

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC ĐỊA

PROJECT 01

MỘT CỬA & DỊCH VỤ CÔNG

ĐỊA BÀN THÍ ĐIỂM: THỊ TRẤN D'ARAN, ĐƠN DƯƠNG

1. Tuyên bố phạm vi thí điểm

Project 01 tập trung giải quyết bài toán cốt lõi tại Bộ phận Một cửa: **Tra cứu, hướng dẫn thủ tục, và hỗ trợ soạn thảo văn bản hành chính** bằng Trí tuệ nhân tạo (AI).

- **In-scope (Trong phạm vi):**
 - AI hỗ trợ tra cứu TTHC.
 - AI tóm tắt văn bản pháp luật, công văn chỉ đạo.
 - AI hỗ trợ rà soát tính hợp lệ của hồ sơ đầu vào (dựa trên mẫu có sẵn).
 - AI đóng vai trò "Trợ lý ảo" cho cán bộ Tiếp nhận & Trả kết quả.
- **Out-of-scope (Ngoài phạm vi):**
 - AI không tự động ký duyệt hồ sơ.
 - AI không thay thế quyết định của con người.
 - Không tải dữ liệu cá nhân nhạy cảm, dữ liệu mật lên các nền tảng AI công cộng.

2. Kịch bản làm việc với Lãnh đạo xã

Mục tiêu: Đạt được sự đồng thuận, cấp nguồn dữ liệu chính thức và cam kết hỗ trợ thử nghiệm từ Chủ tịch/Phó Chủ tịch phụ trách Một cửa.

Thông điệp trọng tâm (Elevator Pitch)

"Thưa đồng chí, Project 01 không phải là phần mềm quản lý mới để thay thế hệ thống hiện tại, mà là một 'Trợ lý ảo' chạy song song, giúp cán bộ Một cửa tra cứu nhanh hơn 50%, giảm sai sót khi hướng dẫn người dân. Chúng tôi cần địa phương cung cấp khoảng 10-20 bộ hồ sơ mẫu (đã xóa thông tin cá nhân) để AI học và thử nghiệm ngay trong tháng này."

Các câu hỏi dự kiến từ Lãnh đạo và cách trả lời:

Lãnh đạo hỏi	Chuyên gia trả lời
Dùng cái này có sợ lộ lọt thông tin người dân không?	Không ạ. Nguyên tắc số 1 là 'Data Scrubbing'. Mọi dữ liệu đưa vào AI đều phải xóa tên, CCCD, địa chỉ thật. Chỉ giữ lại cấu trúc và tình huống pháp lý. Dữ liệu sẽ chạy trên môi trường sandbox an toàn.
Cán bộ xã tôi lớn tuổi, IT kém có dùng được không?	Dùng AI này dễ như chat Zalo. Cán bộ chỉ cần gõ tiếng Việt tự nhiên 'Hồ sơ này thiếu giấy gì?', AI sẽ đọc và trả lời. Không cần cài đặt phần mềm phức tạp.
Xã cần phối hợp những gì? Cần kinh phí không?	Không cần kinh phí. Xã chỉ cần: 1. Cử cán bộ Một cửa tham gia tập huấn 2 ngày; 2. Cung cấp file mềm các thủ tục hay làm nhất; 3. Cho phép anh em thử nghiệm 30 ngày.

3. Khung chương trình tập huấn 02 ngày

NGÀY 1: TỔNG QUAN & LÀM QUEN AI

Sáng (08:00 - 11:30)

Nội dung: Đón tiếp, Khai mạc, Giới thiệu AI công vụ an toàn, Thực hành tạo tài khoản NotebookLM & Gemini.

Output: Học viên có account, hiểu ranh giới AI nội bộ và AI công cộng.

Rủi ro: Mạng yếu → Dùng 4G cá nhân.

Chiều (13:30 - 17:00)

Nội dung: Làm quen ChatGPT cơ bản, Giới thiệu kiến trúc Project 01, Thực hành Prompting.

Output: Biết cách đặt câu hỏi rõ ràng (Persona, Context, Task).

Rủi ro: Prompt sai cấu trúc → GV kèm 1-1.

NGÀY 2: THỰC ĐỊA & CHỐT PHƯƠNG ÁN

Sáng (08:00 - 11:30)

Nội dung: Dùng Claude đọc PDF văn bản dài, Demo Project 01 giả lập (Mock data), Test 10 tình huống khó.

Output: Trải nghiệm trực quan cách AI giải quyết ca khó ở Một cửa.

Rủi ro: AI ảo giác (Hallucination) → Hướng dẫn quy tắc Cross-check.

Chiều (13:30 - 17:00)

Nội dung: Thu nguồn chính thức (Ký biên bản bàn giao), Hướng dẫn 9 bước làm sạch dữ liệu, Lập kế hoạch 30 ngày thử nghiệm.

Output: Nguồn thật (.doc/.pdf) đã ký nhận, Kế hoạch 30 ngày.

Rủi ro: Lãnh đạo vắng mặt không ký biên bản → Lập biên bản chờ bổ sung.

4. Quy trình xử lý nguồn dữ liệu (9 Bước)

Sau khi nhận dữ liệu thô từ xã, nhóm kỹ thuật phải thực hiện nghiêm ngặt quy trình này trước khi nạp vào AI.

1. **Quarantine (Cách ly):** Lưu file thô vào thư mục C:/Project01_Raw_Do_Not_Upload. Tuyệt đối không đẩy lên Cloud.
2. **Inventory (Kiểm kê):** Ghi log các file đã nhận vào PROJECT01_SOURCE_INTAKE_LOG.
3. **Triage (Phân loại):** Tách file văn bản QPPL (không nhạy cảm) và hồ sơ người dân (nhạy cảm).
4. **OCR & Digitization:** Chuyển bản scan PDF thành Text/Word có thể chỉnh sửa.
5. **Scrubbing (Làm sạch - QUAN TRỌNG NHẤT):** Dùng tool hoặc thủ công thay thế toàn bộ thông tin cá nhân. Vd: *Nguyễn Văn A* → [USER_NAME_1], *090xxxx* → [PHONE_1].
6. **Peer Review:** Cán bộ thứ 2 kiểm tra chéo file đã scrub.
7. **Structuring:** Định dạng lại file text (Markdown) để AI dễ đọc hiểu (dùng thẻ XML như <hoso>, <dieukien>).
8. **Ingestion:** Tải file đã sạch và có cấu trúc lên môi trường Sandbox của Project 01 (Gemini/NotebookLM).
9. **Validation:** Chạy thử 3-5 câu hỏi test xem AI có bám sát nguồn mới không.

5. Minh chứng cần thu và Việc cần làm ngay

Danh mục minh chứng (Evidence) bắt buộc

- Ảnh chụp hội trường có mặt Lãnh đạo.
- Danh sách điểm danh có chữ ký học viên (chụp lại).
- Biên bản bàn giao nguồn (có chữ ký/đóng dấu hợp lệ).
- File dữ liệu nguồn thô (lưu offline USB).
- Phiếu đánh giá (Survey) sau khóa học.

Việc cần làm ngay sau tập huấn (T+1 đến T+3)

1. **Chạy quy trình 9 bước:** Scrubbing dữ liệu thô nhận được từ D'RAN.
2. **Nạp dữ liệu:** Cập nhật kiến thức cho agent Project 01 bằng dữ liệu sạch.
3. **Test QA:** Chạy lại bộ 10 tình huống QC xem kết quả có thay đổi theo hướng tích cực không.
4. **Update Status:** Nếu Test Pass, cập nhật trạng thái Project 01 thành **OPERATION_READY**.
5. **Cấp tài khoản:** Bàn giao tài khoản AI chính thức cho cán bộ D'RAN để bắt đầu 30 ngày thử nghiệm.