

MỘT SỐ TÌNH HUỐNG CHUYỂN ĐỔI SỐ ỨNG DỤNG AI CHO CÁN BỘ CÔNG CHỨC CẤP XÃ/PHƯỜNG

Mô hình chính quyền địa phương 2 cấp – Tỉnh Lâm Đồng

Tài liệu này gồm một số bài tập tình huống chuyển đổi số ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) dành cho cán bộ, công chức cấp xã/phường nâng cao. Mỗi tình huống bao gồm: đầu bài, yêu cầu, mức độ cơ bản, mức độ nâng cao và bộ prompt chuẩn quốc tế theo cấu trúc chuyên nghiệp.

Tình huống 11. Xử lý khủng hoảng thông tin trên mạng xã hội

Bối cảnh

Trên Facebook xuất hiện thông tin “xã thu phí trái quy định khi làm thủ tục đất đai”, gây nhiều bình luận tiêu cực.

Yêu cầu

- Xác minh thông tin.
- Soạn thông cáo phản hồi chính thức.
- Xây dựng kế hoạch truyền thông khẩn.
- Dùng AI phân tích mức độ lan truyền và sentiment.

Mức độ cơ bản

Sử dụng ChatGPT để:

- Tóm tắt nội dung các bài đăng.
- Soạn thông báo phản hồi.
- Viết FAQ trả lời người dân.

Mức độ nâng cao

Sử dụng AI để:

- Phân tích cảm xúc dư luận.
- Phân nhóm bình luận tiêu cực/trung lập/tích cực.
- Đề xuất kịch bản xử lý khủng hoảng truyền thông theo 3 cấp độ.

Tình huống 12. AI hỗ trợ điều hành mùa mưa lũ

Bối cảnh

Địa phương có nguy cơ sạt lở do mưa lớn kéo dài.

Yêu cầu

- Tổng hợp dữ liệu thời tiết.
- Xác định khu vực nguy cơ cao.
- Lập kế hoạch sơ tán dân.
- Soạn tin nhắn cảnh báo tự động.

Mức độ cơ bản

- Dùng AI tóm tắt bản tin khí tượng.
- Soạn thông báo cho người dân.

Mức độ nâng cao

- AI đánh giá mức độ rủi ro theo từng thôn.
- Sinh dashboard ưu tiên sơ tán.
- Đề xuất phương án phân bổ lực lượng cứu hộ.

Tình huống 13. Phân tích dữ liệu phản ánh hiện trường của người dân

Bối cảnh

Xã nhận hàng trăm phản ánh qua app đô thị thông minh.

Yêu cầu

- Phân loại phản ánh.
- Xác định vấn đề nổi cộm.
- Đề xuất ưu tiên xử lý.

Mức độ cơ bản

- AI phân loại phản ánh theo nhóm:

- môi trường
- giao thông
- an ninh
- hành chính

Mức độ nâng cao

- AI phát hiện xu hướng bất thường.
- Dự báo điểm nóng phát sinh khiếu nại.
- Đề xuất KPI xử lý cho từng bộ phận.

Tình huống 14. AI hỗ trợ tiếp công dân và xử lý khiếu nại

Bối cảnh

Cán bộ tiếp công dân cần xử lý nhiều đơn thư phức tạp.

Yêu cầu

- Tóm tắt hồ sơ.
- Phân loại loại hình khiếu nại.
- Đề xuất quy trình xử lý đúng pháp luật.

Mức độ cơ bản

- AI tóm tắt nội dung đơn.
- Sinh phiếu tiếp nhận.

Mức độ nâng cao

- AI phát hiện nguy cơ khiếu nại kéo dài.
- Đề xuất căn cứ pháp lý liên quan.
- Sinh timeline xử lý vụ việc.

Tình huống 15. Quản trị du lịch cộng đồng bằng AI

Bối cảnh

Địa phương phát triển du lịch cộng đồng nhưng phản hồi du khách chưa được khai thác.

Yêu cầu

- Phân tích đánh giá du khách.
- Đề xuất cải thiện dịch vụ.
- Xây dựng nội dung quảng bá.

Mức độ cơ bản

- AI tóm tắt review.
- Viết bài quảng bá.

Mức độ nâng cao

- AI phân tích sentiment đa ngôn ngữ.
- Gợi ý chiến dịch marketing số.
- Dự báo nhu cầu theo mùa.

Tình huống 16. AI hỗ trợ lập kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội cấp xã

Bối cảnh

UBND xã cần xây dựng kế hoạch phát triển KT-XH hàng năm.

Yêu cầu

- Tổng hợp dữ liệu dân cư, kinh tế, lao động.
- Phân tích xu hướng.
- Đề xuất chỉ tiêu phù hợp.

Mức độ cơ bản

- AI hỗ trợ viết báo cáo.
- Sinh biểu đồ thống kê.

Mức độ nâng cao

- AI mô phỏng nhiều kịch bản phát triển.
- Đề xuất ưu tiên đầu tư công.

- Dự báo tác động ngân sách.

Tình huống 17. AI hỗ trợ chuyển đổi số hồ sơ lưu trữ

Bối cảnh

Xã có lượng lớn hồ sơ giấy cần số hóa.

Yêu cầu

- OCR tài liệu.
- Trích xuất dữ liệu.
- Gắn metadata.

Mức độ cơ bản

- AI nhận diện văn bản.
- Tạo file số hóa.

Mức độ nâng cao

- AI tự động phân loại hồ sơ.
- Phát hiện hồ sơ trùng lặp.
- Xây dựng hệ thống tìm kiếm ngữ nghĩa.

Tình huống 18. AI hỗ trợ xây dựng chính quyền phục vụ người dân

Bối cảnh

Xã muốn cải thiện mức độ hài lòng của người dân.

Yêu cầu

- Phân tích khảo sát hài lòng.
- Xác định nguyên nhân tồn tại.
- Đề xuất cải tiến quy trình.

Mức độ cơ bản

- AI tổng hợp khảo sát.
- Viết báo cáo cải tiến.

Mức độ nâng cao

- AI xây dựng bản đồ trải nghiệm công dân (Citizen Journey Map).
- Phân tích bottleneck thủ tục.
- Đề xuất KPI phục vụ.