

Số: /VP-TTHC
V/v đánh giá kết quả thử nghiệm
và đề xuất triển khai Trợ lý ảo
(ChatBot) tích hợp vào Hệ thống
thông tin giải quyết thủ tục hành
chính tỉnh - iGate 2.0

Quảng Ngãi, ngày tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Viễn thông Quảng Ngãi.

Qua xem xét nội dung đề xuất tại Công văn số 82/VNPT-QNI-CNTT ngày 24/7/2023 của Viễn thông Quảng Ngãi về việc thông báo hết thời gian dùng thử Hệ thống tự động giải đáp thông tin giải quyết thủ tục hành chính (ChatBot) trên hệ thống một cửa iGate 2.0 (gửi kèm theo trên trực liên thông văn bản); trên cơ sở kết quả phối hợp triển khai thử nghiệm Trợ lý ảo (ChatBot) theo nội dung Công văn số 2300/VP-TTHC ngày 22/12/2022 của Văn phòng UBND tỉnh về việc đề xuất thử nghiệm Hệ thống VNPT ChatBot tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh - iGate 2.0, Văn phòng UBND tỉnh đánh giá kết quả thử nghiệm và có ý kiến đề xuất như sau:

I. Về kết quả triển khai thử nghiệm

Văn phòng UBND tỉnh đã giao Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh trực tiếp phối hợp với Viễn thông Quảng Ngãi triển khai thử nghiệm sản phẩm Trợ lý ảo (ChatBot) trong gần 08 tháng năm 2023, với các nội dung đã thực hiện như sau:

1. Khởi tạo, thiết lập hệ thống: Đã phối hợp Viễn thông Quảng Ngãi tích hợp ChatBot trên trang chủ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh từ ngày 01/01/2023.

2. Công tác xây dựng kịch bản và huấn luyện ChatBot: Viễn Thông Quảng Ngãi đã chủ động thực hiện xây dựng kịch bản và huấn luyện cho Chatbot bao gồm 4 nội dung chính: Tra cứu thông tin thủ tục hành chính; hướng dẫn, giải quyết các vấn đề liên quan đến nộp hồ sơ trực tuyến; tra cứu thông tin địa điểm tiếp nhận và trả kết quả các cấp; tra cứu thông tin liên hệ các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

- Tra cứu thông tin thủ tục hành chính: Đã hoàn thành việc xây dựng kịch bản, huấn luyện cho ChatBot và tích hợp lấy dữ liệu tự động từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để đưa ra câu trả lời về các thông tin liên quan (trình tự thực hiện, thành phần hồ sơ, phí lệ phí, thời hạn giải quyết, cách

thực thực hiện) của 310 thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ trên địa bàn tỉnh.

- Hướng dẫn, giải quyết các vấn đề liên quan đến nộp hồ sơ trực tuyến: Đã hoàn thành việc xây dựng kịch bản, huấn luyện cho ChatBot để trả lời các nội dung về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, hướng dẫn tạo tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Hướng dẫn đăng nhập, tra cứu thông tin hồ sơ.
- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến, thông tin liên hệ hỗ trợ.
- Tra cứu thông tin địa điểm tiếp nhận và trả kết quả các cấp.
- Tra cứu thông tin liên hệ các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Số liệu tương tác của người dùng đối với ChatBot:

Theo số liệu tra soát trong phần mềm thử nghiệm ChatBot (*tính đến ngày 15/8/2023*) hệ thống đã nhận được 16.143 câu hỏi từ các cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh (*trong đó: Chatbot đã trả lời được 16.138 câu hỏi trong phạm vi dữ liệu đã được huấn luyện cho ChatBot, đạt tỷ lệ 99,95%*), cụ thể:

- Tra cứu thông tin thủ tục hành chính: 9.655 câu hỏi (*trong đó: 9.638 câu hỏi ChatBot trả lời được, đạt tỷ lệ: 99,7%*).

- Hướng dẫn, giải quyết các vấn đề liên quan đến nộp hồ sơ trực tuyến: 976 câu hỏi (*trong đó: 976 câu hỏi ChatBot trả lời được, đạt tỷ lệ 100%*).

- Tra cứu thông tin địa điểm tiếp nhận và trả kết quả các cấp: 405 câu hỏi (*trong đó: 395 câu hỏi ChatBot trả lời được, đạt tỷ lệ 97,5%*).

- Tra cứu thông tin liên hệ các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh: 97 câu hỏi (*trong đó: 93 câu hỏi ChatBot trả lời được, đạt tỷ lệ 95,8%*).

- Đối với những câu hỏi mà ChatBot chưa trả lời được, Viễn thông Quảng Ngãi đã ghi nhận và đang xây dựng kịch bản và huấn luyện bổ sung.

II. Đánh giá kết quả triển khai

1. Ưu điểm

- ChatBot được kết nối linh hoạt trong việc khai thác dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (*iGate 2.0*) để đưa ra câu trả lời cho các câu hỏi liên quan đến việc tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Chatbot có thể xử lý nhiều yêu cầu cùng một lúc mà không gặp tình trạng chậm trễ, có thể hoạt động liên tục 24/7, giúp giảm thiểu thời gian trả lời của công chức Bộ phận Một cửa các cấp và đáp ứng yêu cầu của tổ chức, cá nhân trong mọi thời điểm.

- Hiện nay nhiều tỉnh, thành phố có thuê dịch vụ phần mềm iGate 2.0 của Tập đoàn VNPT đã triển khai tích hợp sản phẩm Chatbot của VNPT trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, nên có nhiều thuận lợi trong việc triển khai và chia sẻ, bổ sung dữ liệu về kịch bản cho việc huấn luyện Chatbot.

2. Hạn chế

- Trong giai đoạn đầu triển khai thử nghiệm, hệ thống chưa có nhiều dữ liệu về các câu hỏi để xây dựng kịch bản để huấn luyện cho ChatBot; chất lượng trả lời của Chatbot đôi khi vẫn còn chưa chuẩn khi xác định một số nội dung câu hỏi và cần tiếp tục hỗ trợ, bổ sung nhiều kịch bản hơn nữa để chuẩn bị chuẩn xác nội dung trả lời.

- Việc huấn luyện cho ChatBot cần nhiều dữ liệu đầu vào, các dữ liệu trước khi được đưa vào cần xử lý, xây dựng kịch bản mất nhiều thời gian, dẫn đến số lượng thủ tục đã được huấn luyện trên hệ thống còn ít so với thủ tục hành chính đã được công bố.

III. Đề xuất, kiến nghị

Trên cơ sở kết quả phối hợp triển khai thử nghiệm, Văn phòng UBND tỉnh đề xuất như sau:

1. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông

Theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Quyết định số 922/QĐ-BTTTT ngày 20/5/2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về phê duyệt Đề án “Xác định Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và của quốc gia”, có nội dung chấm điểm chuyển đổi số (DTI) cấp tỉnh về tiêu chí chấm điểm triển khai trợ lý ảo (AI) phục vụ người dân, doanh nghiệp. Do đó, việc lựa chọn sản phẩm AI có chất lượng và phù hợp với thực tế nhu cầu để triển khai phục vụ người dân, doanh nghiệp và hoạt động của cơ quan nhà nước là cần thiết đối với tỉnh Quảng Ngãi.

Ngoài ra, ngày 26/6/2023, Bộ Thông tin và Truyền thông có Công văn số 2440/BTTTT-CĐSQG về việc xin ý kiến dự thảo Thông tư quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; trong đó, tại **điểm t khoản 1 Điều 6** và yêu cầu nhóm tiêu chí kỹ thuật về Trợ lý ảo tại **số thứ tự 19 Phụ lục I** của dự thảo Thông tư có yêu cầu Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh phải đáp ứng tiêu chí cho phép hỗ trợ, hướng dẫn người sử dụng các vấn đề liên quan đến dịch vụ công tối thiểu thông qua hình thức tin nhắn (ChatBot).

Vì vậy, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông xem xét và đưa nội dung yêu cầu về tiêu chí kỹ thuật cung cấp tính năng Trợ lý ảo (ChatBot) vào kế hoạch thuê dịch vụ phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để phục vụ người dân, doanh nghiệp (*việc yêu cầu tích hợp chung tính năng Trợ lý ảo vào cùng một hệ thống sẽ thuận lợi cho việc quản lý, khai thác dữ liệu dùng chung và đồng bộ với giải pháp kỹ thuật, thiết kế phần mềm của cùng một đơn vị cung cấp sản phẩm về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh*).

2. Đối với Viễn thông Quảng Ngãi

Trong thời gian còn lại của năm 2023, đề nghị Viễn thông Quảng Ngãi nghiên cứu, phối hợp cùng Sở Thông tin và Truyền thông để đề xuất với Tập đoàn VNPT có phương án tiếp tục hỗ trợ triển khai sản phẩm ChatBot trong 04 tháng còn lại; đồng thời, tiếp tục hoàn thiện sản phẩm đối với các nội dung còn khiếm khuyết và có thể nghiên cứu bổ sung thêm phần hỗ trợ Trợ lý ảo phục vụ cho đối tượng công chức, viên chức để hoàn chỉnh sản phẩm khi được chính thức đưa vào sử dụng (*nếu được lựa chọn*).

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, KGVX, TTHC, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC_{vat21.8}.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm