

Số: / QNI-KDGP

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2026

V/v phúc đáp công văn số 4174/SKHCN-
BCVT&CDS ngày 18/8/2026 của Sở Khoa học
và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi.

Kính gửi:

- Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi;
- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi.

Căn cứ Thông báo số 822/TB-UBND ngày 10/8/2026 của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Trần Phước Hiền tại cuộc họp giao ban định kỳ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW;

Căn cứ Công văn số 4174/SKHCN-BCVT&CDS ngày 18/8/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi về việc chuyển Thông báo số 822/TB-UBND ngày 10/8/2026 của Phó Chủ tịch UBND tỉnh và đề nghị phản hồi một số nội dung liên quan triển khai thí điểm Trợ lý ảo hỗ trợ BCCVC.

Viettel Quảng Ngãi xin phản hồi phúc đáp Công văn số 4174/SKHCN-CVT&CDS và đề xuất giải pháp triển khai như sau:

1. Đồng ý tiếp tục duy trì và mở rộng phạm vi thử nghiệm Trợ lý ảo hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đến ngày 31/12/2026.

2. Báo cáo cụ thể hệ thống các bài toán nghiệp vụ trọng tâm

Để Trợ lý ảo thực sự mang lại hiệu quả thiết thực trong công tác chuyên môn, Viettel đã xác định và xây dựng bộ giải pháp xử lý bài toán nghiệp vụ trong công việc hàng ngày của CBCCVC, nổi bật bao gồm:

+ Tra cứu văn bản pháp luật & chính sách: Giúp giảm 70-80% thời gian tìm kiếm, truy xuất trực tiếp các điều luật và giải đáp tình huống có dẫn chiếu pháp lý chính xác.

+ Soạn thảo văn bản hành chính: Hỗ trợ soạn thảo tự động chuẩn thể thức theo Nghị định số 30/NĐ-CP, giúp giảm 50-60% thời gian soạn thảo.

+ Quản lý, tra cứu văn bản nội bộ (Tích hợp QLVB): Giúp kiểm tra luồng luân chuyển, trạng thái văn bản đi/đến, tiết kiệm 60% thời gian tra cứu.

+ Tham mưu và tổng hợp báo cáo chuyên sâu: Rút ngắn 50% thời gian tổng hợp số liệu báo cáo định kỳ.

Chi tiết về mô tả nghiệp vụ, đối tượng hưởng lợi và hiệu quả định lượng của từng bài toán được đính kèm tại Phụ lục của văn bản này.

3. Đề xuất giải pháp và các điều kiện cần thiết để khai thác hiệu quả

Nhằm đưa Trợ lý ảo vào vận hành thực tế hiệu quả cao nhất trên địa bàn tỉnh, Viettel Quảng Ngãi đề xuất một số nội dung sau:

+ Chuẩn hóa dữ liệu đầu vào: Đề nghị các đơn vị rà soát, chuẩn hóa kho tài liệu nghiệp vụ bảo đảm đúng, đủ, sạch, sống, kết nối, dùng chung để nạp vào hệ thống Trợ lý ảo.

+ Đào tạo và tập huấn hướng dẫn sử dụng: Phối hợp cùng Viettel tổ chức các chương trình tập huấn trực tiếp cho cán bộ công chức của các đơn vị triển khai thí điểm nhằm nâng cao kỹ năng khai thác Trợ lý ảo.

Viettel Quảng Ngãi kính trình Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi xem xét, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- VAI, VTS (để phối hợp);
- Lưu: VT, KDGP, Tin03;

GIÁM ĐỐC

PHỤ LỤC: CÁC BÀI TOÁN NGHIỆP VỤ CỤ THỂ VÀ YÊU CẦU TÍCH HỢP TRƯỚC KHI TRIỂN KHAI CHÍNH THỨC

(Đính kèm công văn số: /QNI-KDGP, ban hành ngày tháng 8 năm 2026)

I. CÁC BÀI TOÁN NGHIỆP VỤ CỤ THỂ

TT	Bài toán nghiệp vụ	Mô tả bài toán	Khả năng hỗ trợ của Trợ lý ảo	Đối tượng hưởng lợi	Hiệu quả mang lại
1	Tra cứu văn bản pháp luật & chính sách chuyên ngành	CBCCVC hàng ngày phải tra cứu, áp dụng các văn bản pháp luật, nghị định, thông tư, quyết định của Trung ương và địa phương trong quá trình xử lý công việc. Việc tìm kiếm thủ công qua nhiều nguồn mất nhiều thời gian, dễ bỏ sót căn cứ pháp lý quan trọng.	Tra cứu văn bản pháp luật gốc trực tiếp từ kho dữ liệu (Luật, Nghị định, Thông tư, Nghị quyết, Quyết định, Chỉ thị...) Tóm tắt nội dung văn bản bằng AI, xem lược đồ cấu trúc (Điều, Khoản, Điểm) Trả lời có dẫn chiếu căn cứ pháp lý cụ thể, có thể kiểm chứng Tổng hợp nhanh quy định từ nhiều văn bản liên quan đến một vấn đề Giải đáp tình huống nghiệp vụ hành chính, quản lý nhà nước Mở trực tiếp Điều luật liên quan từ câu trả lời	Toàn bộ CBCCVC tỉnh, đặc biệt là chuyên viên pháp chế, thanh tra, tư pháp, các phòng ban chuyên môn.	Giảm 70-80% thời gian tra cứu; đảm bảo độ chính xác tuyệt đối, tránh bỏ sót căn cứ pháp lý quan trọng.
2	Soạn thảo văn bản hành chính theo quy chuẩn	CBCCVC thường xuyên phải soạn thảo công văn, tờ trình, báo cáo, quyết định, kế hoạch... theo đúng thể thức, mẫu biểu quy định. Công việc này chiếm nhiều thời gian, đặc biệt với các văn bản có cấu trúc lặp lại.	Soạn thảo văn bản mới từ mô tả yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên Soạn thảo theo chuẩn mẫu văn bản hành chính (Nghị định 30/NĐ-CP) Gợi ý nội dung dựa trên căn cứ pháp lý và mục đích văn bản Rà soát và đánh dấu lỗi chính tả tự	Tất cả CBCCVC, đặc biệt là chuyên viên văn phòng, hành chính, tổng hợp.	Giảm 50-60% thời gian soạn thảo văn bản; chuẩn hóa hình thức, nội dung theo đúng quy định.

TT	Bài toán nghiệp vụ	Mô tả bài toán	Khả năng hỗ trợ của Trợ lý ảo	Đối tượng hưởng lợi	Hiệu quả mang lại
			động Chỉnh sửa, cập nhật văn bản đã soạn thảo với các công cụ soạn thảo tích hợp (bôi đậm, nghiêng, chèn hình vẽ...) Tải xuống nhiều định dạng, bảo vệ tài liệu bằng mật khẩu Thêm văn bản vào AI Văn bản hoặc My Drive để quản lý tập trung		
3	Quản lý, tra cứu văn bản nội bộ (tích hợp QLVB)	Mỗi CBCCVC hàng ngày nhận và xử lý nhiều văn bản đi/đến từ hệ thống Quản lý văn bản điều hành (QLVB). Việc tra cứu trạng thái xử lý, tìm kiếm văn bản cũ theo thuộc tính thường mất nhiều thao tác.	Hỏi đáp danh sách văn bản đi/đến của cá nhân theo thời gian, loại văn bản, độ khẩn Tra cứu trạng thái xử lý văn bản (đã xử lý, đang xử lý, chờ xử lý) Tìm kiếm văn bản theo nội dung, số hiệu, ngày ban hành Tra cứu lịch sử xử lý, luân chuyển văn bản	Lãnh đạo các cấp, chuyên viên xử lý văn bản	Tiết kiệm 60% thời gian tìm kiếm văn bản, nắm bắt nhanh tình trạng xử lý công việc.
4	Tra cứu thông tin nội bộ (nhân sự, tổ chức, lịch họp)	CBCCVC thường xuyên cần tra cứu thông tin về tổ chức bộ máy, cán bộ, lịch họp, phòng họp của tỉnh. Việc tìm kiếm rải rác ở nhiều hệ thống khác nhau gây mất thời gian.	Tra cứu thông tin tổ chức bộ máy, cơ cấu đơn vị, biên chế, vị trí việc làm. Hỏi đáp thông tin cán bộ (chức danh, quá trình công tác, trình độ chuyên môn). Tra cứu lịch họp, phòng họp, chủ trì, thành phần tham dự, nội dung cuộc họp Xem biên bản cuộc họp, tài liệu cuộc họp (bản gõ băng, biên bản chính	Lãnh đạo các đơn vị, chuyên viên văn phòng, tổ chức cán bộ.	Giảm thời gian tra cứu thông tin hành chính nội bộ đến 70%.

TT	Bài toán nghiệp vụ	Mô tả bài toán	Khả năng hỗ trợ của Trợ lý ảo	Đối tượng hưởng lợi	Hiệu quả mang lại
			thức). Tra cứu danh sách CBCCVC theo đơn vị, theo chuyên môn.		
5	Hỗ trợ tham mưu, tổng hợp báo cáo	Công tác tham mưu, tổng hợp báo cáo định kỳ (tuần, tháng, quý, năm) và đột xuất là nhiệm vụ thường xuyên của CBCCVC. Việc tổng hợp từ nhiều nguồn số liệu, văn bản khác nhau tốn nhiều công sức.	Tóm tắt nội dung báo cáo tuần, báo cáo chuyên đề. Tổng hợp báo cáo từ nhiều nguồn dữ liệu khác nhau. Soạn thảo báo cáo tổng hợp theo mẫu cấu hình sẵn. Tự động soạn thảo lại nội dung báo cáo theo yêu cầu chỉnh sửa. Hỗ trợ chuẩn bị nội dung họp, tham mưu văn bản. Tạo bài phát biểu, trình bày (Slide) từ dữ liệu đầu vào	Lãnh đạo, chuyên viên tổng hợp, văn phòng các sở, ban, ngành, UBND các cấp.	Rút ngắn 50% thời gian tổng hợp báo cáo; nâng cao chất lượng tham mưu.
6	Dịch thuật văn bản, tài liệu	Trong quá trình hội nhập quốc tế, CBCCVC thường xuyên tiếp xúc với tài liệu, văn bản bằng tiếng nước ngoài (Anh, Trung, Hàn, Nhật, Pháp...). Việc dịch thuật thủ công hoặc thuê dịch vụ bên ngoài tốn kém và chậm.	Dịch văn bản (text) giữa các ngôn ngữ: Anh, Việt, Trung, Nhật, Hàn, Pháp. Dịch tài liệu (file) sang các ngôn ngữ trên, giữ nguyên định dạng. Hỗ trợ đa phong cách dịch phù hợp với văn bản hành chính. Tải xuống văn bản đã dịch để sử dụng.	CBCCVC làm việc tại các sở ngoại vụ, xúc tiến đầu tư, hợp tác quốc tế, các phòng ban có giao dịch đối ngoại.	Tiết kiệm 80% thời gian và chi phí dịch thuật, chủ động trong xử lý tài liệu nước ngoài.
7	Quản lý tri thức cá nhân (Sổ tay AI / My Drive)	Mỗi CBCCVC có nhiều tài liệu chuyên môn, văn bản, hồ sơ lưu trữ cá nhân phục vụ công việc. Việc tổ chức, lưu trữ, tra cứu và khai thác lại các tài liệu này	Sổ tay AI (AI Văn bản): Tạo nhiều sổ tay theo từng chuyên đề/công việc. Nạp dữ liệu từ file, đường dẫn web hoặc văn bản dán trực tiếp.	Toàn bộ CBCCVC tỉnh.	Biến tài liệu rời rạc thành kho tri thức có thể hỏi đáp bằng AI, tái sử dụng tri thức hiệu quả.

TT	Bài toán nghiệp vụ	Mô tả bài toán	Khả năng hỗ trợ của Trợ lý ảo	Đối tượng hưởng lợi	Hiệu quả mang lại
		thường thiếu hệ thống và hiệu quả.	Hỏi đáp trực tiếp trên tài liệu cá nhân Tạo sơ đồ tư duy, báo cáo, bài phát biểu từ tài liệu. Kết hợp tài liệu cá nhân với kho văn bản pháp luật và Internet. Thêm ghi chú và tổng hợp nội dung. My Drive (Lưu trữ đám mây cá nhân): Lưu trữ, quản lý tệp tin, thư mục tập trung Chia sẻ tệp/thư mục với đồng nghiệp, phân quyền truy cập Tìm kiếm thông minh trong kho tài liệu cá nhân Tích hợp với AI Văn bản để khai phá chuyên sâu		
8	Khai phá tri thức và hỗ trợ ra quyết định	Các lãnh đạo, chuyên viên cần tổng quan toàn diện về một vấn đề trước khi ra quyết định, nhưng thông tin nằm rải rác ở nhiều văn bản, nhiều nguồn khác nhau.	Tổng hợp và phân tích từ nhiều văn bản liên quan đến một vấn đề Rút ra các ý chính, căn cứ quan trọng để tham mưu Tạo báo cáo chuyên sâu từ tài liệu Hỗ trợ chuẩn bị nội dung cuộc họp, tham luận Tổng hợp quy định từ nhiều văn bản pháp luật liên quan đến một lĩnh vực	Lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo sở/ban/ngành, chuyên viên tham mưu tổng hợp.	Chuyển từ “tìm thông tin” sang “khai phá và sử dụng thông tin”, hỗ trợ ra quyết định nhanh và chính xác hơn.
9	Công cụ Thư viện văn bản pháp luật	CBCCVC cần một kênh tra cứu văn bản pháp luật tập trung, có phân loại theo loại văn bản (Luật, Nghị định, Thông tư,	Tìm kiếm văn bản theo từ khóa, nội dung hoặc chủ đề Xem danh sách văn bản theo từng loại (Luật, Nghị định, Thông tư...)	Toàn bộ CBCCVC tỉnh.	Tra cứu văn bản nhanh chóng, chính xác với khả năng kết hợp tìm kiếm truyền thống và AI

TT	Bài toán nghiệp vụ	Mô tả bài toán	Khả năng hỗ trợ của Trợ lý ảo	Đối tượng hưởng lợi	Hiệu quả mang lại
		Nghị quyết, Quyết định) và có khả năng tìm kiếm theo từ khóa ngữ nghĩa.	Xem chi tiết văn bản: nội dung chính, văn bản liên quan, lược đồ Xem và tải văn bản gốc Thêm văn bản vào AI Văn bản hoặc My Drive để khai thác chuyên sâu		ngữ nghĩa.

II. YÊU CẦU TÍCH HỢP HỆ THỐNG KHI TRIỂN KHAI CHÍNH THỨC

1. Tích hợp với các hệ thống dữ liệu nội bộ của tỉnh:

Để Trợ lý ảo có thể phục vụ trực tiếp và hiệu quả cho CBCCVC tỉnh Quảng Ngãi, cần tích hợp với các hệ thống dữ liệu hiện có:

STT	Hệ thống tích hợp	Mục đích khai thác
1	Phần mềm Quản lý văn bản điều hành (QLVB)	Tra cứu văn bản nội bộ đi/đến, trạng thái xử lý văn bản cá nhân, lịch sử luân chuyển văn bản
2	Kho dữ liệu tập trung dùng chung của tỉnh	Đồng bộ hồ sơ CBCCVC, quá trình công tác, khen thưởng, kỷ luật, nhân thân; dữ liệu tổ chức bộ máy, biên chế; dữ liệu phi cấu trúc (file văn bản, tệp đính kèm)
3	Cổng thông tin điện tử của tỉnh	Tin tức, sự kiện, văn bản chỉ đạo điều hành của tỉnh
4	Cổng thông tin các ứng dụng dùng chung	Đồng bộ người dùng, phân quyền truy cập thống nhất

Cơ chế tích hợp: Sử dụng API/Web Service để kết nối giữa Trợ lý ảo và các hệ thống hiện có. Dữ liệu được đồng bộ theo thời gian thực hoặc định kỳ, đảm bảo an toàn thông tin theo quy định.

2. Tích hợp giao diện Trợ lý ảo vào các nền tảng chính của tỉnh:

Để CBCCVC có thể dễ dàng truy cập và sử dụng Trợ lý ảo trong quá trình làm việc hàng ngày, đề xuất tích hợp trực tiếp nút "Hỏi Trợ lý ảo" vào giao diện làm việc của Phần mềm QLVB nhằm tạo trải nghiệm làm việc số thống nhất, tăng tần suất khai

thác và hiệu quả đầu tư công nghệ của tỉnh.

Lợi ích của việc tích hợp nền tảng:

- + CBCCVC không cần chuyển đổi giữa nhiều ứng dụng, tiết kiệm thao tác.
- + Tăng tần suất sử dụng Trợ lý ảo, tối đa hóa hiệu quả đầu tư.
- + Tạo trải nghiệm liền mạch, thống nhất trên toàn bộ hệ thống công nghệ thông tin của tỉnh.
- + Dễ dàng mở rộng khi có thêm các hệ thống mới.