việc chủ động sử dụng trợ lý ảo (trợ lý ảo cán bộ, công chức) trong tra cứu, xử lý công việc chuyên môn hàng ngày nhằm nâng cao hiệu suất, chất lượng giải quyết công việc. Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức hướng dẫn cho cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý cách khai thác hiệu quả trợ lý ảo; đồng thời thường xuyên đôn đốc, tạo điều kiện để đội ngũ cán bộ ứng dụng công cụ này trong công tác.

4. Trạm Y tế xã và các trường học trên địa bàn

Tổ chức cho đội ngũ y bác sĩ, giáo viên và nhân viên học tập, tìm hiểu về trợ lý ảo và cách sử dụng trên các nền tảng phù hợp. Khuyến khích cán bộ, nhân viên trong đơn vị dùng trợ lý ảo như một công cụ hỗ trợ tra cứu thông tin phục vụ chuyên môn (ví dụ: tìm quy định về dịch vụ y tế cơ bản, tra cứu thủ tục hành chính giáo dục,...). Đồng thời lồng ghép phổ biến cho người dân, phụ huynh, học sinh về tiện ích của trợ lý ảo công vụ và trợ lý ảo dịch vụ công, góp phần nâng cao nhận thức số trong cộng đồng.

5. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức CT-XH

Phối hợp tuyên truyền rộng rãi về lợi ích của trợ lý ảo đến các hội viên, đoàn viên và các tầng lớp nhân dân. Thông qua các buổi sinh hoạt của các tổ chức chính trị - xã hội (Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh,...), vận động đoàn viên, hội viên gương mẫu tiếp cận, sử dụng trợ lý ảo khi tìm hiểu thủ tục hành chính hoặc thông tin cần thiết. Phát huy vai trò của Đoàn Thanh niên và Tổ chuyển đổi số cộng đồng trong việc hỗ trợ người dân (đặc biệt người cao tuổi, người ít am hiểu công nghệ) cài đặt ứng dụng iHanoi và biết cách sử dụng trợ lý ảo để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

6. Các Thôn và Tổ chuyển đổi số cộng đồng thôn

Phối hợp chặt chẽ để tuyên truyền tới 100% hộ gia đình trên địa bàn về các kênh trợ lý ảo hiện có. Thông tin về trợ lý ảo cần được phổ biến qua họp thôn, hệ thống loa truyền thanh để mọi người dân đều biết và hưởng ứng. Tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn bố trí lực lượng “đến từng ngõ, gõ từng nhà”, thông qua các đợt cài đặt, hướng dẫn sử dụng các ứng dụng số, hướng dẫn người dân cách sử dụng trợ lý ảo trên điện thoại thông minh khi có nhu cầu tra cứu thông tin hoặc nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Đây là hoạt động thiết thực để nâng cao kỹ năng số cho cộng đồng, đồng thời giúp chính quyền địa phương nắm bắt kịp thời các vướng mắc của người dân thông qua kênh tương tác mới.

UBND xã đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức CT-XH xã, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện nội dung công văn này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND xã (qua phòng Văn hóa – Xã hội) để được hướng dẫn, giải quyết.

Mọi ý kiến trao đổi, giải đáp xin vui lòng liên hệ: Ông Đoàn Khánh Linh, SĐT/Zalo: 0962753223, Công chức phòng Văn hoá - Xã hội./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. Đảng uỷ, TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH (Linh, 02b).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Nam