



UBND XÃ/PHƯỜNG _____
BAN TỔ CHỨC LỚP TẬP HUẤN
Số:/ĐC-BTC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
[Địa danh], ngày ____ tháng ____ năm 20__

ĐỀ CƯƠNG CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN AI CÔNG VỤ CẤP XÃ/PHƯỜNG 02 NGÀY

I. TÊN CHƯƠNG TRÌNH

Tên chương trình: TẬP HUẤN AI CÔNG VỤ CẤP XÃ/PHƯỜNG.

Chủ đề trọng tâm: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong xử lý công việc hành chính, hỗ trợ cán bộ tiếp nhận, tổng hợp, soạn thảo, phân loại yêu cầu, hỗ trợ nghiệp vụ Một cửa và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Khẩu hiệu định hướng: Đoàn kết - Kỷ cương - Đổi mới - Phục vụ.

1. Định vị bổ sung theo mô hình “Trung tâm tập huấn AI công vụ”

Bộ hình mới mở rộng đề cương từ một chương trình giới thiệu 07 chuyên đề thành mô hình “Trung tâm tập huấn AI công vụ”, gồm: phạm vi đào tạo, chuẩn đầu ra, thư viện học liệu, hành trình người học, quy trình đóng nguồn an toàn, biểu mẫu thực hành và tình huống luyện tập.

Trục trung tâm vẫn là ứng dụng AI vào xử lý công việc hành chính, điều hành nội bộ, hỗ trợ Bộ phận Một cửa, tổng hợp báo cáo, chuẩn hóa văn bản và phục vụ người dân; không biến AI thành công cụ thay thế thẩm quyền hành chính.

2. Phạm vi bao phủ 13 nhóm cấp xã/phường

Nhóm	Nhóm nghiệp vụ/đơn vị	Trọng tâm AI có thể hỗ trợ
01	Một cửa & Dịch vụ công	Tiếp nhận, phân loại yêu cầu, kiểm tra sơ bộ hồ sơ, soạn phiếu hướng dẫn, báo cáo trạng thái.
02	Văn phòng HĐND & UBND	Soạn thảo, lịch làm việc, tổng hợp chỉ đạo, thông báo, báo cáo, nhắc việc.
03	Tư pháp - Hộ tịch - Chứng thực	Tóm tắt quy trình, tạo checklist hồ sơ, soạn hướng dẫn nháp, cảnh báo dữ liệu cá nhân.
04	Tiếp công dân - PAKN	Tóm tắt phản ánh, phân loại nội dung, gợi ý chuyển xử lý, theo dõi trả lời.
05	Kinh tế / Hạ tầng / Đô thị	Tổng hợp số liệu, báo cáo hiện trạng, lập checklist kiểm tra, chuẩn hóa biên bản.
06	Tài chính - Kế hoạch	Tổng hợp kế hoạch, dự toán, báo cáo, bảng theo dõi tiến độ.
07	Đất đai - Nông nghiệp - Môi trường	Tóm tắt hồ sơ, phân loại phản ánh, cảnh báo hồ sơ nhạy cảm/vượt thẩm quyền.
08	Xây dựng - Công thương	Soạn nháp báo cáo, checklist kiểm tra, tổng hợp kiến nghị, theo dõi xử lý.
09	Văn hóa - Xã hội	Soạn tin bài, thông báo, kế hoạch tuyên truyền, báo cáo hoạt động.
10	Nội vụ - CCHC	Tổng hợp nhân sự, quy chế, phân công, cải cách hành chính, theo dõi nhiệm vụ.



11	Giáo dục - Y tế - An sinh	Tổng hợp danh sách, báo cáo chính sách, hướng dẫn nháp, cảnh báo dữ liệu nhạy cảm.
12	Đảng - MTTQ - Đoàn thể	Soạn kế hoạch, chương trình, báo cáo, tổng hợp ý kiến, truyền thông nội bộ.
13	Dịch vụ tổng hợp / BQLDA	Theo dõi dự án, tổng hợp tiến độ, báo cáo, nhắc việc và lưu vết.

Gợi ý phân tầng tổ chức: 04 đầu mỗi UBND, 03 khối phối hợp và 13 nhóm phủ cấp xã/phường; cần tùy chỉnh theo cơ cấu thực tế từng địa phương.

3. Chuẩn đầu ra tổng hòa 08 năng lực sau toàn bộ chương trình

Năng lực đầu ra	Biểu hiện cần đạt sau tập huấn
Nền tảng AI & tư duy công vụ số	Hiểu AI là gì, AI hỗ trợ việc gì, giới hạn của AI trong cơ quan nhà nước và nguyên tắc lấy người dân làm trung tâm.
Gemini & NotebookLM	Biết tra cứu, tóm tắt, hỏi đáp theo tài liệu đã nạp, đối chiếu quy định và chuẩn bị nội dung họp/báo cáo/lớp tập huấn.
ChatGPT & không gian Project	Thực hành prompt, soạn thảo, chỉnh sửa văn bản, tổ chức Project theo nghiệp vụ và tạo câu trả lời nhất quán theo nguồn.
Claude cho phân tích & lập kế hoạch	Brainstorm phương án, phân tích ưu nhược điểm, lập kế hoạch hành động, checklist triển khai, ma trận ưu tiên và nhận diện rủi ro.
Workflow - Automation - AI Agents	Nhận diện việc lặp lại, thiết kế luồng nhắc nguồn - phân loại - nhắc việc - báo cáo, nhưng luôn có người phê duyệt và ghi log.
Một cửa & Dịch vụ công	Ứng dụng AI để phân loại yêu cầu, kiểm tra thành phần hồ sơ, soạn phiếu hướng dẫn bổ sung, báo cáo cuối ngày và cảnh báo rủi ro.
An toàn nguồn & dữ liệu công dân	Ẩn danh dữ liệu nhạy cảm, không đưa thông tin cá nhân thật lên công cụ, không để AI thay quyết định và luôn kiểm tra đầu ra.
Lộ trình triển khai xã/phường	Từ nhận thức, tập huấn, thí điểm hẹp, chuẩn hóa nguồn, đánh giá, cải tiến đến vận hành có kiểm soát và nhân rộng phù hợp.

4. Thông điệp vận hành xuyên suốt

- Học để dùng được ngay vào việc thật.
- Dùng AI có nguồn, có kiểm soát.
- Chuẩn hóa quy trình và giảm sai sót.
- Phục vụ người dân nhanh, đúng, minh bạch.
- AI chỉ hỗ trợ, cán bộ kiểm tra và chịu trách nhiệm cuối cùng.

II. CƠ SỞ XÂY DỰNG ĐỀ CƯƠNG

Đề cương được chuẩn hóa trên cơ sở hệ thống 07 chuyên đề trực quan của chương trình tập huấn AI công vụ, gồm: Tổng quan AI & Tư duy công vụ số; Gemini & NotebookLM; ChatGPT & Hệ sinh thái Project; Claude cho Brainstorm & Lập kế hoạch; Workflow - Automation - AI Agents; Project 01 - Một cửa & Dịch vụ công; Lộ trình triển khai AI công vụ.



Nội dung được thiết kế theo định hướng thực hành, phù hợp với cán bộ cấp xã/phường, trong đó nhấn mạnh yêu cầu kiểm soát nguồn, bảo mật dữ liệu, trách nhiệm của cán bộ và nguyên tắc AI không thay thế quyết định hành chính.

Lưu ý: Đối với nội dung pháp lý, thủ tục, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí/lệ phí hoặc kết luận nghiệp vụ cụ thể, cần kiểm tra theo văn bản, danh mục thủ tục và quy trình nội bộ chính thức đang áp dụng tại địa phương.

5. Khung pháp lý và căn cứ triển khai (cập nhật 2026)

Đề cương được xây dựng trên cơ sở khung pháp lý hiện hành về chuyển đổi số quốc gia, bảo vệ dữ liệu cá nhân và hướng dẫn sử dụng trí tuệ nhân tạo trong khu vực công, áp dụng đến thời điểm tổ chức tập huấn.

STT	Văn bản	Nội dung liên quan đến chương trình
1	Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia	Xác định chuyển đổi số là đột phá quan trọng hàng đầu, động lực chính phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới. Là căn cứ chính trị cho chương trình tập huấn AI công vụ cấp xã/phường.
2	Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 (Luật số 91/2025/QH15)	Quốc hội thông qua ngày 26/6/2025; chính thức có hiệu lực từ ngày 01/01/2026. Là căn cứ pháp lý cao nhất cho nguyên tắc bảo mật dữ liệu công dân khi sử dụng AI. Nghiêm cấm mua bán dữ liệu cá nhân; quy định quyền của chủ thể dữ liệu.
3	Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ hướng dẫn Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025	Có hiệu lực từ 01/01/2026, thay thế Nghị định 13/2023/NĐ-CP. Quy định chi tiết về nhân sự bảo vệ dữ liệu cá nhân, quy trình xử lý dữ liệu trong cơ quan, tổ chức.
4	Công văn số 557/BKHCN-CĐSQG ngày 31/3/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ	Hướng dẫn nguyên tắc chung khi công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước sử dụng chatbot AI phục vụ công việc. Là khung nghiệp vụ trực tiếp nhất cho chương trình tập huấn.
5	Văn bản chuyên ngành về cải cách hành chính, dịch vụ công, mô hình chính quyền địa phương 2 cấp và bộ thủ tục hành chính cấp xã/phường	Là căn cứ nghiệp vụ cho phần ứng dụng AI vào 13 lĩnh vực phường/xã.

Lưu ý quan trọng: Khung pháp lý có thể được bổ sung, sửa đổi sau thời điểm soạn thảo đề cương. Khi triển khai thực tế, đơn vị tổ chức cần rà soát và cập nhật văn bản pháp lý mới nhất, đặc biệt các văn bản hướng dẫn của địa phương về bảo vệ dữ liệu cá nhân và ứng dụng AI trong công vụ.

III. MỤC TIÊU CHƯƠNG TRÌNH

1. Mục tiêu tổng quát

Trang bị cho cán bộ, công chức, viên chức và lãnh đạo cấp xã/phường năng lực nhận thức, kỹ năng sử dụng và tư duy triển khai AI trong công vụ theo hướng hiểu đúng, dùng đúng, kiểm soát đúng và triển khai được vào công việc thực tế.

- Hiểu đúng về AI và giới hạn của AI trong môi trường hành chính công.
- Biết sử dụng một số công cụ AI phổ biến để hỗ trợ công việc, nhưng không thay thế vai trò cán bộ.
- Biết ứng dụng AI trong soạn thảo, tổng hợp, tra cứu, lập kế hoạch, báo cáo, phân loại yêu cầu và hỗ trợ xử lý hồ sơ.
- Biết tổ chức công việc bằng ChatGPT Project, nguồn tài liệu, prompt và quy trình chuẩn.



- Biết kiểm soát rủi ro về dữ liệu cá nhân, thông tin nhạy cảm, nguồn pháp lý và thẩm quyền xử lý.
- Hình thành lộ trình thí điểm, chuẩn hóa và nhân rộng AI công vụ tại địa phương.

2. Mục tiêu cụ thể sau tập huấn

Nhóm năng lực	Kết quả cần đạt
Nhận thức AI	Phân biệt được AI dự đoán, AI tạo sinh, AI Agent; hiểu AI hỗ trợ nhưng không thay thế cán bộ.
Kỹ năng công cụ	Biết sử dụng Gemini, NotebookLM, ChatGPT, Claude ở mức cơ bản và đúng mục đích.
Kỹ năng prompt	Biết đặt yêu cầu rõ mục tiêu, bối cảnh, dữ liệu đầu vào, đầu ra mong muốn và ràng buộc an toàn.
Kỹ năng công vụ số	Biết dùng AI để soạn văn bản nháp, tóm tắt tài liệu, tổng hợp báo cáo, xây dựng checklist.
Kỹ năng Project	Hiểu ChatGPT Project là không gian làm việc theo nguồn, theo nhiệm vụ và theo lĩnh vực.
Kỹ năng workflow	Hiểu luồng workflow, automation, AI Agent và nguyên tắc kiểm soát con người.
Kỹ năng Một cửa	Biết dùng AI hỗ trợ phân loại yêu cầu, kiểm tra sơ bộ thành phần hồ sơ, soạn phiếu hướng dẫn nháp.
Kỹ năng an toàn	Biết ẩn/mask dữ liệu cá nhân, kiểm tra nguồn, tránh dùng AI thay quyết định hành chính.
Kỹ năng triển khai	Có bản kế hoạch thí điểm AI công vụ tại đơn vị sau tập huấn.

IV. ĐỐI TƯỢNG, YÊU CẦU ĐẦU VÀO

1. Đối tượng tham gia

- Cán bộ, công chức, viên chức cấp xã/phường.
- Cán bộ Bộ phận Một cửa.
- Cán bộ văn phòng - thống kê.
- Cán bộ tư pháp - hộ tịch.
- Cán bộ văn hóa - xã hội.
- Cán bộ địa chính - xây dựng - môi trường.
- Cán bộ nội vụ, tài chính, tiếp công dân, lao động - thương binh và xã hội.
- Lãnh đạo UBND cấp xã/phường.
- Cán bộ phụ trách chuyển đổi số, cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu đầu vào

- Không bắt buộc có nền tảng kỹ thuật hoặc lập trình.
- Có tài khoản email đang sử dụng.
- Có thiết bị cá nhân như laptop hoặc điện thoại thông minh.
- Có khả năng thao tác cơ bản với trình duyệt web.
- Chuẩn bị một số tình huống công việc thực tế để thực hành trong lớp.



– Có ý thức bảo mật dữ liệu công dân và dữ liệu nội bộ.

3. Học liệu trước buổi tập huấn

Người học có thể đọc trước nội dung chính, tải tài liệu về máy, xem nhanh các phiên tập huấn và chuẩn bị bài thực hành trước khi vào lớp. Học liệu nên được cung cấp trước tối thiểu 01 - 03 ngày.

Nhóm học liệu	Mục đích	Hình thức gợi ý
Tài liệu tổng quan AI công vụ	Nắm mục tiêu lớp học, nguyên tắc dùng AI an toàn, phạm vi hỗ trợ công việc và các bước chuẩn bị.	PDF/Word đọc trước.
Bài thực hành & checklist	Chuẩn bị tình huống, nguồn, phiếu bài tập và bảng kiểm để thực hành theo từng bước.	Phiếu bài tập, CSV/bảng mẫu.
Bộ tài liệu đầy đủ	Tài liệu chính thức dùng offline hoặc in phát cho học viên khi cần xem trọn bộ nội dung tập huấn.	PDF/Word bản đầy đủ.
Video ngắn & bản in	Giúp học viên xem nhanh nội dung hướng dẫn ngắn và có bản in để ghi chú.	Video ngắn, bản in A4.

V. NGUYÊN TẮC VẬN HÀNH CHƯƠNG TRÌNH

1. Nguyên tắc vai trò của AI

AI chỉ được sử dụng để hỗ trợ soạn nháp, tóm tắt, phân loại sơ bộ, kiểm tra theo checklist, gợi ý phương án, nhắc việc, tổng hợp, báo cáo, chuẩn hóa biểu mẫu, quy trình và nội dung hướng dẫn.

AI không được sử dụng để tự ra quyết định hành chính, tự kết luận hồ sơ hợp lệ cuối cùng, tự phê duyệt, ký, ban hành hoặc trả kết quả, tự xác nhận căn cứ pháp lý nếu chưa có nguồn chính thức, hoặc xử lý dữ liệu cá nhân đầy đủ khi không cần thiết.

2. Nguyên tắc dữ liệu

- Không nhập đầy đủ CCCD, số điện thoại, địa chỉ chi tiết nếu không cần thiết.
- Ẩn/mask thông tin cá nhân trước khi đưa vào AI.
- Không nhập bí mật nhà nước, thông tin nội bộ nhạy cảm hoặc tài liệu chưa được phép chia sẻ.
- Không đưa toàn văn hồ sơ cá nhân lên công cụ AI bên ngoài nếu chưa được phép.
- Chỉ dùng dữ liệu mẫu hoặc dữ liệu đã được làm sạch khi tập huấn.

3. Nguyên tắc nguồn

Đối với nội dung pháp lý, thủ tục, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí, thời hạn xử lý, nội dung phải căn cứ vào văn bản, quy trình, danh mục thủ tục hoặc nguồn chính thức đã được cơ quan phê duyệt.

Nếu chưa có nguồn, cần ghi rõ: “Hiện chưa có đủ căn cứ nguồn để kết luận chính xác. Cần kiểm tra văn bản pháp lý hoặc quy trình nội bộ trước khi sử dụng.”

4. Nguyên tắc người duyệt cuối

Mọi đầu ra do AI tạo ra đều là bản nháp. Cán bộ phụ trách phải kiểm tra, chỉnh sửa, xác minh nguồn và chịu trách nhiệm cuối cùng trước khi sử dụng.

5. Quy trình đóng nguồn an toàn trước khi thực hành



Quy trình này giúp người học chỉ dùng tài liệu được phép, ẩn danh dữ liệu nhạy cảm, ghi rõ căn cứ và luôn kiểm tra đầu ra của AI trước khi áp dụng vào công việc thật.

Bước	Tên bước	Yêu cầu thực hiện
01	Chọn tình huống công việc	Chọn văn bản, hồ sơ mẫu, câu hỏi người dân hoặc báo cáo ngắn để thực hành đúng nghiệp vụ đang làm.
02	Chọn nguồn được phép dùng	Dùng tài liệu lớp học, biểu mẫu công khai, quy trình đã duyệt hoặc dữ liệu mẫu đã được cho phép.
03	Ẩn danh dữ liệu nhạy cảm	Loại bỏ họ tên, số giấy tờ, số điện thoại, địa chỉ, thông tin sức khỏe hoặc dữ liệu cá nhân thật.
04	Sắp xếp nguồn theo nhóm	Chia nguồn thành quy định, biểu mẫu, câu hỏi thường gặp, checklist để AI dễ bám căn cứ khi hỗ trợ.
05	Ghi rõ căn cứ	Ghi tên tài liệu, phiên bản, ngày cập nhật và nguồn tham chiếu để biết câu trả lời AI dựa trên đâu.
06	Chọn công cụ phù hợp	NotebookLM/Gemini để hỏi theo tài liệu; ChatGPT để soạn nháp; Claude để phân tích và lập kế hoạch.
07	Thực hành trên tình huống	Yêu cầu AI tóm tắt, soạn nháp, lập checklist, phân loại hồ sơ hoặc gợi ý câu trả lời theo nguồn đã chọn.
08	Kiểm tra đầu ra	Đối chiếu nguồn chính thức, sửa lỗi diễn đạt, loại bỏ thông tin chưa có căn cứ và không dùng câu trả lời mơ hồ.
09	Rút kinh nghiệm áp dụng	Ghi lại prompt hữu ích, tình huống phù hợp, rủi ro cần tránh và việc cần hỏi lãnh đạo hoặc cán bộ phụ trách.

VI. CẤU TRÚC TỔNG THỂ CHƯƠNG TRÌNH 02 NGÀY

Chương trình giữ nguyên trục 07 chuyên đề chuyên môn, đồng thời được tổ chức thành 06 phiên học trong 02 ngày để người học dễ theo dõi, dễ thực hành và dễ áp dụng vào công việc thật.

Chuyên đề	Tên chuyên đề	Vai trò
01/07	Tổng quan AI & Tư duy công vụ số	Đặt nền nhận thức.
02/07	Gemini & NotebookLM	Tra cứu, tổng hợp, làm việc với tài liệu.
03/07	ChatGPT & Hệ sinh thái Project	Điều phối công việc, nguồn và tác vụ AI.
04/07	Claude cho Brainstorm & Lập kế hoạch	Tư duy chiến lược, phân rã vấn đề, xây dựng phương án.
05/07	Workflow - Automation - AI Agents	Tự động hóa quy trình, giảm thao tác lặp.
06/07	Project 01 - Một cửa & Dịch vụ công	Ứng dụng vào nghiệp vụ thực tế.
07/07	Lộ trình triển khai AI công vụ	Thí điểm, chuẩn hóa, đánh giá, nhân rộng.

Mạch logic tổng thể của chương trình:

Nhận thức → Công cụ → Project → Lập kế hoạch → Workflow → Ứng dụng Một cửa → Triển khai thực tế.

1. Quy đổi giữa 07 chuyên đề và 06 phiên học trong 02 ngày

Bản tổng hợp giữ lại toàn bộ chiều sâu của 07 chuyên đề trong đề cương trước, đồng thời đóng gói thành 06 phiên học để bám sát bộ hình mới và thuận tiện triển khai trên lớp.

Phiên học	Nội dung chính	Liên kết chuyên đề gốc	Đầu ra phiên học
Phiên 1	Nhận thức AI công vụ an toàn.	Chuyên đề 01/07.	Bộ quy tắc dùng AI an toàn.



Phiên 2	Gemini + NotebookLM.	Chuyên đề 02/07.	Bộ nguồn học tập mẫu, prompt hỏi theo tài liệu.
Phiên 3	ChatGPT cho soạn thảo công vụ và không gian Project.	Chuyên đề 03/07.	Mẫu prompt và bản nháp công vụ.
Phiên 4	Claude cho phân tích và kế hoạch.	Chuyên đề 04/07.	Kế hoạch xử lý một tình huống.
Phiên 5	Workflow / Automation / Agents.	Chuyên đề 05/07.	Một workflow được phác thảo có kiểm soát.
Phiên 6	Thực hành nghiệp vụ xã/phường và lộ trình triển khai.	Chuyên đề 06/07 + 07/07.	Bài thực hành, danh sách việc có thể áp dụng và kế hoạch 30 ngày.

2. Hành trình người học 04 bước

Bước	Tên bước	Mục đích
01	Chuẩn bị trước lớp	Đọc tài liệu tổng quan, xem trước nội dung chính, chuẩn bị câu hỏi hoặc tình huống thực tế của đơn vị.
02	Tham gia tập huấn	Theo dõi từng chuyên đề, thực hành trực tiếp với công cụ AI, đặt câu hỏi và trao đổi vướng mắc trong lớp.
03	Làm bài thực hành	Hoàn thành bài tập theo nhóm nghiệp vụ, thử soạn thảo, tra cứu, tóm tắt, kiểm tra nguồn và ghi lại điểm cần hỗ trợ.
04	Ứng dụng sau tập huấn	Áp dụng AI vào việc hằng ngày có kiểm soát đúng nguồn chính thức, bảo mật dữ liệu công dân và kiểm tra đầu ra trước khi dùng.

VII. LỊCH TRÌNH CHI TIẾT 02 NGÀY

1. Ngày 01: Nhận thức - Công cụ - Hệ sinh thái làm việc AI

Thời gian	Nội dung	Sản phẩm
07:30 - 08:00	Ổn định lớp, giới thiệu mục tiêu.	Danh sách học viên.
08:00 - 08:30	Khai mạc, định hướng AI công vụ.	Thống nhất nguyên tắc.
08:30 - 10:00	Chuyên đề 01: Tổng quan AI & Tư duy công vụ số.	Bảng nhận diện việc có thể dùng AI.
10:00 - 10:15	Nghỉ giải lao.	
10:15 - 11:30	Chuyên đề 02: Gemini & NotebookLM.	Prompt tra cứu, tóm tắt tài liệu.
11:30 - 13:30	Nghỉ trưa.	
13:30 - 15:00	Chuyên đề 03: ChatGPT & Hệ sinh thái Project.	Mô hình Project công vụ.
15:00 - 15:15	Nghỉ giải lao.	
15:15 - 16:30	Chuyên đề 04: Claude cho Brainstorm & Lập kế hoạch.	Kế hoạch mini hoặc SOP mẫu.
16:30 - 17:00	Tổng kết ngày 01.	Checklist kỹ năng ngày 01.



2. Ngày 02: Workflow - Ứng dụng Một cửa - Triển khai thực tế

Thời gian	Nội dung	Sản phẩm
07:30 - 08:00	Ôn tập ngày 01, giải đáp.	Danh sách câu hỏi.
08:00 - 09:45	Chuyên đề 05: Workflow - Automation - AI Agents.	Sơ đồ workflow nghiệp vụ.
09:45 - 10:00	Nghỉ giải lao.	
10:00 - 11:30	Chuyên đề 06: Project 01 - Một cửa & Dịch vụ công.	Mẫu xử lý tình huống Một cửa.
11:30 - 13:30	Nghỉ trưa.	
13:30 - 15:00	Thực hành Project 01 theo nhóm.	Phiếu hướng dẫn/báo cáo nháp.
15:00 - 15:15	Nghỉ giải lao.	
15:15 - 16:15	Chuyên đề 07: Lộ trình triển khai AI công vụ.	Kế hoạch thí điểm 30 ngày.
16:15 - 16:45	Trình bày sản phẩm nhóm.	Góp ý, hoàn thiện.
16:45 - 17:00	Tổng kết, đánh giá, bế mạc.	Cam kết sử dụng AI an toàn.

VIII. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 01/07: TỔNG QUAN AI & TƯ DUY CÔNG VỤ SỐ

1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp học viên hiểu đúng về AI, cơ hội ứng dụng AI trong công vụ và nguyên tắc sử dụng AI an toàn, đúng vai trò.

2. Nội dung triển khai super step-by-step

Bước 1. Làm rõ bối cảnh

- Công việc hành chính ngày càng nhiều dữ liệu, nhiều văn bản, nhiều biểu mẫu.
- Cán bộ cần xử lý nhanh hơn nhưng vẫn phải chính xác, đúng quy định.
- AI có thể hỗ trợ giảm việc lặp lại, tăng tốc tra cứu, tổng hợp và soạn nháp.
- AI không thay thế cán bộ, không thay thẩm quyền, không thay căn cứ pháp lý.

Bước 2. Giải thích AI là gì

- AI là hệ thống máy tính có khả năng thực hiện một số nhiệm vụ thường cần trí tuệ con người.
- Các năng lực phổ biến gồm hiểu ngôn ngữ, tóm tắt văn bản, phân loại thông tin, gợi ý phương án, tạo nội dung và nhận diện mẫu trong dữ liệu.

Bước 3. Phân biệt 3 loại AI phổ biến

- Predictive AI: AI dự đoán dựa trên dữ liệu.
- Generative AI: AI tạo sinh nội dung mới như văn bản, bảng, kế hoạch.



– Agentic AI: AI dạng tác nhân có thể thực hiện nhiều bước theo mục tiêu đã được giới hạn.

Bước 4. Giới thiệu ứng dụng AI trong công vụ — kèm 3 ví dụ thực tế tại Việt Nam

AI đã được triển khai trên thực tế tại nhiều cơ quan nhà nước Việt Nam, không chỉ là khái niệm tương lai. Một số ví dụ tiêu biểu:

#	Ví dụ	Đơn vị triển khai	Vai trò AI
1	Trợ lý ảo cán bộ công chức	Bộ TT&TT (nay là Bộ KH&CN) phối hợp các đơn vị công nghệ	Ra mắt 1/7/2025, hỗ trợ khoảng 1,5 triệu cán bộ xã/phường tra cứu thẩm quyền trong mô hình chính quyền địa phương 2 cấp
2	Tổng đài 1022 tích hợp Chatbot AI	Đà Nẵng, Quảng Nam, TP HCM	Tiếp nhận và giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính, du lịch, nông nghiệp và nhiều lĩnh vực khác, sử dụng Callbot AI để xử lý số lượng lớn cuộc gọi
3	Chuyên mục “Bình dân học AI”	Trung tâm IOC Đà Nẵng (Tổng đài 1022 Đà Nẵng)	Đưa AI đến gần hơn với người dân, hướng dẫn sử dụng các công cụ AI thực tiễn trên nhiều lĩnh vực

Phạm vi việc AI có thể hỗ trợ cán bộ cấp xã/phường:

- Soạn thảo văn bản, tóm tắt nội dung họp, tóm tắt hồ sơ.
- Tra cứu nhanh thông tin, phân loại phản ánh, chuẩn hóa câu trả lời cho công dân.
- Lập kế hoạch công việc, hỗ trợ báo cáo định kỳ, nhắc việc và theo dõi trạng thái xử lý.
- Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ Một cửa, kiểm tra sơ bộ thành phần hồ sơ, soạn phiếu hướng dẫn bổ sung.

Ghi nhớ: AI là công cụ hỗ trợ. Quyết định hành chính, kết luận pháp lý và trả kết quả cho công dân vẫn thuộc thẩm quyền cán bộ có chức năng theo quy định.

Bước 5. Chuyển từ tư duy thủ công sang tư duy công vụ số

- Từ làm thủ công sang chuẩn hóa quy trình.
- Từ kinh nghiệm cá nhân sang tổ chức nguồn dữ liệu dùng chung.
- Từ soạn từ đầu sang dùng AI tạo bản nháp và cán bộ kiểm tra.
- Từ mỗi người một kiểu sang prompt, checklist và biểu mẫu chuẩn.

Bước 6. Chốt nguyên tắc dùng AI trong công vụ

- AI là công cụ hỗ trợ, không thay quyết định.
- Dữ liệu công dân phải được bảo mật.
- Đầu ra AI phải được kiểm tra.
- Nội dung pháp lý phải có nguồn chính thức.
- Cán bộ chịu trách nhiệm cuối cùng.

Loại AI	Giải thích dễ hiểu	Ví dụ công vụ
Predictive AI	AI dự đoán dựa trên dữ liệu.	Dự báo số lượng hồ sơ, xu hướng phản ánh.
Generative AI	AI tạo sinh nội dung mới.	Soạn nháp văn bản, báo cáo, phiếu hướng dẫn.
Agentic AI	AI dạng tác nhân có thể thực hiện nhiều bước.	Tự phân loại yêu cầu, tạo nháp, lưu log, nhắc hạn xử lý ở mức hỗ trợ.



3. Ba điều cán bộ cần nhớ ngay trước khi vào thực hành

Trước khi học viên bắt đầu thực hành với AI, giảng viên chốt 3 nguyên tắc bất biến mà mọi cán bộ phải nhớ:

#	Nguyên tắc	Diễn giải
1	AI là công cụ — không thay quyết định	Mọi quyết định pháp lý, hành chính thuộc thẩm quyền cán bộ. AI chỉ hỗ trợ soạn nháp, tóm tắt, phân loại sơ bộ, gợi ý — không thay vai trò người có thẩm quyền.
2	Dữ liệu công dân phải được bảo mật	Không nhập thông tin cá nhân thật (CCCD, số điện thoại, địa chỉ chi tiết, dữ liệu nhạy cảm) vào chatbot công khai. Phải ẩn/mask dữ liệu trước khi sử dụng. Tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025.
3	Luôn kiểm tra đầu ra AI	AI có thể sai, có thể “ảo giác” (hallucination), có thể bỏ sót. Cán bộ phải đối chiếu nguồn chính thức, kiểm tra logic, sửa lỗi diễn đạt trước khi sử dụng. Cán bộ chịu trách nhiệm cuối cùng.

Khung pháp lý tham chiếu: Công văn số 557/BKHCN-CDSQG ngày 31/3/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 (Luật số 91/2025/QH15), hiệu lực từ 01/01/2026.

4. Hoạt động thực hành

Bài thực hành 1: Nhận diện việc có thể dùng AI. Học viên liệt kê 10 công việc hằng ngày và phân loại theo bảng sau:

Công việc	Có thể dùng AI không?	AI hỗ trợ phần nào?	Rủi ro cần kiểm soát
Soạn thông báo hợp	Có	Tạo bản nháp, kiểm tra cách diễn đạt.	Cần kiểm tra thể thức, nội dung và thẩm quyền.
Kiểm tra hồ sơ khai sinh	Có, ở mức hỗ trợ	Tạo checklist sơ bộ nếu có nguồn.	Phải đối chiếu nguồn pháp lý và quy trình nội bộ.
Kết luận hồ sơ hợp lệ	Không	Không giao AI quyết định.	Vượt thẩm quyền, rủi ro pháp lý.

5. Kết quả đầu ra chuyên đề

- Bảng nhận diện việc có thể dùng AI.
- Danh sách việc không được giao cho AI.
- Bộ nguyên tắc an toàn khi dùng AI trong công vụ.

IX. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 02/07: GEMINI & NOTEBOOKLM

1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp học viên biết sử dụng Gemini và NotebookLM để tìm kiếm, tổng hợp, hỏi đáp theo tài liệu và hỗ trợ chuẩn bị thông tin phục vụ công việc.

2. Nội dung triển khai super step-by-step

Bước 1. Phân vai Gemini và NotebookLM

- Gemini phù hợp tìm kiếm, hỏi đáp, phân tích nhanh, so sánh thông tin.
- NotebookLM phù hợp nạp tài liệu, hỏi đáp theo nguồn, tóm tắt tài liệu dài, tạo ghi chú.



Bước 2. Khi nào dùng Gemini

- Tìm thông tin nhanh, so sánh phương án, gợi ý ý tưởng, tóm tắt thông tin phổ thông.
- Chuẩn bị nội dung thuyết trình, phân tích bảng dữ liệu đơn giản, gợi ý cách diễn đạt dễ hiểu.

Bước 3. Khi nào dùng NotebookLM

- Làm việc với tài liệu đã nạp, hỏi đáp theo nguồn tài liệu.
- Tóm tắt văn bản dài, tạo ghi chú theo chủ đề, tổng hợp câu hỏi từ tài liệu.

Bước 4. Cách đặt câu hỏi cho Gemini

- Dùng công thức: Mục tiêu + Bối cảnh + Dữ liệu + Yêu cầu đầu ra + Ràng buộc.
- Ví dụ: “Hãy tóm tắt nội dung sau thành 5 ý chính, dùng ngôn ngữ dễ hiểu cho cán bộ cấp xã, không tự thêm căn cứ pháp lý ngoài nội dung tôi cung cấp.”

Bước 5. Cách đặt câu hỏi cho NotebookLM

- Dùng công thức: “Dựa trên các tài liệu đã nạp, hãy trả lời câu hỏi sau. Chỉ sử dụng thông tin có trong nguồn. Nếu nguồn chưa đủ, hãy nói rõ chưa đủ căn cứ.”

Bước 6. Cảnh báo sử dụng

- Không dùng để kết luận pháp lý cuối cùng.
- Không xử lý dữ liệu cá nhân chưa được ẩn.
- Không thay văn bản chính thức.
- Không trả lời công dân về phí, lệ phí, thời hạn nếu chưa kiểm tra nguồn chính thức.

Công cụ	Vai trò chính	Kết quả phù hợp
Gemini	Tìm kiếm, hỏi đáp, phân tích nhanh, so sánh thông tin.	Danh sách ý tưởng, bản tóm tắt, gợi ý phương án.
NotebookLM	Nạp tài liệu, hỏi đáp theo nguồn, tóm tắt tài liệu dài.	Tóm tắt theo nguồn, ghi chú, checklist từ tài liệu.

3. Hoạt động thực hành

- Bài thực hành 2: Dùng văn bản mẫu không chứa dữ liệu cá nhân để tóm tắt 5 ý chính, chuyển thành checklist và tạo câu trả lời ngắn cho công dân.
- Bài thực hành 3: Nạp tài liệu mẫu vào NotebookLM và hỏi đáp theo nguồn; yêu cầu AI chỉ ra nội dung chưa đủ rõ cần kiểm tra thêm.

4. Kết quả đầu ra chuyên đề

- Bộ prompt Gemini dùng nhanh.
- Bộ prompt NotebookLM dùng nhanh.
- Checklist kiểm tra nguồn trước khi sử dụng kết quả AI.

X. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 03/07: CHATGPT & HỆ SINH THÁI PROJECT

1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp học viên hiểu ChatGPT không chỉ là công cụ hỏi đáp, mà có thể trở thành không gian làm việc chuyên biệt theo từng lĩnh vực, từng nguồn tài liệu và từng quy trình nghiệp vụ.



2. Nội dung triển khai super step-by-step

Bước 1. Xác định ChatGPT hỗ trợ gì trong công vụ

- Soạn nháp văn bản, tóm tắt thông tin, phân tích nội dung, lập kế hoạch công việc.
- Tạo bảng checklist, chuẩn hóa câu trả lời, tạo phiếu hướng dẫn nháp, soạn báo cáo ngày/tuần/tháng.

Bước 2. Hiểu Project là gì

- Project là không gian làm việc chuyên biệt gồm nguồn tài liệu, hướng dẫn riêng, các đoạn chat theo nghiệp vụ, bộ prompt dùng nhanh, quy trình thao tác và quy tắc bảo mật.

Bước 3. Vì sao công vụ cần Project

- Project giúp làm việc theo lĩnh vực, giữ nguồn tập trung, chuẩn hóa cách hỏi và cách trả lời.
- Project giúp giảm sai lệch, dễ đào tạo cán bộ mới, dễ kiểm tra và cập nhật.

Bước 4. Thiết kế cấu trúc Project công vụ mẫu

- Có quy trình sử dụng hằng ngày, phân loại yêu cầu, kiểm tra hồ sơ, phiếu hướng dẫn bổ sung, báo cáo theo dõi, cảnh báo rủi ro, cập nhật nguồn, kiểm thử nghiệm thu.

Bước 5. Chọn Project đúng lĩnh vực

- Project 01: Một cửa & Dịch vụ công.
- Project 02: Văn hóa - Xã hội.
- Project 03: Nội vụ - Tổ chức.
- Project 04: Điều hành - Tổng hợp.

Bước 6. Cách dùng ChatGPT Project đúng

- Chọn đúng Project, chọn đúng đoạn chat nghiệp vụ, nhập dữ liệu đã ẩn thông tin nhạy cảm, nêu rõ mục tiêu cần AI hỗ trợ, yêu cầu AI chỉ tạo bản nháp, cán bộ kiểm tra trước khi dùng.

Thành phần Project	Nội dung chuẩn hóa
01. Quy trình sử dụng hằng ngày	Hướng dẫn cán bộ dùng AI theo từng thời điểm làm việc.
02. Phân loại yêu cầu	Hỗ trợ định tuyến yêu cầu theo lĩnh vực.
03. Kiểm tra hồ sơ	Hỗ trợ kiểm tra thành phần hồ sơ theo checklist nguồn.
04. Phiếu hướng dẫn bổ sung	Soạn nháp phiếu bổ sung hồ sơ cho công dân.
05. Báo cáo và theo dõi	Tổng hợp số liệu, trạng thái, nhắc hạn.
06. Cảnh báo rủi ro	Bảo mật, vượt thẩm quyền, thiếu nguồn.
07. Cập nhật nguồn	Quản lý văn bản, biểu mẫu, quy trình mới.
08. Kiểm thử và nghiệm thu	Kiểm tra chất lượng Project trước khi dùng thật.

3. Hoạt động thực hành

- Bài thực hành 4: Tạo prompt trong Project để phân loại yêu cầu công dân ở mức sơ bộ, không kết luận thay cán bộ.
- Bài thực hành 5: Soạn nháp nội dung trả lời công dân theo văn phong ngắn gọn, dễ hiểu và có cảnh báo kiểm tra nguồn.

4. Kết quả đầu ra chuyên đề

- Mô hình ChatGPT Project công vụ.



- Bộ prompt dùng nhanh trong Project.
- Nguyên tắc chọn đúng Project trước khi hỏi AI.

XI. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 04/07: CLAUDE CHO BRAINSTORM & LẬP KẾ HOẠCH

1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp học viên biết sử dụng Claude để phân tích vấn đề, xây dựng kế hoạch, thiết kế phương án triển khai và tạo khung công việc có cấu trúc.

2. Nội dung triển khai super step-by-step

Bước 1. Xác định khi nào nên dùng Claude

- Dùng khi cần brainstorm ý tưởng, lập đề án, xây dựng kế hoạch tập huấn, thiết kế SOP, phân rã công việc phức tạp, xây dựng RACI, checklist, kịch bản triển khai, phương án A/B/C.

Bước 2. Đặt bài toán theo 5 thành phần

- Mục tiêu cần đạt.
- Bối cảnh hiện tại.
- Ràng buộc về thời gian, nhân lực, nguồn lực.
- Đối tượng áp dụng.
- Đầu ra mong muốn.

Bước 3. Tạo prompt lập kế hoạch

- Ví dụ: “Bạn là chuyên gia lập kế hoạch công vụ cấp xã/phường. Hãy giúp tôi xây dựng kế hoạch triển khai ứng dụng AI trong xử lý báo cáo định kỳ...”

Bước 4. Kiểm tra mẫu đầu ra tốt

- Đề cương rõ ràng, lộ trình theo giai đoạn, bảng công việc, người phụ trách, thời hạn, rủi ro, biện pháp kiểm soát, checklist hành động, phương án A/B/C nếu có.

Bước 5. Cảnh báo sử dụng

- Không dùng Claude để thay quyết định của lãnh đạo, ban hành kế hoạch chính thức khi chưa được duyệt, tạo căn cứ pháp lý nếu chưa có nguồn, đánh giá tính hợp lệ hồ sơ thay cán bộ chuyên môn.

3. Hoạt động thực hành

Bài thực hành 6: Mỗi nhóm chọn một bài toán như chuẩn hóa báo cáo cuối ngày, tiếp nhận phản ánh, checklist hồ sơ Một cửa, kế hoạch tập huấn nội bộ hoặc quy trình nhắc hạn xử lý hồ sơ. Sau đó dùng Claude hoặc ChatGPT để tạo mục tiêu, phạm vi, bước triển khai, bảng phân công, rủi ro và chỉ số đánh giá.

4. Kết quả đầu ra chuyên đề

- 01 bản kế hoạch mini.
- 01 bảng công việc.
- 01 checklist triển khai.
- 01 danh sách rủi ro cần kiểm soát.



XII. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 05/07: WORKFLOW - AUTOMATION - AI AGENTS

1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp học viên hiểu cách chuyển từ dùng AI thủ công sang tổ chức quy trình làm việc có cấu trúc, có tự động hóa từng phần và có kiểm soát con người.

2. Nội dung triển khai super step-by-step

Bước 1. Làm rõ 3 khái niệm

- Workflow là luồng công việc gồm các bước có trình tự rõ ràng.
- Automation là tự động hóa tác vụ lặp lại theo quy tắc.
- AI Agent là tác nhân AI có khả năng hiểu ngữ cảnh, thực hiện nhiều bước và hỗ trợ hành động trong phạm vi được giới hạn.

Bước 2. Mô tả workflow công vụ đơn giản

- Tiếp nhận dữ liệu → kiểm tra đầu vào → phân loại yêu cầu → gán nhãn lĩnh vực → tạo đầu ra nháp → lưu log → chuyển người duyệt → cán bộ kiểm tra → cập nhật trạng thái → báo cáo kết quả.

Bước 3. Xác định công cụ có thể sử dụng

- Google Forms để thu thập dữ liệu.
- Google Sheets để lưu trữ và theo dõi.
- Google Docs để tạo văn bản, phiếu, báo cáo.
- Email để gửi thông báo.
- API và webhook để kết nối hệ thống.
- Nền tảng workflow để tạo luồng tự động hóa.
- AI Agent để hỗ trợ phân tích, phân loại, tạo nháp.

Bước 4. Thiết kế workflow an toàn

- Có dữ liệu đầu vào rõ, quy tắc kiểm tra rõ, trạng thái xử lý rõ, người phụ trách rõ, log hành động rõ, bước phê duyệt của con người và cơ chế cảnh báo thiếu nguồn/vượt thẩm quyền.

Bước 5. Mô hình workflow Một cửa gọi ý

- Công dân gửi yêu cầu → cán bộ tiếp nhận nhập thông tin tối thiểu → AI phân loại sơ bộ → AI gợi ý lĩnh vực/Project → AI tạo checklist → cán bộ đối chiếu nguồn → nếu thiếu hồ sơ, AI soạn phiếu hướng dẫn nháp → cán bộ kiểm tra → lưu trạng thái → báo cáo cuối ngày.

Bước 6. Kiểm soát AI Agent

- Xác định Agent được phép làm gì, không được phép làm gì, lấy nguồn từ đâu, ai duyệt đầu ra cuối và log được lưu ở đâu.

Bước	Người thực hiện	Dữ liệu đầu vào	AI hỗ trợ gì	Người duyệt	Rủi ro
1	Cán bộ tiếp nhận	Yêu cầu công dân đã ẩn dữ liệu nhạy cảm.	Tóm tắt, phân loại sơ bộ.	Cán bộ tiếp nhận.	Sai lĩnh vực nếu mô tả thiếu.
2	Cán bộ chuyên môn	Checklist nguồn.	So sánh sơ bộ hồ sơ đã có/chưa có.	Cán bộ chuyên môn.	Thiếu nguồn hoặc nguồn cũ.



3	Cán bộ Một cửa	Danh sách giấy tờ thiếu.	Soạn phiếu hướng dẫn nháp.	Cán bộ có thẩm quyền.	Ngôn ngữ chưa phù hợp hoặc thiếu căn cứ.
4	Tổ tổng hợp	Dữ liệu trạng thái hồ sơ.	Tổng hợp báo cáo.	Lãnh đạo/đầu mối.	Sai số liệu nếu dữ liệu vào sai.

3. Hoạt động thực hành

– Bài thực hành 7: Vẽ workflow nghiệp vụ cho một trong các quy trình: báo cáo cuối ngày, tiếp nhận phản ánh, theo dõi hạn xử lý, soạn phiếu hướng dẫn bổ sung, tổng hợp câu hỏi công dân.

4. Kết quả đầu ra chuyên đề

- 01 sơ đồ workflow nghiệp vụ.
- 01 bảng kiểm soát rủi ro.
- 01 danh sách việc có thể tự động hóa.
- 01 danh sách việc bắt buộc con người duyệt.

XIII. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 06/07: PROJECT 01 - MỘT CỬA & DỊCH VỤ CÔNG

1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp học viên thực hành ứng dụng AI vào nghiệp vụ Một cửa và Dịch vụ công ở mức hỗ trợ: tiếp nhận, phân loại, kiểm tra sơ bộ, hướng dẫn bổ sung, báo cáo và cảnh báo rủi ro.

2. Nguyên tắc riêng của Project 01

Project 01 chỉ hỗ trợ nghiệp vụ, không thay cán bộ ra quyết định. AI được phép hỗ trợ phân loại yêu cầu, gợi ý lĩnh vực liên quan, gợi ý Project chuyên môn cần chuyển, kiểm tra sơ bộ thành phần hồ sơ theo checklist nguồn, phát hiện hồ sơ có dấu hiệu thiếu giấy tờ, soạn nháp phiếu hướng dẫn bổ sung, soạn câu trả lời dễ hiểu cho công dân, tóm tắt hồ sơ cho cán bộ chuyên môn, nhắc thời hạn xử lý nếu có dữ liệu, lập báo cáo ngày/tuần/tháng và cảnh báo rủi ro.

AI không được phép tự kết luận hồ sơ hợp lệ cuối cùng, tự phê duyệt hồ sơ, tự trả kết quả hành chính, tự xác định phí/lệ phí nếu chưa có nguồn, tự quyết định chuyển xử lý thay cán bộ, tự ký, đóng dấu hoặc ban hành văn bản.

3. Cấu trúc 6 chức năng trọng tâm

Chức năng	Nội dung hỗ trợ	Nguyên tắc kiểm soát
1. Quy trình sử dụng hằng ngày	Đầu ngày, tiếp nhận, kiểm tra, chuyển chuyên môn, lập phiếu, cuối ngày.	Cán bộ chọn đúng thời điểm và đúng đoạn chat nghiệp vụ.
2. Phân loại yêu cầu	Phân loại sơ bộ theo lĩnh vực thủ tục hành chính.	Không kết luận thay cán bộ; cảnh báo vượt thẩm quyền.
3. Kiểm tra thành phần hồ sơ	So sánh với checklist nguồn, nêu đã có/còn thiếu/điểm cần xác minh.	Phải có nguồn và cán bộ chuyên môn kiểm tra lại.
4. Soạn phiếu hướng dẫn bổ sung	Tạo bản nháp phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ cho công dân.	Cán bộ kiểm tra trước khi in/gửi.



5. Báo cáo cuối ngày và theo dõi	Tổng hợp số liệu, trạng thái, tồn đọng, kiến nghị.	Không tự thêm số liệu ngoài dữ liệu cung cấp.
6. Cảnh báo rủi ro - bảo mật	Phát hiện dữ liệu cá nhân, thiếu nguồn, vượt thẩm quyền, hồ sơ nhạy cảm.	Yêu cầu ẩn/mask và chuyển cán bộ có thẩm quyền.

4. Quy trình xử lý tình huống Một cửa super step-by-step

- Bước 1: Nhận mô tả yêu cầu của công dân.
- Bước 2: Ẩn/mask dữ liệu cá nhân không cần thiết.
- Bước 3: Yêu cầu AI phân loại sơ bộ lĩnh vực liên quan.
- Bước 4: AI gợi ý Project/lĩnh vực chuyên môn cần chuyển.
- Bước 5: Kiểm tra nguồn chính thức đã có trong Project hay chưa.
- Bước 6: Nhập danh sách hồ sơ công dân đã nộp.
- Bước 7: Yêu cầu AI so sánh với checklist nguồn.
- Bước 8: AI nêu hồ sơ đã có, hồ sơ còn thiếu và điểm cần xác minh.
- Bước 9: Nếu thiếu hồ sơ, yêu cầu AI soạn phiếu hướng dẫn bổ sung bản nháp.
- Bước 10: Cán bộ kiểm tra, chỉnh sửa, đối chiếu quy định.
- Bước 11: Cán bộ có thẩm quyền sử dụng bản hoàn thiện theo quy trình nội bộ.
- Bước 12: Lưu trạng thái xử lý, theo dõi hạn và tổng hợp báo cáo cuối ngày.

5. Nhóm lĩnh vực gợi ý

Hộ tịch; Chứng thực; Đất đai; Tiếp công dân; Lao động - Thương binh và Xã hội; Văn hóa - Xã hội; Y tế; Giáo dục; Tài chính; Môi trường; Xây dựng; Nội vụ; Khác.

6. Hoạt động thực hành

- Bài thực hành 8: Mô phỏng tiếp nhận hồ sơ, ẩn dữ liệu cá nhân, phân loại sơ bộ, gợi ý lĩnh vực, kiểm tra hồ sơ, soạn phiếu hướng dẫn bổ sung và cảnh báo rủi ro.
- Bài thực hành 9: Từ bảng dữ liệu mẫu, dùng AI tạo báo cáo cuối ngày, bảng phân loại hồ sơ, danh sách hồ sơ cần nhắc và kiến nghị xử lý.

7. Kết quả đầu ra chuyên đề

- 01 quy trình sử dụng Project 01 hằng ngày.
- 01 prompt phân loại yêu cầu.
- 01 prompt kiểm tra hồ sơ.
- 01 mẫu phiếu hướng dẫn bổ sung.
- 01 mẫu báo cáo cuối ngày.
- 01 checklist cảnh báo rủi ro.

XIV. NỘI DUNG CHUYÊN ĐỀ 07/07: LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI AI CÔNG VỤ



1. Mục tiêu chuyên đề

Giúp đơn vị chuyển từ tập huấn sang triển khai thực tế theo lộ trình có kiểm soát, có thí điểm, có chuẩn hóa, có đánh giá và có cải tiến liên tục.

2. Lộ trình 4 giai đoạn

Giai đoạn	Mục tiêu	Việc cần làm
1. Nhận thức và tập huấn	Cán bộ hiểu đúng về AI, biết dùng an toàn, hình thành nhóm nòng cốt.	Tổ chức tập huấn, cung cấp tài liệu, prompt mẫu, quy tắc bảo mật, nhóm hỗ trợ và cán bộ đầu mối.
2. Thí điểm nghiệp vụ ưu tiên	Chọn một số nghiệp vụ ít rủi ro để thí điểm và đo hiệu quả.	Soạn nháp báo cáo, tóm tắt văn bản, chuẩn hóa câu trả lời, tổng hợp hợp, báo cáo cuối ngày.
3. Chuẩn hóa nguồn, prompt, workflow	Giảm phụ thuộc cách hỏi cá nhân, tăng thống nhất và khả năng nhân rộng.	Tập hợp nguồn, phân loại nguồn, chuẩn hóa prompt, biểu mẫu đầu ra, workflow, người kiểm tra cuối, lưu vết.
4. Đánh giá, cải tiến, nhân rộng	Đo hiệu quả, phát hiện rủi ro, cải tiến quy trình, mở rộng lĩnh vực.	Đo chỉ số thời gian, chất lượng, năng suất, phục vụ người dân, rủi ro, mức độ sử dụng và cải tiến.

3. Nguyên tắc cốt lõi khi triển khai

- Đúng nguồn: sử dụng nguồn chính thức, đáng tin cậy, được cập nhật.
- Đúng vai trò: AI hỗ trợ, con người quyết định.
- Có kiểm tra người thật: mọi đầu ra quan trọng phải được cán bộ kiểm tra.
- Bảo mật dữ liệu: không đưa dữ liệu cá nhân, nhạy cảm lên AI khi không cần.
- Lưu vết và cải tiến: ghi nhận quá trình, đo hiệu quả và cập nhật thường xuyên.

4. Bài thực hành cuối khóa

Mỗi nhóm xây dựng một “Kế hoạch thí điểm AI công vụ 30 ngày” tại đơn vị, gồm: tên nghiệp vụ thí điểm, lý do chọn nghiệp vụ, mục tiêu, đối tượng tham gia, dữ liệu đầu vào, công cụ AI sử dụng, prompt mẫu, quy trình thực hiện, người kiểm tra cuối, rủi ro và biện pháp kiểm soát, chỉ số đánh giá, kế hoạch cải tiến sau 30 ngày.

Tuần	Việc cần làm	Người phụ trách	Sản phẩm đầu ra	Rủi ro/Cách kiểm soát
Tuần 1	Chọn nghiệp vụ, chuẩn hóa nguồn.		Danh mục nguồn, phạm vi thí điểm.	Thiếu nguồn; yêu cầu rà soát văn bản chính thức.
Tuần 2	Thử nghiệm prompt, tạo mẫu đầu ra.		Prompt mẫu, biểu mẫu nháp.	Đầu ra chưa ổn định; cần kiểm thử nhiều tình huống.
Tuần 3	Áp dụng có kiểm soát.		Bản nháp được cán bộ kiểm tra.	Dữ liệu nhạy cảm; phải ẩn/mask.
Tuần 4	Đánh giá, điều chỉnh, báo cáo.		Báo cáo kết quả thí điểm 30 ngày.	Chỉ số chưa đủ; cần bổ sung dữ liệu đo lường.

5. Kết quả đầu ra cuối khóa

- 01 bảng nhận diện việc có thể dùng AI.
- 01 bộ prompt cá nhân dùng trong công việc.



- 01 workflow nghiệp vụ đơn giản.
- 01 mẫu ứng dụng Project 01 vào Một cửa.
- 01 checklist bảo mật dữ liệu.
- 01 kế hoạch thí điểm AI công vụ 30 ngày.
- 01 cam kết nguyên tắc sử dụng AI an toàn, đúng vai trò.

XV. PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC TẬP HUẤN

1. Phương pháp giảng dạy

- Giảng giải ngắn, tập trung khái niệm cốt lõi.
- Minh họa trực tiếp bằng tình huống công vụ.
- Thực hành theo tình huống của cấp xã/phường.
- Làm việc nhóm, chia sẻ kết quả, phản biện và chỉnh sửa.
- Tổng kết thành quy trình, checklist và prompt dùng được ngay.

2. Nguyên tắc tổ chức mỗi chuyên đề

- Nêu mục tiêu chuyên đề.
- Giải thích khái niệm cốt lõi.
- Minh họa bằng tình huống công vụ.
- Giảng viên trình diễn công cụ.
- Học viên thực hành theo mẫu.
- Chốt checklist và lỗi cần tránh.

3. Phương pháp kiểm tra kết quả

- Bài thực hành cá nhân.
- Sản phẩm nhóm.
- Checklist an toàn.
- Bài test tình huống.
- Thuyết trình kế hoạch thí điểm 30 ngày.
- Đánh giá mức độ hiểu nguyên tắc AI không thay quyết định hành chính.

4. Bộ Test đánh giá học viên (đầu vào và cuối khóa)

Bộ Test gồm 2 phần: Test đầu vào 10 câu (đo nhận thức ban đầu, không tính điểm) và Test cuối khóa 15 câu (đo kết quả sau tập huấn, chiếm 20% tổng điểm đánh giá học viên).

4.1. Test đầu vào (10 câu, 15 phút, không tính điểm)

Mục đích: đo baseline nhận thức về AI để giảng viên điều chỉnh trọng tâm nội dung phù hợp. Học viên khoanh đáp án đúng (a, b, c hoặc d).

Câu 1. AI (trí tuệ nhân tạo) trong công vụ được hiểu đúng nhất là gì?

- a) Phần mềm tự ra quyết định thay cán bộ.
- b) Hệ thống máy tính hỗ trợ con người thực hiện một số công việc cần trí tuệ.
- c) Robot vật lý làm việc trong cơ quan.



d) Ứng dụng chỉ dùng được trên máy tính siêu mạnh.

Câu 2. Loại AI nào tạo ra nội dung mới (văn bản, hình ảnh, kế hoạch)?

- a) Predictive AI (AI dự đoán).
- b) Generative AI (AI tạo sinh).
- c) Agentic AI (AI tác nhân).
- d) Cả 3 đều tạo nội dung mới.

Câu 3. ChatGPT, Gemini, Claude là các công cụ thuộc loại nào?

- a) Hệ điều hành máy tính.
- b) Phần mềm văn phòng truyền thống.
- c) Mô hình ngôn ngữ lớn (Generative AI).
- d) Trình duyệt web.

Câu 4. Công cụ AI nào phù hợp nhất để nạp tài liệu và hỏi đáp theo nguồn tài liệu đã nạp?

- a) ChatGPT bản miễn phí.
- b) NotebookLM.
- c) Google Search.
- d) Microsoft Word.

Câu 5. Công cụ AI nào được giới thiệu trong chương trình để hỗ trợ brainstorm và lập kế hoạch?

- a) Excel.
- b) Claude.
- c) Photoshop.
- d) Zoom.

Câu 6. “Prompt” trong AI là gì?

- a) Tên một ứng dụng.
- b) Câu lệnh, yêu cầu mà người dùng đưa cho AI.
- c) Loại pin mới cho máy tính.
- d) Một dạng văn bản hành chính.

Câu 7. Khi tiếp nhận hồ sơ của công dân và muốn dùng AI hỗ trợ kiểm tra sơ bộ, cán bộ nên làm gì TRƯỚC?

- a) Chụp nguyên hồ sơ và đưa thẳng lên AI.
- b) Ẩn/mask thông tin cá nhân nhạy cảm trước.
- c) Đăng hồ sơ lên Facebook nhờ AI.
- d) Không cần làm gì, AI tự xử lý.

Câu 8. AI có được quyền tự ra quyết định “hồ sơ hợp lệ – không hợp lệ” thay cán bộ không?

- a) Có, nếu AI tin cậy cao.
- b) Có, để giảm tải cho cán bộ.
- c) Không, AI chỉ hỗ trợ; cán bộ là người chịu trách nhiệm cuối cùng.
- d) Có, miễn lưu vết quá trình.



Câu 9. Theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 có hiệu lực từ 1/1/2026, hành vi nào sau đây bị NGHIÊM CẤM?

- a) Sử dụng AI để soạn nháp văn bản.
- b) Mua bán dữ liệu cá nhân.
- c) Lưu vết hành động AI.
- d) Đặt câu hỏi cho AI.

Câu 10. Khi AI trả lời một câu hỏi pháp lý mà cán bộ không chắc nguồn, nên làm gì?

- a) Tin AI và dùng luôn.
- b) In ra và đóng dấu.
- c) Kiểm tra lại văn bản pháp lý chính thức trước khi sử dụng.
- d) Gọi điện hỏi đồng nghiệp xác nhận thay vì kiểm tra văn bản.

Đáp án Test đầu vào: 1-b; 2-b; 3-c; 4-b; 5-b; 6-b; 7-b; 8-c; 9-b; 10-c.

4.2. Test cuối khóa (15 câu, 20 phút, chiếm 20% điểm đánh giá)

Mục đích: đo nhận thức và kỹ năng sau 2 ngày tập huấn. Đạt yêu cầu khi đúng từ 10/15 câu trở lên (tương đương 70%).

Câu 1. Trong 3 loại AI (Predictive, Generative, Agentic), loại nào phù hợp nhất để dự báo lượng hồ sơ tiếp nhận tuần tới dựa trên dữ liệu các tuần trước?

- a) Predictive AI.
- b) Generative AI.
- c) Agentic AI.
- d) Không loại nào.

Câu 2. So sánh Gemini và NotebookLM — phát biểu nào ĐÚNG?

- a) Cả hai đều giống nhau hoàn toàn.
- b) Gemini mạnh tìm kiếm phổ thông; NotebookLM mạnh khi cần hỏi theo tài liệu đã nạp.
- c) NotebookLM chỉ hỗ trợ tiếng Anh.
- d) Gemini không phải sản phẩm của Google.

Câu 3. Trong ChatGPT Project, đặc điểm quan trọng nhất là gì?

- a) Tốc độ phản hồi nhanh hơn.
- b) Có thể nạp nguồn tài liệu riêng, tạo hướng dẫn riêng theo nghiệp vụ.
- c) Có giao diện đẹp hơn.
- d) Miễn phí hoàn toàn.

Câu 4. Công thức prompt tốt cho công vụ gồm 5 thành phần, đó là:

- a) Tên + Tuổi + Quê + Học vấn + Chức danh.
- b) Mục tiêu + Bối cảnh + Dữ liệu + Đầu ra mong muốn + Ràng buộc.
- c) Lương + Thưởng + Phụ cấp + Bảo hiểm + Nghỉ phép.
- d) Đầu + Thân + Kết + Ký + Dấu.

Câu 5. Khi muốn AI không tự suy diễn ngoài tài liệu, prompt nên có câu nào?

- a) “Hãy sáng tạo thoải mái”.



- b) “Chỉ sử dụng thông tin có trong nguồn đã cung cấp. Nếu chưa đủ, hãy nói rõ chưa đủ căn cứ”.
- c) “Trả lời ngắn gọn”.
- d) “Dùng tiếng Anh”.

Câu 6. Khi soạn prompt để AI tạo bản nháp văn bản hành chính, KHÔNG nên yêu cầu AI làm gì?

- a) Soạn theo văn phong hành chính.
- b) Tự thêm căn cứ pháp lý mà cán bộ chưa cung cấp.
- c) Tóm tắt ngắn gọn.
- d) Đề xuất bố cục.

Câu 7. Theo Công văn 557/BKHCN-CĐSQG (31/3/2025), khi cán bộ dùng chatbot AI phải tuân thủ nguyên tắc nào?

- a) Phù hợp đạo đức, văn hóa, truyền thống Việt Nam; tuân thủ pháp luật an toàn thông tin.
- b) Chỉ dùng AI Việt Nam.
- c) Chỉ dùng AI miễn phí.
- d) Phải xin phép lãnh đạo từng lần dùng.

Câu 8. Trong “3 điều cần nhớ ngay khi dùng AI”, điều nào ĐÚNG?

- a) AI thay quyết định pháp lý của cán bộ.
- b) Dữ liệu công dân có thể nhập tự do vào chatbot công khai.
- c) AI có thể sai — cán bộ phải kiểm tra đầu ra trước khi sử dụng.
- d) AI luôn đúng, không cần kiểm tra.

Câu 9. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 (Luật số 91/2025/QH15) có hiệu lực từ ngày nào?

- a) 01/7/2023.
- b) 22/12/2024.
- c) 01/01/2026.
- d) 31/3/2025.

Câu 10. Một công dân đến nộp hồ sơ khai sinh. Cán bộ muốn dùng AI hỗ trợ kiểm tra thành phần hồ sơ. Quy trình ĐÚNG là:

- a) Chụp ảnh nguyên CCCD, giấy chứng sinh và đưa thẳng lên ChatGPT.
- b) Ẩn dữ liệu cá nhân, mô tả thành phần hồ sơ chung, yêu cầu AI so sánh với checklist nguồn, cán bộ kiểm tra cuối.
- c) Đưa AI tự quyết định hồ sơ hợp lệ.
- d) Không cần kiểm tra, gửi luôn lên cấp trên.

Câu 11. Workflow tự động hóa nghiệp vụ Một cửa phải có BƯỚC nào là BẮT BUỘC?

- a) Bước lưu trữ dữ liệu trên cloud nước ngoài.
- b) Bước người duyệt cuối cùng do cán bộ thực hiện.
- c) Bước gửi thông báo qua Facebook.
- d) Bước cho AI tự quyết định.

Câu 12. Khi AI gặp tình huống thiếu căn cứ pháp lý để trả lời, AI nên (cán bộ cần huấn luyện prompt như vậy):

- a) Tự suy đoán.



- b) Trả lời theo cảm tính.
- c) Nói rõ “Hiện chưa đủ căn cứ nguồn để kết luận chính xác. Cần kiểm tra văn bản pháp lý”.
- d) Bỏ qua câu hỏi.

Câu 13. Trong quy trình 9 bước “đóng nguồn an toàn”, bước đầu tiên là:

- a) Yêu cầu AI tạo nháp.
- b) Chọn tình huống công việc cụ thể cần xử lý.
- c) Đăng ký tài khoản AI mới.
- d) Tải toàn bộ hồ sơ lên.

Câu 14. Tổng đài 1022 (Đà Nẵng, Quảng Nam, TP HCM) đã ứng dụng AI cho mục đích gì?

- a) Bán hàng online.
- b) Tiếp nhận, phân loại và giải đáp thủ tục hành chính của người dân.
- c) Tổ chức sự kiện.
- d) Quảng cáo du lịch.

Câu 15. Sau khóa tập huấn, học viên cam kết nguyên tắc nào sau đây là SAI?

- a) Sử dụng AI đúng mục đích, đúng vai trò hỗ trợ.
- b) Cán bộ chịu trách nhiệm cuối cùng về đầu ra.
- c) Có thể nhập đầy đủ thông tin công dân vào AI để tiết kiệm thời gian.
- d) Kiểm tra nguồn trước khi sử dụng nội dung pháp lý.

Đáp án Test cuối khóa: 1-a; 2-b; 3-b; 4-b; 5-b; 6-b; 7-a; 8-c; 9-c; 10-b; 11-b; 12-c; 13-b; 14-b; 15-c.

Thang đánh giá: 14–15 câu đúng — xuất sắc; 12–13 câu — khá; 10–11 câu — đạt; dưới 10 câu — cần học bổ sung.

XVI. BỘ CHECKLIST AN TOÀN KHI DÙNG AI CÔNG VỤ

Trước khi đưa nội dung vào AI, cán bộ kiểm tra theo bảng sau:

STT	Nội dung kiểm tra	Đạt	Chưa đạt	Ghi chú
1	Dữ liệu cá nhân đã được ẩn/mask chưa?			
2	Có nhập CCCD, số điện thoại, địa chỉ chi tiết không cần thiết không?			
3	Nội dung có thuộc hồ sơ nhạy cảm không?			
4	Có liên quan bí mật nhà nước hoặc tài liệu nội bộ chưa được phép chia sẻ không?			
5	Có yêu cầu AI kết luận thay cán bộ không?			
6	Có yêu cầu AI tạo căn cứ pháp lý khi chưa có nguồn không?			



7	Có yêu cầu AI quyết định hồ sơ hợp lệ/không hợp lệ không?			
8	Đầu ra có cần cán bộ chuyên môn kiểm tra không?			
9	Có cần lưu vết quá trình xử lý không?			
10	Có cần xin ý kiến lãnh đạo trước khi sử dụng không?			

XVII. BỘ PROMPT MẪU DÙNG NHANH SAU TẬP HUẤN

1. Prompt tóm tắt văn bản

“Hãy tóm tắt nội dung sau thành các ý chính, trình bày ngắn gọn, dễ hiểu cho cán bộ cấp xã/phường. Không tự thêm thông tin ngoài nội dung được cung cấp. Nếu có phần cần kiểm tra nguồn chính thức, hãy ghi rõ.”

2. Prompt soạn nháp văn bản

“Hãy soạn bản nháp văn bản theo văn phong hành chính, rõ ràng, lịch sự, dễ hiểu. Nội dung chỉ là bản nháp để cán bộ kiểm tra, chỉnh sửa và phê duyệt trước khi sử dụng.”

3. Prompt tạo checklist

“Hãy chuyển nội dung sau thành checklist kiểm tra công việc. Mỗi mục checklist cần ngắn gọn, có thể đánh dấu Đạt/Chưa đạt. Không tự thêm yêu cầu pháp lý nếu chưa có trong nguồn.”

4. Prompt phân loại yêu cầu công dân

“Hãy hỗ trợ phân loại sơ bộ yêu cầu sau vào lĩnh vực phù hợp. Không kết luận thay cán bộ. Nếu có dấu hiệu vượt thẩm quyền cấp xã/phường hoặc thiếu căn cứ nguồn, hãy cảnh báo.”

5. Prompt báo cáo cuối ngày

“Hãy tổng hợp dữ liệu sau thành báo cáo cuối ngày cho lãnh đạo. Chỉ sử dụng số liệu được cung cấp. Trình bày theo các mục: tình hình tiếp nhận, kết quả xử lý, hồ sơ tồn, rủi ro, kiến nghị.”

6. Prompt kiểm tra rủi ro dữ liệu

“Hãy rà soát nội dung sau và chỉ ra các rủi ro liên quan đến dữ liệu cá nhân, thông tin nhạy cảm, thiếu nguồn, vượt thẩm quyền hoặc nguy cơ AI kết luận thay cán bộ.”

7. Prompt kiểm tra thành phần hồ sơ

“Dựa trên checklist nguồn đã có trong Project, hãy hỗ trợ kiểm tra sơ bộ thành phần hồ sơ sau. Hãy chia thành: hồ sơ đã có, hồ sơ còn thiếu, điểm cần cán bộ xác minh, cảnh báo rủi ro. Không kết luận hồ sơ hợp lệ cuối cùng.”

8. Prompt soạn phiếu hướng dẫn bổ sung

“Hãy soạn bản nháp phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ cho công dân theo văn phong hành chính, dễ hiểu, lịch sự. Nội dung gồm: thông tin chung, thủ tục/lĩnh vực, hồ sơ đã có, hồ sơ còn thiếu, lý do



cần bổ sung, lưu ý cho công dân, lưu ý bảo vệ dữ liệu cá nhân, cán bộ hướng dẫn. Ghi rõ đây là bản nháp để cán bộ kiểm tra.”

XVIII. SẢN PHẨM SAU TẬP HUẤN

- Bộ slide tập huấn AI công vụ cấp xã/phường.
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng AI an toàn trong công vụ.
- Bộ prompt dùng nhanh cho cán bộ.
- Bộ checklist bảo mật dữ liệu.
- Mẫu quy trình sử dụng AI trong Bộ phận Một cửa.
- Mẫu phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ do AI hỗ trợ soạn nháp.
- Mẫu báo cáo cuối ngày.
- Mẫu workflow nghiệp vụ.
- Kế hoạch thí điểm AI công vụ 30 ngày.
- Danh mục nguồn cần chuẩn hóa để đưa vào Project.

XIX. PHÂN CÔNG VAI TRÒ TRONG LỚP TẬP HUẤN

Vai trò	Nhiệm vụ
Lãnh đạo đơn vị	Định hướng, quán triệt nguyên tắc, lựa chọn nghiệp vụ thí điểm.
Giảng viên tập huấn	Trình bày, hướng dẫn thực hành, kiểm soát nội dung.
Cán bộ đầu mối chuyển đổi số	Hỗ trợ kỹ thuật, tổng hợp sản phẩm sau tập huấn.
Cán bộ Một cửa	Thực hành tình huống tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn hồ sơ.
Cán bộ chuyên môn	Kiểm tra tính phù hợp nghiệp vụ và nguồn.
Tổ thư ký	Ghi nhận câu hỏi, tổng hợp sản phẩm, lập báo cáo tập huấn.

XX. MẪU CAM KẾT NGUYÊN TẮC SỬ DỤNG AI CÔNG VỤ

Cán bộ tham gia tập huấn thống nhất các nguyên tắc sau:

- Sử dụng AI đúng mục đích, đúng vai trò hỗ trợ.
- Không giao AI tự quyết định nội dung thuộc thẩm quyền hành chính.
- Không nhập dữ liệu cá nhân, dữ liệu nhạy cảm khi không cần thiết.
- Kiểm tra nguồn trước khi sử dụng nội dung liên quan pháp lý, thủ tục, phí, lệ phí, thời hạn.
- Xem mọi đầu ra AI là bản nháp.
- Cán bộ kiểm tra, chỉnh sửa và chịu trách nhiệm cuối cùng.
- Sử dụng AI nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tăng tính minh bạch, hiệu quả và kỷ cương trong công vụ.

XXI. BỔ SUNG BỘ BIỂU MẪU VÀ TÌNH HUỐNG LUYỆN TẬP

Mục này tổng hợp phần học liệu thực hành trong bộ hình mới, bảo đảm chương trình không chỉ có đề cương lý thuyết mà có đủ phiếu, checklist, prompt mẫu và tình huống luyện tập trước khi dùng AI vào công việc thật.

1. Bộ phiếu giúp người học thực hành và ghi lại kết quả

Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu	Mục đích sử dụng
BM-01	Phiếu đọc trước bài học	Ghi mục tiêu cá nhân, nghiệp vụ đang cần hỗ trợ và câu hỏi muốn giải đáp trước khi vào lớp.
BM-02	Checklist an toàn dữ liệu	Nhắc các loại thông tin không đưa vào AI và đánh dấu hồ sơ/văn bản/tình huống đã được ẩn danh.
BM-03	Mẫu prompt công vụ	Khung viết yêu cầu cho AI gồm vai trò, nguồn căn cứ, nhiệm vụ, định dạng đầu ra và bước kiểm tra.
BM-04	Phiếu thực hành tình huống	Ghi tình huống, nguồn đã dùng, prompt đã thử, kết quả AI trả về và phần cán bộ kiểm tra lại.
BM-05	Nhật ký áp dụng sau lớp	Theo dõi việc đã thử, hiệu quả đạt được, rủi ro gặp phải và nội dung cần hỗ trợ thêm.

2. Mười tình huống luyện tập trước khi dùng AI vào công việc thật

STT	Tình huống	Yêu cầu luyện tập
01	Thủ tục có đủ nguồn	Kiểm tra AI có bám đúng tài liệu đã cung cấp, trả lời gọn và nêu rõ căn cứ hay không.
02	Thiếu căn cứ pháp lý	AI phải biết nói thiếu nguồn, đề xuất kiểm tra văn bản chính thức thay vì tự suy đoán.
03	Hồ sơ thiếu thành phần	Luyện cách yêu cầu AI lập checklist thiếu/không kết luận hồ sơ đủ điều kiện khi chưa rõ.
04	Ngoài phạm vi xử lý	AI cần cảnh báo khi tình huống vượt thẩm quyền, khác địa bàn hoặc phải chuyển chuyên môn.
05	Không quyết định thay cán bộ	AI chỉ hỗ trợ gợi ý, soạn nháp, tóm tắt; quyết định nghiệp vụ vẫn thuộc người có thẩm quyền.
06	Dữ liệu cá nhân chưa ẩn danh	Dừng thao tác, che thông tin nhạy cảm rồi mới dùng AI để tránh lộ dữ liệu công dân.
07	Hai nguồn mâu thuẫn	Yêu cầu AI chỉ ra điểm khác nhau, ưu tiên nguồn mới/nguồn được duyệt và nhắc cần kiểm chứng.
08	Soạn hướng dẫn cho người dân	Tạo bản nháp dễ hiểu, lịch sự, đúng quy trình; cán bộ phải đọc lại căn cứ trước khi dùng.
09	Tình huống cần chuyển chuyên môn	Luyện phân loại nội dung, tóm tắt thông tin chính và đề xuất chuyển đúng bộ phận phụ trách.
10	Tự đánh giá sau phiên học	Ghi lại việc có thể áp dụng ngay, rủi ro cần tránh và câu hỏi cần được hỗ trợ thêm.

3. Checklist giữ lại nội dung tốt của bản trước khi chỉnh sửa

– Giữ nguyên trang đầu theo thể thức hành chính: tên cơ quan, quốc hiệu - tiêu ngữ, địa danh ngày tháng, tiêu đề đề cương và lưu ý bản nháp.



- Giữ nguyên trực 07 chuyên đề, vì đây là mạch sự phạm sâu và đầy đủ của chương trình.
- Giữ nguyên phần nguyên tắc vận hành AI, bảo mật dữ liệu, kiểm tra nguồn và người duyệt cuối.
- Giữ nguyên nội dung chi tiết từng chuyên đề, lịch trình 02 ngày, bài thực hành, sản phẩm đầu ra, checklist, prompt mẫu và cam kết sử dụng AI.
- Bổ sung bộ hình mới vào đúng vai trò: mở rộng phạm vi, chuẩn đầu ra, học liệu trước lớp, hành trình người học, quy trình an toàn, biểu mẫu và tình huống luyện tập.

XXII. HỖ TRỢ HẬU KHÓA VÀ ĐO LƯỜNG HIỆU QUẢ

Chương trình không kết thúc khi học viên rời khỏi lớp tập huấn. Để bảo đảm năng lực vừa học được áp dụng vào công việc thực tế, chương trình duy trì các kênh hỗ trợ thường trực và bộ chỉ số đo lường hiệu quả sau khóa.

1. Kênh hỗ trợ thường trực sau khóa

Mỗi học viên sau khi hoàn thành khóa tập huấn được cấp quyền truy cập các kênh sau:

- Group Zalo hỗ trợ thường trực: Mỗi khóa có một nhóm Zalo riêng, đời sống tối thiểu 6 tháng. Học viên hỏi đáp về nghiệp vụ AI hằng ngày; giảng viên trả lời trong vòng 24 giờ cho câu hỏi quan trọng.
- Cổng tài liệu Trung tâm Tập huấn AI Công vụ: Học viên có tài khoản truy cập 7 phần (Tổng quan, Lộ trình, Tập huấn, Thư nguồn, Test tự kiểm tra, Tài liệu tra cứu, An toàn) để xem lại slide, video và mẫu prompt.
- Buổi Q&A trực tuyến định kỳ: 01 buổi/tháng, 60 phút, qua nền tảng họp trực tuyến. Tổng hợp câu hỏi từ cộng đồng, giải đáp và cập nhật công cụ AI mới.
- Đường dây hỗ trợ trực tiếp: Số Zalo và điện thoại của Trung tâm Tập huấn AI Công vụ luôn sẵn sàng tiếp nhận khi đơn vị gặp tình huống cần hỗ trợ.

2. Bộ chỉ số đo lường hiệu quả sau khóa

Sau 30 ngày, 60 ngày và 90 ngày kể từ khi kết thúc khóa, đơn vị tổ chức và đơn vị chủ trì cùng đo lường các chỉ số sau để đánh giá hiệu quả thực và làm cơ sở nhân rộng:

STT	Chỉ số	Cách đo và mục tiêu
1	Tỷ lệ học viên áp dụng AI vào việc thật	Khảo sát qua Google Forms: % học viên đã dùng AI vào ít nhất 1 việc thật. Mục tiêu sau 30 ngày: tối thiểu 60%; sau 90 ngày: tối thiểu 80%.
2	Mức giảm thời gian xử lý nghiệp vụ tiêu biểu	So sánh thời gian xử lý 1 nghiệp vụ tiêu biểu trước và sau tập huấn. Mục tiêu: giảm tối thiểu 30% sau 60 ngày.
3	Số sản phẩm AI mỗi học viên tạo ra	Đếm số prompt mẫu, sản phẩm văn bản, checklist do AI hỗ trợ tạo nhập đã được cán bộ sử dụng vào việc thật. Mục tiêu: tối thiểu 10 sản phẩm trong 90 ngày.
4	Mức hài lòng của lãnh đạo và người dân	Phản hồi định tính của lãnh đạo cấp xã/phường và phiếu khảo sát mức hài lòng người dân. Mục tiêu: đa số phản hồi tích cực sau 90 ngày.
5	Mức độ tuân thủ nguyên tắc an toàn	Số sự cố lộ dữ liệu hoặc dùng AI sai vai trò được ghi nhận. Mục tiêu: bằng 0 trong suốt 90 ngày đầu sau khóa.

3. Quy trình đánh giá theo mốc 30 – 60 – 90 ngày

- Sau 30 ngày: Khảo sát nhanh qua Google Forms về mức độ áp dụng và khó khăn gặp phải. Tổng hợp 10 tình huống tiêu biểu để giải đáp ở buổi Q&A trực tuyến.



- Sau 60 ngày: Đo lường mức giảm thời gian xử lý 1 nghiệp vụ tiêu biểu so với trước khóa. Lập báo cáo sơ kết gửi lãnh đạo đơn vị chủ trì.
 - Sau 90 ngày: Tổng kết toàn diện 5 chỉ số trên. Báo cáo kết quả, rút kinh nghiệm và đề xuất phương án nhân rộng sang phường/xã khác hoặc các lĩnh vực nghiệp vụ chưa được áp dụng AI.
- Lưu ý: Toàn bộ bộ chỉ số trên là khung tham khảo. Đơn vị chủ trì có thể điều chỉnh trọng số, mục tiêu cụ thể và phương thức đo phù hợp với đặc thù địa phương và quy mô lớp tập huấn.

XXIII. KẾT LUẬN

Chương trình tập huấn AI công vụ cấp xã/phường 02 ngày được thiết kế theo lộ trình: Nhận thức → Công cụ → Project → Lập kế hoạch → Workflow → Ứng dụng Một cửa → Triển khai thực tế.

Trọng tâm của chương trình không phải là chạy theo công cụ, mà là xây dựng năng lực công vụ số cho cán bộ, giúp cán bộ làm việc nhanh hơn, chuẩn hơn, có hệ thống hơn và phục vụ người dân tốt hơn.

Mọi nội dung do AI hỗ trợ tạo ra chỉ là bản nháp. Khi áp dụng trong thực tế, cán bộ phải kiểm tra nguồn, bảo mật dữ liệu, đối chiếu quy định và chịu trách nhiệm cuối cùng theo thẩm quyền.

NGƯỜI LẬP ĐỀ CƯƠNG

TỔ THẨM ĐỊNH/THƯ KÝ

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu nếu có)

Nguyễn Mạnh Cường

.....

.....