

LỚP TẬP HUẤN

TRÍ TUỆ NHÂN TẠO AI VÀ KỸ NĂNG ỨNG DỤNG

Từ ngày 1/7/2025, Việt Nam chính thức chuyển đổi sang mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Việc tổ chức một bộ máy hành chính hiệu quả là rất quan trọng, là nền tảng cho sự hoạt động thông suốt. Trong đó, việc xác định rõ ràng chức năng và nhiệm vụ của từng vị trí sẽ giúp nâng cao hiệu suất làm việc, tránh chồng chéo và đảm bảo mọi hoạt động được thực hiện một cách có trách nhiệm (*chi tiết tham khảo trong phần phụ lục về Chức năng, nhiệm vụ và quy trình công việc hàng ngày của CBCCVC ở phía dưới thông báo này*).

Nhằm thực hiện chủ trương của Chính phủ về chuyển đổi số. Trên cơ sở xác định rõ chức năng nhiệm vụ của mình, CBCCVC cần có kỹ năng ứng dụng AI vào trong công việc, sử dụng AI như “trợ lý ảo”. AI có tiềm năng cách mạng hóa hoạt động hành chính bằng cách tự động hóa các tác vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và hỗ trợ ra quyết định. Các công việc sau đây có thể tận dụng AI để hỗ trợ thực hiện:

I. Phân tích các công việc mà CBCCVC có thể sử dụng AI để hỗ trợ thực hiện: (*chi tiết xem thêm ở bảng kèm theo cuối của đề cương này*)

- Tiếp nhận và phân loại công việc:** AI có thể giúp phân loại hồ sơ, trích xuất thông tin, và định tuyến công việc một cách tự động, giảm thiểu sai sót và tăng tốc độ.
- Xử lý hồ sơ sơ bộ và kiểm tra tính hợp lệ:** AI có thể rà soát hồ sơ theo các tiêu chí đã định, kiểm tra thiếu sót, trùng lặp, và tính hợp lệ của các giấy tờ đính kèm.
- Giải đáp thắc mắc cơ bản:** Chatbot AI có thể cung cấp thông tin về quy trình, thủ tục, thành phần hồ sơ 24/7, giảm tải cho CBCCVC trực tiếp.
- Tìm kiếm và tổng hợp thông tin pháp luật:** AI có thể nhanh chóng tìm kiếm các văn bản pháp luật, quy định liên quan đến một trường hợp cụ thể, thậm chí tổng hợp các điều khoản liên quan.
- Phân tích dữ liệu và báo cáo:** AI có thể xử lý lượng lớn dữ liệu hành chính để phát hiện xu hướng, dự báo nhu cầu, và tự động tạo các báo cáo thống kê, hiệu suất.
- Hỗ trợ soạn thảo văn bản:** AI có thể tạo các bản nháp văn bản hành chính dựa trên các mẫu có sẵn và thông tin đầu vào.
- Giám sát tiến độ và nhắc nhở:** AI có thể theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, phát hiện các trường hợp chậm trễ và tự động gửi cảnh báo, nhắc nhở.

Việc trang bị kiến thức và kỹ năng ứng dụng AI cho CBCCVC là cực kỳ cần thiết để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính hai cấp. Trung tâm Đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức lớp “**Trí tuệ nhân tạo AI và kỹ năng ứng dụng**” với các thông tin chi tiết như sau:

II. Giới thiệu chương trình tập huấn (*xem chi tiết chương trình nội dung phía dưới*):

Đối tượng: Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính, các cơ quan đơn vị, ban ngành, đoàn thể, các tổ chức xã hội,... cấp tỉnh/thành phố và cấp xã.

Mục tiêu:

- Nắm vững kiến thức cơ bản về AI và tiềm năng ứng dụng trong hành chính công.
- Hiểu rõ cách thức AI có thể hỗ trợ các chức năng, nhiệm vụ hàng ngày.
- Có kỹ năng thực hành sử dụng các công cụ AI cơ bản để nâng cao hiệu suất công việc.
- Nâng cao nhận thức về đạo đức, an toàn thông tin khi ứng dụng AI.

Thời lượng và lịch học: 3 buổi học, dự kiến vào ngày **16 /8/2025**. Hình thức học: Học trực tiếp nếu số lượng đăng ký từ 50 người, nếu dưới số lượng này sẽ học online.

Với chương trình đào tạo này, CBCCVC sẽ không chỉ hiểu về AI mà còn có thể tự tin áp dụng các công cụ AI vào công việc hàng ngày, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính trong kỷ nguyên số.

Học phí: 1.000.000đ/ học viên. Hình thức học: học tập trung nếu số lượng từ >50, nếu ít hơn số lượng này sẽ tổ chức học online.

Giảng viên:

Nguyễn Đình Nam – CEO Công ty NP Media

Kinh nghiệm làm việc:

- CEO – New Plus Media – Agency Marketing
- CEO – IBSS Việt Nam

Kinh nghiệm giảng dạy:

Nguyên Phó hiệu trưởng, Giám đốc truyền thông Kent College, giảng viên RMIT,...

Đã từng giảng dạy chương trình FPT MBA, Hệ thống MM Mega Market, Hiệp hội doanh nghiệp Tp.HCM, Huế, Tổng công ty Tân Cảng Sài Gòn, Tổng công ty EMS, Đất Xanh Miền Nam, Tập đoàn VNPT, FPT, VSIP, Medent, Sở công thương Tp.HCM, Trung tâm xúc tiến thương mại Tp.HCM, Sở Kế hoạch & Đầu tư tỉnh Kiên Giang, Tiền Giang, Tây Ninh, Cần Thơ, Vĩnh Long, ngân hàng Techcombank, Greenwich...

Xem thêm Profile giảng viên: <https://npm.vn/namnguyen>

Liên hệ: Trung tâm Giáo dục thường xuyên tỉnh Tây Ninh, Hẻm 18, Nguyễn Văn Rốp, Khu phố 5, Phường 4, Tp. Tây Ninh; Điện thoại: (0276) 384 23 74 – hoặc liên hệ thầy Thế - Trưởng phòng Quản lý đào tạo, sdt 0987408398;

Kính đề nghị lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp quan tâm xem xét và cử cán bộ tham dự khóa học.

Trân trọng kính chào./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTĐTBDNV./.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM ĐÀO TẠO BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ**



Phụ lục 1: NỘI DUNG CHI TIẾT CHƯƠNG TRÌNH

Buổi 1: Tổng quan về Trí tuệ nhân tạo (AI) và tiềm năng trong Hành chính công

Mục tiêu: Giúp học viên có cái nhìn tổng quan về AI và nhận thức được tầm quan trọng của nó trong công việc.

- Khái niệm cơ bản về AI: Machine Learning, Deep Learning. Các loại hình AI phổ biến: AI hẹp (Narrow AI), AI tổng quát (AGI).
- Thảo luận: Vai trò của AI trong cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 và chuyển đổi số quốc gia.
- **AI trong Hành chính công:**
 - Tiềm năng ứng dụng của AI trong các lĩnh vực cụ thể của hành chính công: Phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để hỗ trợ ra quyết định, hoạch định chính sách.
 - Tối ưu hóa nguồn lực, quản lý văn bản, tài liệu. Nâng cao chất lượng dịch vụ công và tương tác với người dân.
 - **Hoạt động nhóm:** Chia sẻ các ví dụ ứng dụng AI đã biết hoặc mong muốn thấy trong cơ quan/đơn vị mình.
 - **Thách thức và cơ hội khi ứng dụng AI** (Những thách thức là về an toàn dữ liệu, đạo đức AI, chi phí đầu tư, thay đổi tư duy làm việc. Những cơ hội là nâng cao năng suất, minh bạch hóa, phục vụ người dân tốt hơn).
- **Đạo đức và trách nhiệm khi sử dụng AI trong hành chính công**
 - Vấn đề thiên vị của AI (AI bias) và cách phòng tránh. Bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước khi sử dụng AI.
 - **Thảo luận nhóm:** Các tình huống đạo đức có thể phát sinh khi ứng dụng AI vào công việc cụ thể của CBCCVC và cách xử lý.
- **An toàn thông tin và bảo mật dữ liệu với AI:**

- Các nguy cơ bảo mật khi sử dụng AI (tấn công dữ liệu, lộ lọt thông tin). Các biện pháp phòng ngừa và bảo vệ dữ liệu khi làm việc với AI.
- Thực hành: Tìm hiểu về các cài đặt bảo mật và quyền riêng tư khi sử dụng các công cụ AI trực tuyến. Thảo luận về các thực tiễn tốt nhất để bảo vệ thông tin nhạy cảm khi tương tác với AI.

Buổi 2: AI hỗ trợ tiếp nhận, xử lý hồ sơ và giải đáp công việc

Mục tiêu: Trang bị kỹ năng sử dụng AI để hỗ trợ các tác vụ tiếp nhận, phân loại và xử lý hồ sơ, giải đáp thông tin.

- **AI trong tiếp nhận và phân loại hồ sơ:**
 - Giới thiệu về AI OCR (Nhận dạng ký tự quang học) và NLP (Xử lý ngôn ngữ tự nhiên) trong việc: Trích xuất thông tin từ tài liệu giấy (scan).
 - Phân loại hồ sơ tự động theo loại hình, phòng ban phụ trách. Kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của thông tin hồ sơ. Tự động điền thông tin vào biểu mẫu điện tử.
- **AI Chatbot và Trợ lý ảo trong giải đáp công việc:**
 - Giới thiệu về AI Chatbot và trợ lý ảo (Virtual Assistant): Cách thức hoạt động và vai trò trong việc trả lời các câu hỏi thường gặp (FAQ). Ứng dụng trong việc cung cấp thông tin thủ tục, tình trạng hồ sơ.
 - Thực hành: Trải nghiệm tương tác với một Chatbot dịch vụ công mẫu hoặc một nền tảng chatbot AI phổ biến (ví dụ: ChatGPT, Gemini) để đặt câu hỏi về một thủ tục hành chính cụ thể và đánh giá độ chính xác của câu trả lời.
 - Hướng dẫn cách thức "huấn luyện" AI chatbot với các câu hỏi và trả lời mẫu cơ bản.

Buổi 3: AI hỗ trợ xử lý chuyên môn, tham mưu và báo cáo

Mục tiêu: Nâng cao kỹ năng sử dụng AI để hỗ trợ các tác vụ nghiên cứu, soạn thảo, phân tích và báo cáo.

- **AI trong nghiên cứu và thẩm định hồ sơ chuyên sâu:**
 - Cách AI (NLP) hỗ trợ tìm kiếm và tổng hợp thông tin từ kho dữ liệu pháp luật khổng lồ. Phân tích mối quan hệ giữa các văn bản, điều khoản liên quan. Hỗ trợ phát hiện các điểm mâu thuẫn, rủi ro trong hồ sơ dựa trên dữ liệu.
 - Sử dụng công cụ tìm kiếm pháp luật có tích hợp AI hoặc các nền tảng AI chung để tìm kiếm và tóm tắt nhanh các quy định liên quan đến một vụ việc giả định (ví dụ: quy định về cấp phép xây dựng cho loại hình cụ thể).
 - Thực hành sử dụng AI để "phân tích" một đoạn văn bản nghiệp vụ, tìm ra các điểm chính và các yếu tố cần lưu ý.
- **AI trong hỗ trợ soạn thảo văn bản và báo cáo:**
 - Giới thiệu về AI tạo sinh (Generative AI) và khả năng: Dự thảo văn bản hành chính (công văn, thông báo, quyết định) dựa trên các mẫu và thông tin đầu vào. Hỗ trợ viết nội dung, chỉnh sửa ngữ pháp, phong cách. Tạo bản tóm tắt từ tài liệu dài. Tạo báo cáo, biểu đồ thống kê từ dữ liệu.
 - Thực hành: Sử dụng một công cụ AI tạo sinh (ví dụ: Google Docs Smart Compose, hoặc Gemini/ChatGPT) để dự thảo một đoạn công văn theo yêu cầu

cho trước. Thực hành tóm tắt một văn bản dài hoặc trích xuất các ý chính từ một báo cáo.

- Sử dụng các công cụ AI trong bảng tính (ví dụ: Google Sheets AI, Excel AI features) để phân tích dữ liệu đơn giản và tạo biểu đồ báo cáo.
- Tổng kết khóa học, giải đáp thắc mắc

Phụ lục 2: NỘI DUNG THAM KHẢO VỀ CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY CỦA CBCCVC

I. Chức năng của cán bộ, công chức, viên chức gồm:

- Chức năng tham mưu, đề xuất
- Chức năng thực thi
- Chức năng kiểm tra, giám sát
- Chức năng phục vụ
- Chức năng báo cáo, thông tin

II. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức gồm:

- Tuân thủ pháp luật và quy định, giữ gìn kỷ luật, kỷ cương hành chính
- Thực hiện chuyên môn nghiệp vụ:
- Giải quyết công việc, thủ tục hành chính:
- Phối hợp công tác:

III. Quy trình tiếp nhận và xử lý công việc

- Tiếp nhận hồ sơ và yêu cầu
- Xử lý hồ sơ và giải quyết công việc
- Trả Kết quả và Lưu trữ
- Đánh giá và cải tiến liên tục:

I. Quy trình công việc hàng ngày của CBCCVC (trong bối cảnh hành chính hai cấp mới, tập trung vào tính liên thông và hiệu quả):

1. Chuẩn bị và bắt đầu ngày làm việc

- **Rà soát thông báo, lịch làm việc:** CBCCVC bắt đầu ngày bằng việc kiểm tra các thông báo mới từ hệ thống nội bộ, email, lịch họp hoặc các chỉ đạo khẩn cấp từ lãnh đạo.
- **Kiểm tra và ưu tiên công việc tồn đọng:** Xem xét các hồ sơ, yêu cầu còn tồn đọng từ ngày hôm trước hoặc những nhiệm vụ chưa hoàn thành, sắp xếp thứ tự ưu tiên dựa trên mức độ khẩn cấp và thời hạn chót.
- **Chuẩn bị tài liệu, công cụ cần thiết:** Đảm bảo có đủ tài liệu, văn bản pháp luật, biểu mẫu và các công cụ làm việc (máy tính, phần mềm chuyên dụng) sẵn sàng cho các nhiệm vụ trong ngày.

2. Tiếp nhận và phân loại công việc

- **Tiếp nhận hồ sơ/yêu cầu từ người dân/doanh nghiệp:**

- Tại bộ phận "Một cửa" (cấp xã hoặc cấp tỉnh/thành phố): CBCCVC tiếp nhận trực tiếp hồ sơ, yêu cầu về thủ tục hành chính. Hướng dẫn người dân về quy trình, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết.
- Qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến: CBCCVC tiếp nhận hồ sơ điện tử, kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ thông tin.
- **Phân loại và ghi nhận:** Phân loại hồ sơ/yêu cầu theo loại thủ tục, mức độ phức tạp, và đơn vị/cá nhân phụ trách giải quyết. Nhập thông tin vào hệ thống quản lý hồ sơ điện tử, cấp mã số theo dõi và in phiếu hẹn trả kết quả.
- **Chuyển giao nội bộ/liên cấp:** Chuyển giao hồ sơ đến bộ phận hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết (có thể là cùng cấp hoặc chuyển lên cấp trên nếu vượt quá thẩm quyền).

3. Xử lý chuyên môn và giải quyết công việc

- **Nghiên cứu và thẩm định hồ sơ:** CBCCVC chuyên trách tiến hành nghiên cứu kỹ lưỡng các thông tin, tài liệu trong hồ sơ. So sánh với các quy định pháp luật hiện hành, tiêu chuẩn, và quy trình nghiệp vụ để xác định tính hợp lệ, đầy đủ, và chính xác.
- **Tham mưu, đề xuất:** Dựa trên kết quả thẩm định, CBCCVC chuẩn bị các báo cáo, tờ trình, hoặc văn bản tham mưu đề xuất phương án giải quyết lên lãnh đạo có thẩm quyền. Đảm bảo các đề xuất có căn cứ pháp lý vững chắc và khả thi.
- **Soạn thảo văn bản và trình ký:** Dự thảo các văn bản hành chính cần thiết (quyết định, công văn, thông báo, giấy phép...) theo mẫu quy định. Trình lãnh đạo phê duyệt hoặc ký ban hành.
- **Phối hợp liên ngành/liên cấp:** Chủ động liên hệ, trao đổi, phối hợp với các phòng ban, đơn vị khác (cùng cấp hoặc cấp trên/dưới) để thu thập thông tin, giải quyết các vấn đề liên quan hoặc xin ý kiến chuyên môn.
- **Cập nhật trạng thái hồ sơ:** Liên tục cập nhật tiến độ xử lý của hồ sơ trên hệ thống điện tử để đảm bảo tính minh bạch và dễ dàng theo dõi.

4. Trả kết quả và lưu trữ

- **Thông báo và trả kết quả:** Sau khi có kết quả giải quyết, CBCCVC thông báo cho người dân/doanh nghiệp qua các kênh đã đăng ký (SMS, email, cổng dịch vụ công). Tiến hành trả kết quả trực tiếp, qua đường bưu điện hoặc qua hình thức trực tuyến theo quy định.
- **Lưu trữ hồ sơ:** Sắp xếp, số hóa (nếu chưa có) và lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ và bảo mật thông tin. Đảm bảo khả năng truy xuất khi cần thiết.

5. Tổng kết và báo cáo

- **Tổng hợp công việc:** Cuối ngày hoặc cuối tuần, CBCCVC tổng hợp các công việc đã hoàn thành, các vấn đề phát sinh và các nhiệm vụ còn tồn đọng.
- **Báo cáo:** Lập báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình công việc, kết quả đã đạt được, những khó khăn vướng mắc và đề xuất giải pháp cho lãnh đạo.

Phụ lục 3: PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC CỦA CBCCVC VÀ NHỮNG VIỆC AI CÓ THỂ HỖ TRỢ

Công việc của CBCCVC	AI được sử dụng	AI hỗ trợ làm việc gì
I. Chuẩn bị và bắt đầu ngày làm việc 1. Rà soát thông báo, lịch làm việc 2. Kiểm tra và ưu tiên công việc tồn đọng	AI Trợ lý ảo/Hệ thống Quản lý Nhiệm vụ thông minh AI Quản lý Quy trình (RPA)	Phân tích ưu tiên: Đánh giá độ khẩn cấp, thời hạn của các thông báo, email, chỉ đạo mới và tự động sắp xếp theo thứ tự ưu tiên. Tóm tắt thông tin: Tóm tắt nhanh các nội dung chính của thông báo, email dài. Theo dõi tiến độ: Tự động theo dõi các hồ sơ, nhiệm vụ đang chờ xử lý, cảnh báo nếu gần đến hạn hoặc quá hạn. Đề xuất ưu tiên: Dựa trên lịch sử, độ phức tạp và thời hạn, AI đề xuất danh sách công việc ưu tiên cần giải quyết.
II. Tiếp nhận và phân loại công việc 3. Tiếp nhận hồ sơ/yêu cầu từ người dân/doanh nghiệp (trực tiếp và trực tuyến) 4. Phân loại và ghi nhận hồ sơ 5. Chuyển giao nội bộ/liên cấp	AI Chatbot/Trợ lý ảo giao tiếp; AI Nhận dạng ký tự quang học (OCR) & Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) AI Phân loại dữ liệu; AI Định tuyến thông minh AI Quản lý quy trình (RPA)	Hướng dẫn tự động: Chatbot cung cấp thông tin 24/7 về thủ tục, thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, FAQ. Xác minh giấy tờ: OCR trích xuất thông tin từ giấy tờ vật lý; NLP kiểm tra tính hợp lệ của thông tin so với yêu cầu. Kiểm tra sơ bộ: AI kiểm tra nhanh tính đầy đủ các giấy tờ, tránh sai sót cơ bản ngay từ đầu. Tự động phân loại: AI phân loại hồ sơ theo loại thủ tục, lĩnh vực, mức độ phức tạp. Tự động định tuyến: Tự động chuyển hồ sơ đến CBCCVC hoặc bộ phận có thẩm quyền và chuyên môn phù hợp nhất. Ghi nhận thông tin: Tự động nhập thông tin cơ bản của hồ sơ vào hệ thống, cấp mã số, giảm thiểu nhập liệu thủ công. Tự động chuyển tiếp: Tự động chuyển hồ sơ giữa các phòng ban hoặc giữa các cấp hành chính (xã lên tỉnh/thành phố, hoặc ngược lại) theo quy trình đã định. Ghi nhận lịch sử: Tự động ghi lại nhật ký chuyển giao, đảm bảo minh bạch và khả năng theo dõi.
III. Xử lý chuyên môn và giải quyết công việc 6. Nghiên cứu và thẩm định hồ sơ 7. Tham mưu, đề xuất 8. Soạn thảo văn bản và trình ký 9. Phối hợp liên	AI Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP); AI Phân tích dữ liệu AI Sinh văn bản (Generative AI)	Tìm kiếm pháp luật thông minh: Nhanh chóng tìm kiếm và tổng hợp các văn bản pháp luật, quy định, tiền lệ án liên quan đến trường hợp cụ thể. Đối chiếu thông tin: So sánh dữ liệu trong hồ sơ với các cơ sở dữ liệu quốc gia (dân cư, đất đai, doanh nghiệp) để xác minh tính chính xác, phát hiện sai lệch hoặc gian lận. Đánh giá rủi ro: Đánh giá mức độ rủi ro của hồ sơ dựa trên các yếu tố bất thường. Dự thảo báo cáo/tờ trình: Tạo bản nháp báo cáo, tờ trình dựa trên thông tin đã phân tích và các mẫu có sẵn, giúp CBCCVC tập trung vào nội dung chuyên

ngành/liên cấp 10. Cập nhật trạng thái hồ sơ	AI Quản lý quy trình (RPA)	sâu. Phân tích kịch bản: Đề xuất các phương án giải quyết khác nhau và phân tích ưu nhược điểm của từng phương án. Tự động điền mẫu: Tự động điền thông tin vào các biểu mẫu, văn bản hành chính theo dữ liệu hồ sơ. Kiểm tra ngữ pháp, lỗi chính tả: Phát hiện và sửa lỗi trong văn bản. Kiểm tra tuân thủ: Đảm bảo văn bản dự thảo tuân thủ các quy định về hình thức, nội dung, thuật ngữ pháp lý. Tự động gửi yêu cầu phối hợp: Tự động gửi thông báo, yêu cầu phối hợp đến các bộ phận liên quan khi hồ sơ cần thông tin hoặc ý kiến từ nhiều nơi. Theo dõi phản hồi: Theo dõi tình trạng phản hồi từ các bên liên quan, nhắc nhở nếu quá hạn. Cập nhật tự động: Tự động cập nhật trạng thái xử lý của hồ sơ trên hệ thống sau mỗi bước hoàn thành. Thông báo tiến độ: Tự động gửi thông báo tiến độ cho người dân/doanh nghiệp.
IV. Trả kết quả và lưu trữ 11. Thông báo và trả kết quả 12. Lưu trữ hồ sơ	AI Chatbot/Hệ thống thông báo tự động AI Phân loại dữ liệu; AI Lưu trữ thông minh	Gửi thông báo tự động: Tự động gửi tin nhắn SMS, email, thông báo trên cổng dịch vụ công khi kết quả sẵn sàng. Lên lịch trả kết quả: Hỗ trợ lên lịch hẹn trả kết quả và quản lý hàng đợi. Tự động phân loại và lập chỉ mục: Tự động phân loại tài liệu điện tử và gán các siêu dữ liệu (metadata) để dễ dàng tìm kiếm và truy xuất. Kiểm tra tính toàn vẹn: Đảm bảo các tài liệu được lưu trữ đúng định dạng, không bị lỗi.
V. Tổng kết và báo cáo 13. Tổng hợp công việc 14. Báo cáo	AI Phân tích dữ liệu; AI Báo cáo tự động AI Báo cáo tự động; AI Trực quan hóa dữ liệu	Tổng hợp số liệu: Tự động tổng hợp số lượng hồ sơ đã xử lý, thời gian giải quyết trung bình, các trường hợp phát sinh. Phân tích hiệu suất: Đánh giá hiệu suất làm việc dựa trên các chỉ số định lượng. Tạo báo cáo tự động: Tự động tạo các báo cáo định kỳ (ngày, tuần, tháng) với các biểu đồ, thống kê trực quan về tình hình hoạt động, các vấn đề tồn đọng. Đề xuất cải tiến: Phân tích dữ liệu lớn để đưa ra khuyến nghị cải tiến quy trình hoặc chính sách.