



ỨNG DỤNG
KIOSK HỖ TRỢ
TỰ ĐỘNG HOÁ
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TỔNG QUAN



HỆ THỐNG QUẢN LÝ
TIẾP DÂN



6 DỊCH VỤ CÔNG
TÍCH HỢP & HỆ THỐNG
THỐNG KÊ ĐIỆN TỬ



MỞ RỘNG
HỆ THỐNG AI QUẢN LÝ
TIẾP DÂN VÀ
ĐẶT LỊCH HẸN

HỆ THỐNG QUẢN LÝ TIẾP DÂN

Giới thiệu

- Tổng quan & Lợi ích
- Sơ đồ tự động hóa quy trình

Tính năng chính

- Hệ thống quản lý tiếp dân trên kiosk

TỔNG QUAN & LỢI ÍCH

Tổng quan:

- Giải pháp công nghệ số hỗ trợ công tác tiếp công dân trong các đơn vị thuộc Bộ Công An, số hóa quy trình từ tiếp nhận – xử lý – trả kết quả
- Giải pháp trọng tâm: **Hệ thống quản lý tiếp dân trên kiosk**
(Công dân trực tiếp thao tác trên thiết bị đặt tại trụ sở tiếp dân)

Lợi ích:

*Đối với công dân:

- Giảm thời gian chờ đợi
- Chủ động, thoải mái khi thao tác
- Tăng tính minh bạch, công bằng

*Đối với các đơn vị thuộc Bộ Công An:

- Nâng cao hiệu quả phục vụ và hình ảnh chuyên nghiệp
- Tăng năng suất làm việc cho cán bộ
- Quản lý tập trung, thống kê, báo cáo thuận tiện

SƠ ĐỒ TỰ ĐỘNG HÓA

QUY TRÌNH QUẢN LÝ TIẾP DÂN



Thao tác trực
tiếp trên kiosk
& Lấy số thứ tự

Chờ gọi số

Gọi số

Bắt đầu
phiên làm việc

Kết thúc

TÍNH NĂNG CHÍNH
HỆ THỐNG
QUẢN LÝ TIẾP DÂN
TRÊN KIOSK



LẤY SỐ THỨ TỰ TẠI CHỖ



HIỂN THỊ SỐ THỨ TỰ



THÔNG BÁO BẰNG
ÂM THANH



IN PHIẾU THỨ TỰ



KẾT HỢP MÀN HÌNH
ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ CÔNG

CÔNG DÂN LẤY SỐ THỨ TỰ TRỰC TIẾP TRÊN KIOSK

1. Lấy số thứ tự tại chỗ

- Công dân thao tác trên kiosk để cung cấp thông tin

(qua quét CCCD, xác thực khuôn mặt hoặc điền form)

- Nếu xác thực trùng khớp, hệ thống tự động xuất số chờ

2. In phiếu thứ tự

- In phiếu tại kiosk sau khi xác thực
- Phiếu có thể chứa mã định danh hoặc mã hồ sơ

3. Hiển thị số & gọi số

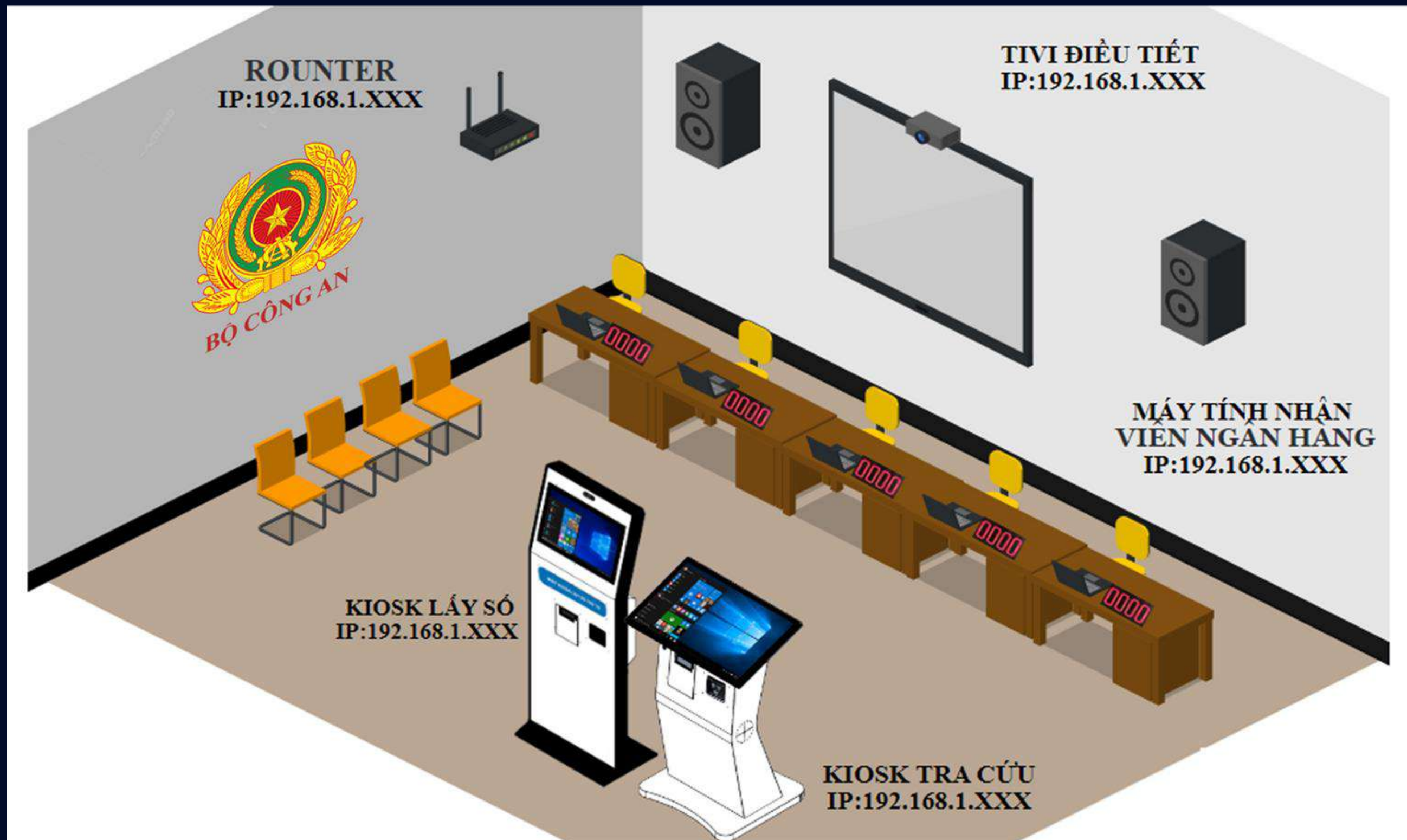
- Số được hiển thị tại kiosk, bảng LED, màn hình điều tiết
- Cán bộ chủ động gọi số kế tiếp hoặc gọi lại số cũ

4. Thông báo bằng âm thanh

- Hệ thống gọi số tự động bằng loa khi đến lượt



SƠ ĐỒ 3D THIẾT LẬP IP THIẾT BỊ



CÔNG DÂN TƯƠNG TÁC VÀ ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ TẠI QUẦY

5. Hiện thị tại quầy

- Hiện thị thông tin quầy, trạng thái làm việc, nhân viên xử lý.
- Tùy chọn quảng cáo chạy chữ bên dưới màn hình

6. Đánh giá dịch vụ công

- Tablet tại quầy hỗ trợ công dân đánh giá sau khi hoàn tất phiên làm việc.
- Kết quả có thể được ghi nhận vào hệ thống để cải thiện chất lượng



***Giao diện Màn hình điều
tiết***

GIAO DIỆN HỖ TRỢ CÔNG DÂN ĐÁNH GIÁ SAU KHI KẾT THÚC PHIÊN LÀM VIỆC



TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG
BỘ CÔNG AN

KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

Vui lòng đánh dấu (x) vào ô trống tương ứng với mức độ hài lòng của quý khách về chất lượng phục vụ tại trung tâm hành chính công

Ông/Bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa?

☐  Đầy đủ, kịp thời, chính xác bằng bản giấy và có hướng dẫn công khai bằng hình thức điện tử

☐  Đầy đủ, kịp thời, chính xác bằng bản giấy.

☐  Chưa đầy đủ, kịp thời, chính xác.

Hồ sơ Ông/Bà có được giải quyết đúng hạn không?

☐  Sớm

☐  Đúng hạn

☐  Trễ hạn

Tiếp theo

TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG BỘ CÔNG AN

| 04/03/2025 13:45

LUỒNG XỬ LÝ VÀ ĐÁNH GIÁ HỒ SƠ TRƯỚC KHI CẤP SỐ THỨ TỰ

Quy trình được xây dựng nhằm tự động hóa toàn bộ chuỗi tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính – từ bước nhập thông tin ban đầu đến khi dữ liệu được chuyển đến cán bộ tiếp nhận.

Thông qua việc tích hợp các công nghệ hiện đại như **quét CCCD**, xác thực thông tin qua API **Cổng Dịch Vụ Công, AI Chatbot** hỗ trợ phân loại hồ sơ, và **Web App** dành cho cán bộ, hệ thống giúp:

- Tối ưu trải nghiệm công dân
- Giảm thiểu thời gian chờ đợi
- Nâng cao hiệu quả xử lý
- Tăng cường tính minh bạch và kiểm soát quy trình



**LUỒNG XỬ LÝ
 & ĐÁNH GIÁ HỒ SƠ
 TRƯỚC KHI CẤP SỐ THỨ TỰ**

6 DỊCH VỤ CÔNG TÍCH HỢP

Cấp, đổi, cấp lại Căn cước công dân
(CCCD) gắn chip

Cấp Phiếu lý lịch tư pháp, xác nhận
thông tin cư trú

Cấp Hộ chiếu phổ thông không gắn
chip điện tử

Thông báo lưu trú, khai báo tạm trú,
tạm vắng

***Đăng ký, cấp biển số mô tô, xe
gắn máy***

Đăng ký cư trú (thường trú, tạm trú)

Xem Demo



Đăng ký, cấp biển số xe gắn máy

Bước 1: Nhập thông tin

- Công dân thao tác trên kiosk:
 - Quét CCCD để nhận diện, hoặc
 - Điền thông tin cá nhân + thông tin xe (số khung, số máy, hóa đơn...).

Bước 2: Kiểm tra thông tin qua Cổng Dịch Vụ Công

Hệ thống gọi API đến Cổng dịch vụ công quốc gia để kiểm tra:

Nội dung kiểm tra	Kết quả mong đợi
✓ Trạng thái CCCD của công dân	Hợp lệ, đang hoạt động
✓ Xe đã đăng ký chưa	Xe chưa có trong hệ thống đăng ký quốc gia
✓ Thông tin giấy tờ hợp lệ (số khung, máy)	Trùng khớp với nguồn dữ liệu quản lý phương tiện
✓ Đủ điều kiện thường trú / tạm trú	Trùng khớp địa bàn quản lý

➤ Nếu thông tin không hợp lệ, hiển thị cảnh báo / từ chối tiếp nhận hồ sơ

Đăng ký, cấp biển số xe gắn máy

Bước 3: Cấp số thứ tự

- Nếu đủ điều kiện, hệ thống cấp STT và in phiếu chờ.

Bước 4: Chuyển dữ liệu cho cán bộ

- Hồ sơ đã khai báo được chuyển qua Web App cho cán bộ xử lý.
- Cán bộ chỉ cần kiểm tra, đối chiếu và thực hiện xác nhận cấp biển số.

(Tùy chọn) Tích hợp với hệ thống nội bộ

- Dữ liệu có thể đẩy tiếp sang phần mềm nghiệp vụ của Bộ Công An (nếu cho phép) như phần mềm đăng ký xe để in giấy hẹn và lưu hồ sơ điện tử.



HỆ THỐNG THỐNG KÊ ĐIỆN TỬ



MỤC TIÊU



TÍNH NĂNG CHÍNH



1

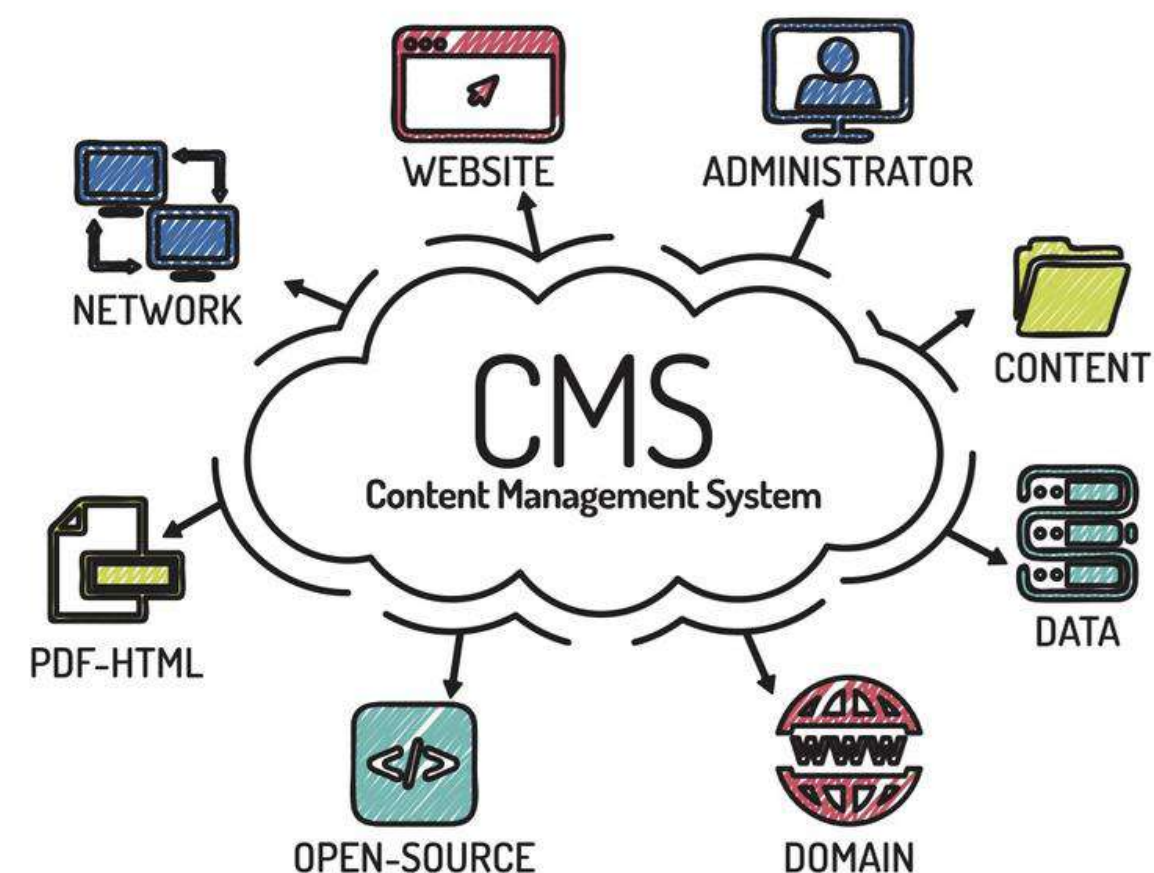
Mục tiêu

Tự động tổng hợp báo cáo theo ngày, tuần, tháng để phục vụ công tác điều hành

2

Tính năng chính

- Xem báo báo, phân loại báo cáo theo ngày tháng năm
- Xuất ra file báo cáo dạng Excel, Pdf, In báo cáo trực tiếp trên phần mềm
- Thống kê báo cáo theo dạng cột giúp dễ dàng theo dõi, tự động tính tỉ lệ % theo số liệu thực tế
- Cài đặt thông tin hệ thống và các thiết bị liên quan đến hệ thống



MỞ RỘNG
HỆ THỐNG AI
QUẢN LÝ TIẾP DÂN VÀ
ĐẶT LỊCH HẸN



AI TƯ VẤN & LẤY SỐ THỦ TỤC
TỪ XA QUA WEBSITE/ ỨNG
DỤNG/ ZALO



THEO DÕI THỜI GIAN CHỜ/
THÔNG BÁO THEO THỜI
GIAN THỰC



TÍCH HỢP HỆ THỐNG ĐỊNH
DANH VNeID



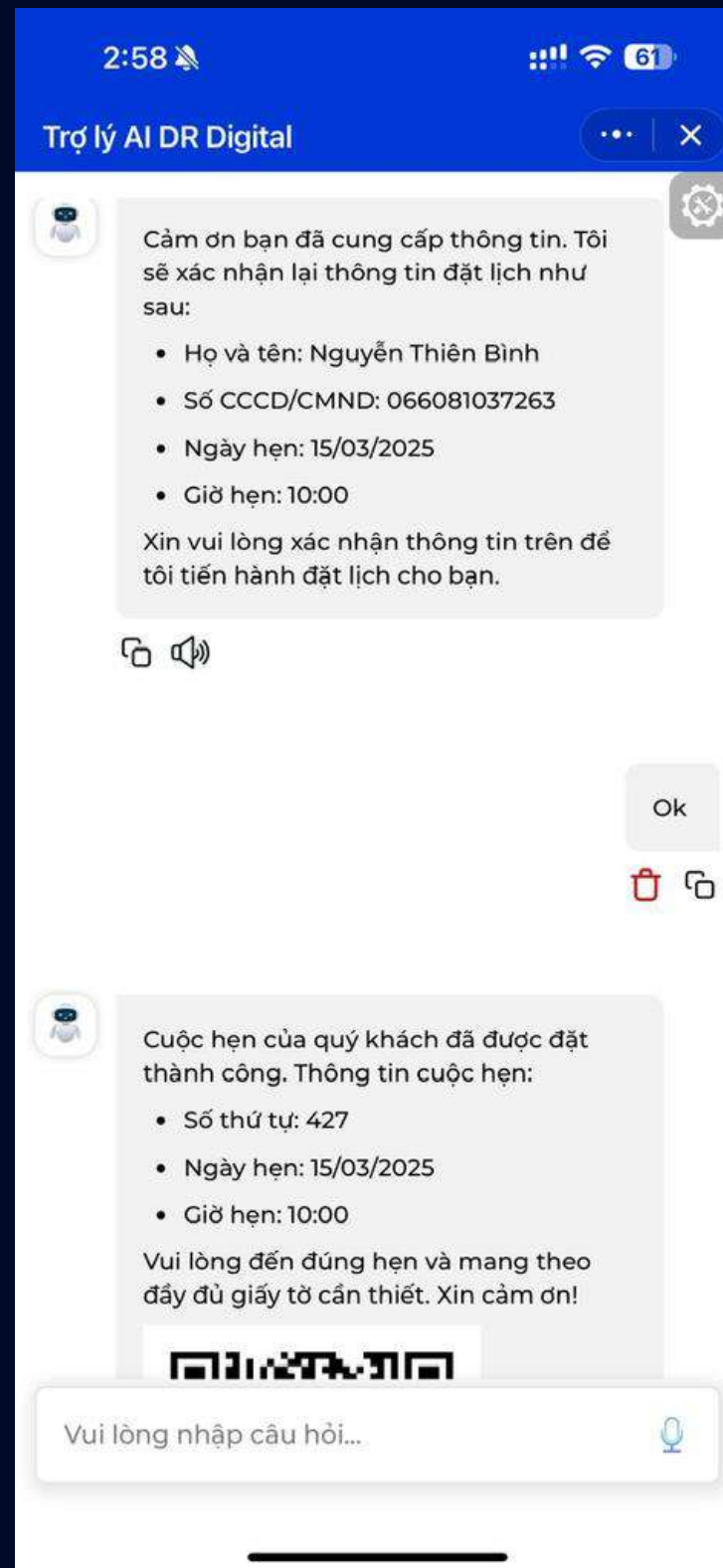
TÍCH HỢP ĐA KÊNH NHƯ
ZALO OA, WEBSITE, SMS



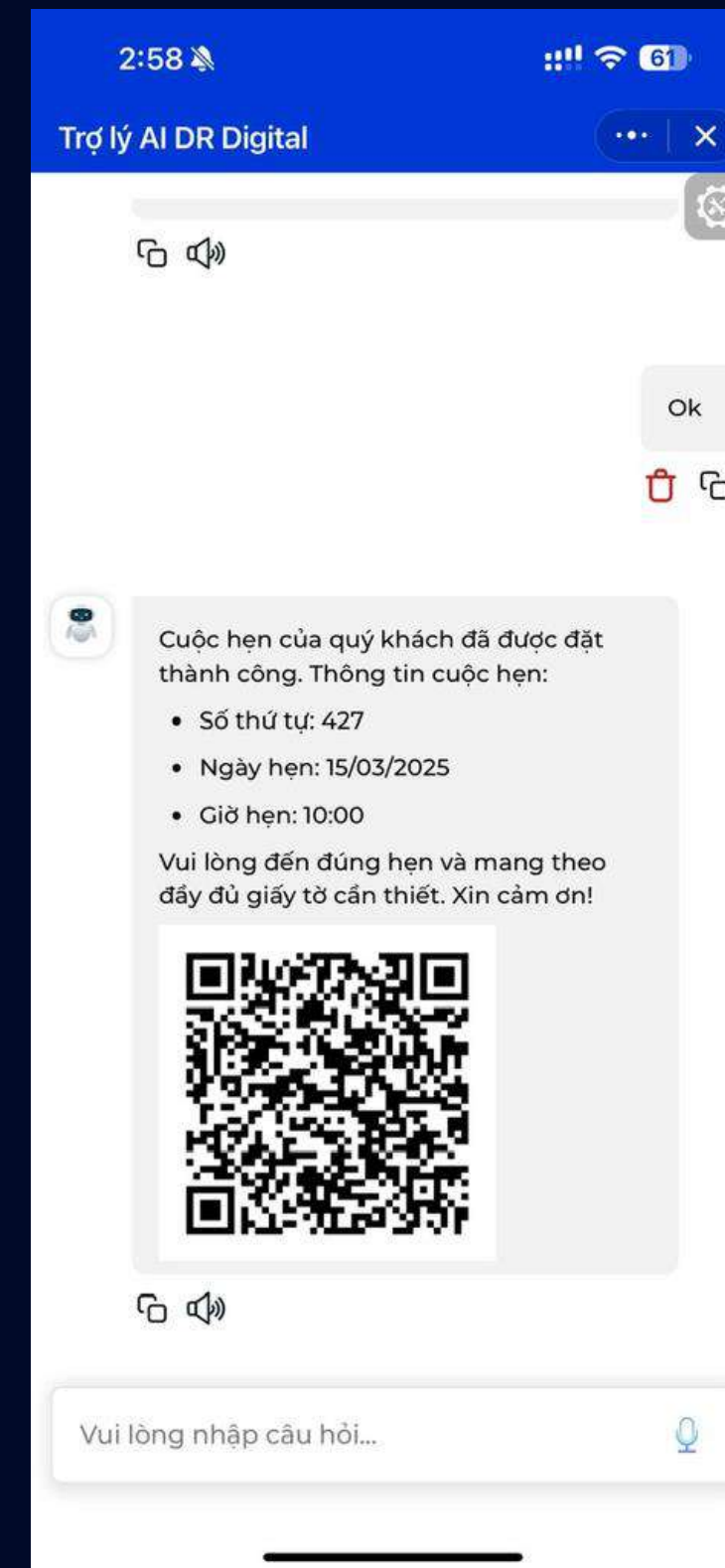
TƯ VẤN TỰ ĐỘNG
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
LIÊN QUAN

DEMO TÍNH NĂNG ĐẶT LỊCH HẸN

Người dùng cung cấp thông tin cá nhân



AI thiết lập cuộc hẹn & gửi mã QR xác nhận



DEMO TÍNH NĂNG THÔNG BÁO THỜI GIAN THỰC



Thông báo điều chỉnh lịch hẹn

⚠ Thông báo khẩn: Lịch hẹn của bạn được điều chỉnh:

- Thời gian mới: 10:00 sáng, Thứ Ba, 19/03/2025
- Lý do: Cán bộ tiếp dân bận họp đột xuất

Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này. Nếu bạn muốn đặt lại lịch, vui lòng nhấn vào đây: [\[Đặt lại lịch\]](#)



Thông báo nhắc nhở trước khi lịch hẹn diễn ra

🔴 Thông báo: Còn 15 phút nữa sẽ tới số thứ tự của bạn!

Vui lòng chuẩn bị sẵn sàng để được phục vụ. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, hãy liên hệ nhân viên hỗ trợ.

Cảm ơn bạn đã kiên nhẫn chờ đợi! ⌚



DEMO TÍNH NĂNG TƯ VẤN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH



TƯ VẤN THỦ TỤC HÀNH
CHÍNH 24/7



CUNG CẤP CÁC BIỂU MẪU



CẢNH BÁO NẾU CÓ SAI SÓT

TƯ VẤN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 24/7

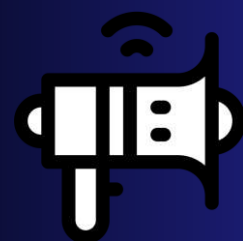
Hỏi đáp tự động

Tư vấn/ Giải đáp thắc
mắc mọi lúc, mọi nơi



Hướng dẫn từng bước

Hướng dẫn chi tiết
từng bước để hoàn
thành thủ tục

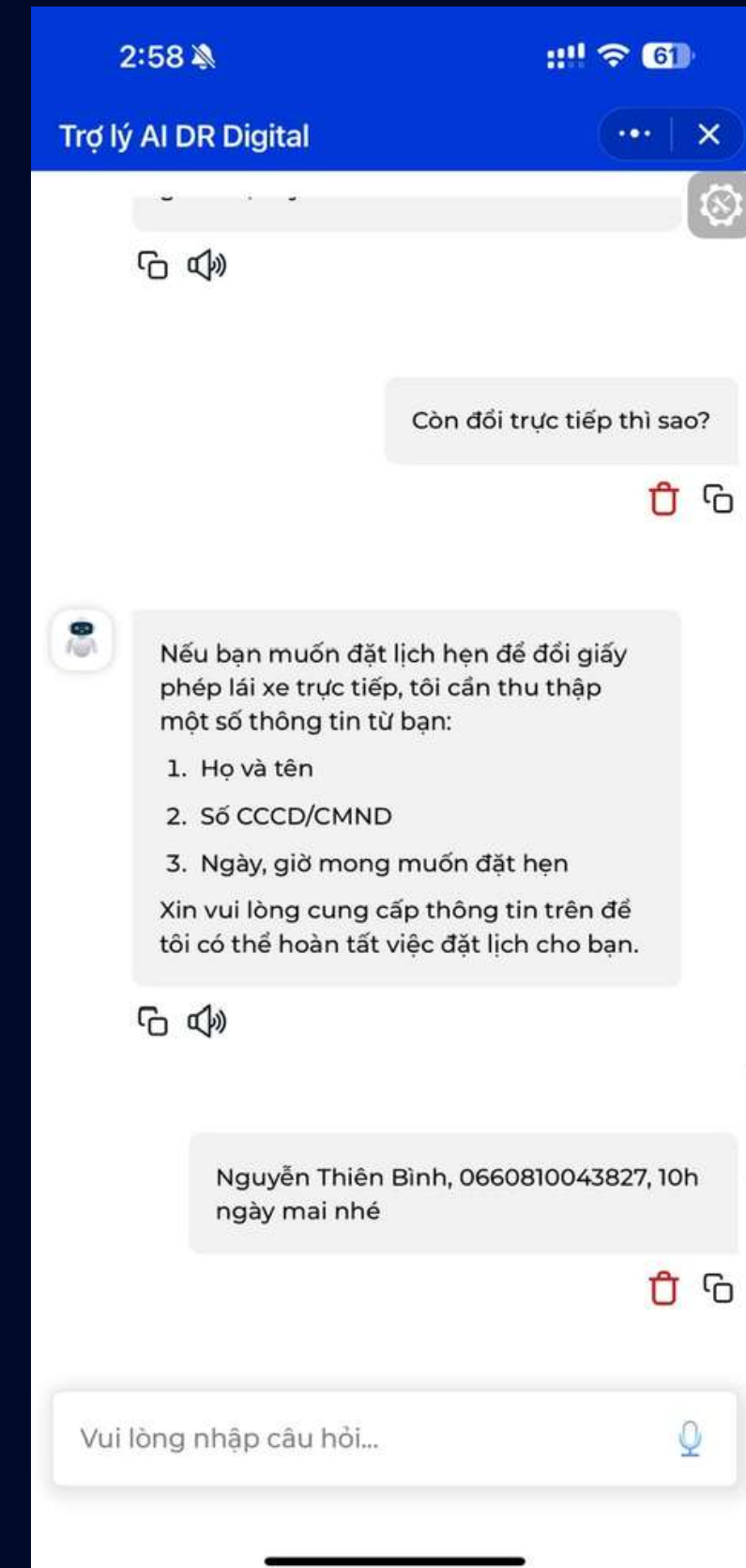
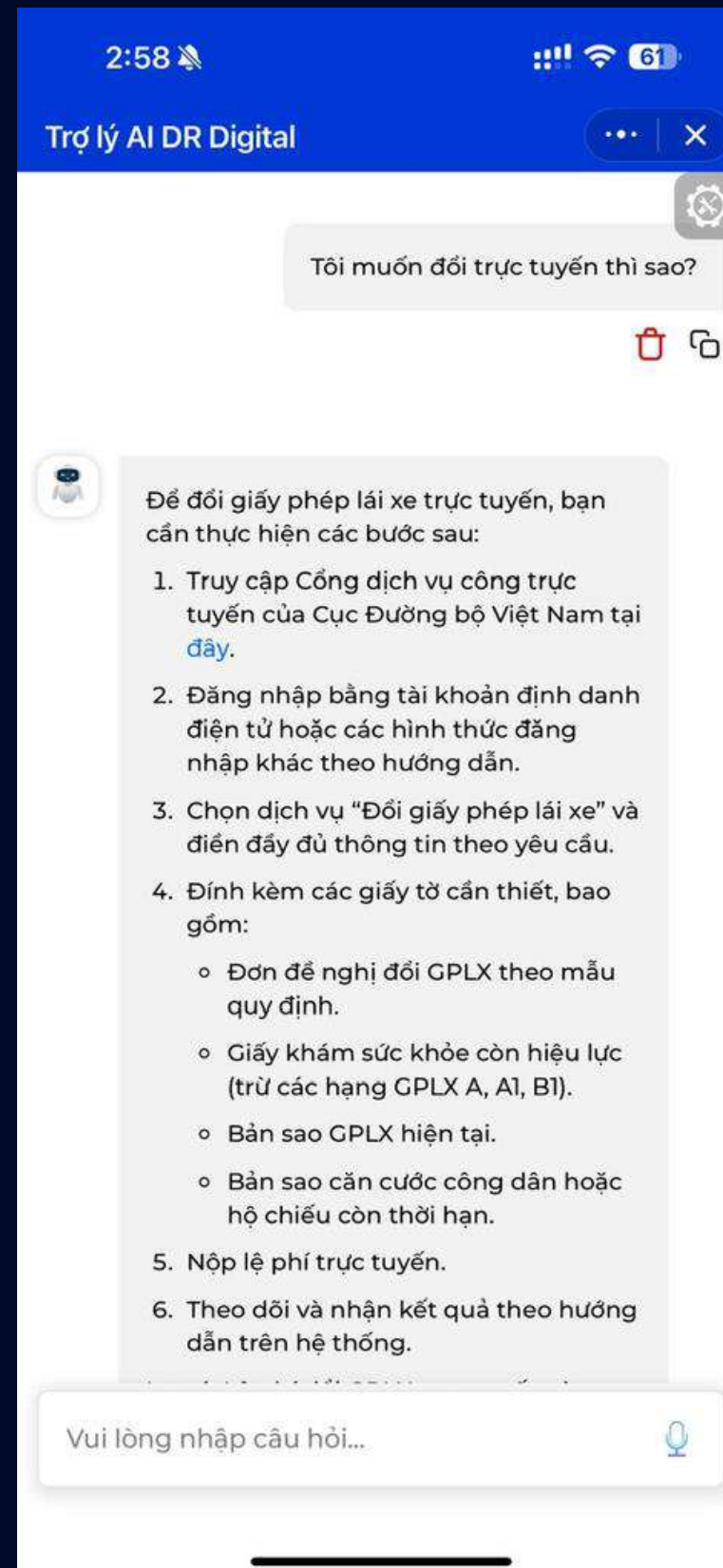


Liệt kê tài liệu

Liệt kê các tài liệu cần
thiết cho từng loại
thủ tục



Case study: AI tư vấn đổi giấy phép lái xe



GIẢI PHÁP TÍCH HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ TIẾP DÂN TRÊN KIOSK
&
HỆ THỐNG AI QUẢN LÝ TIẾP DÂN VÀ ĐẶT LỊCH HẸN

PHƯƠNG ÁN TÍCH HỢP

- Đề xuất phương án tích hợp AI & Kiosk

LUỒNG HOẠT ĐỘNG

- Phác thảo luồng hoạt động

PHƯƠNG ÁN TÍCH HỢP

ĐỒNG BỘ HÓA DỮ LIỆU

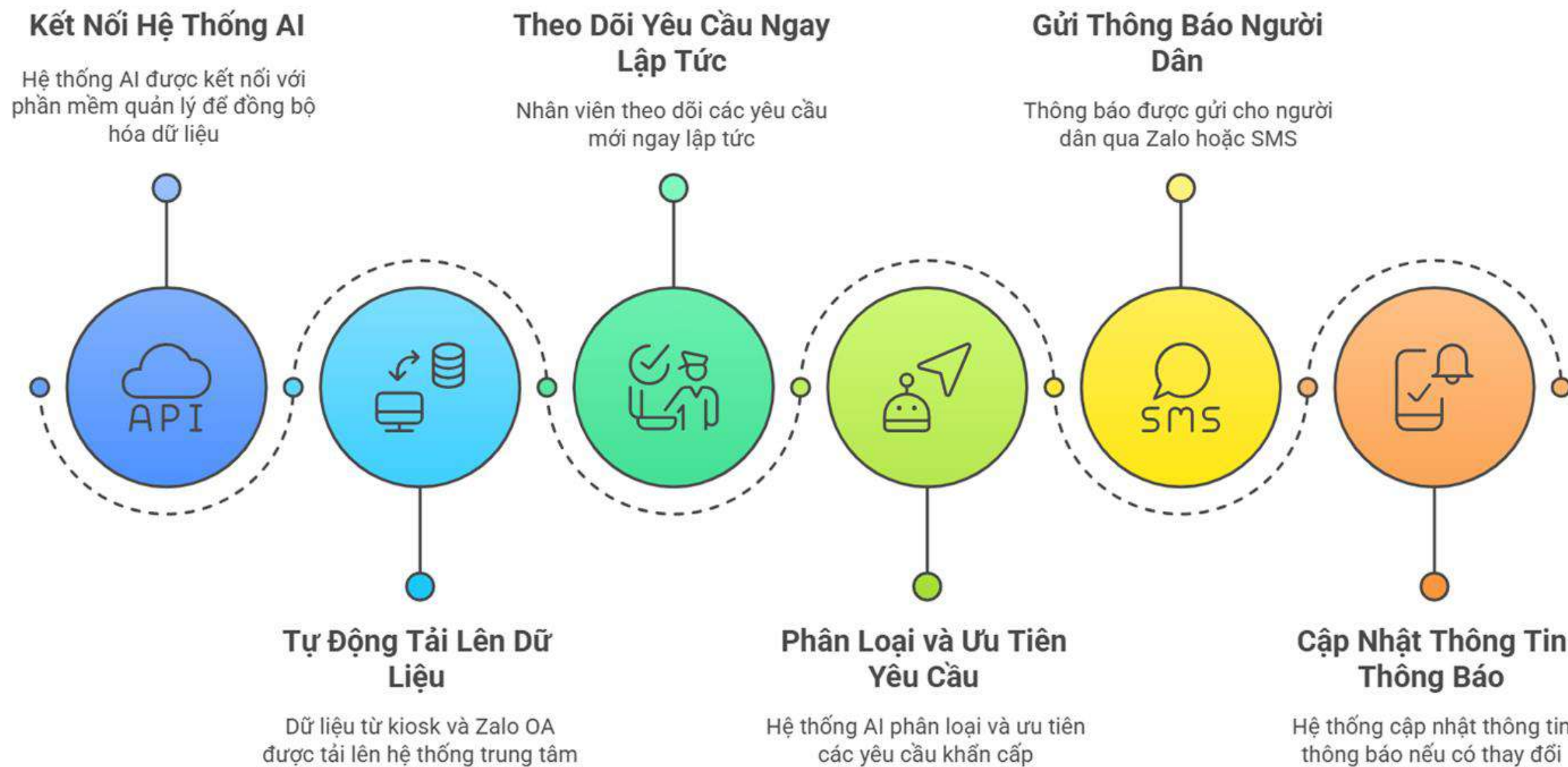
- Kết nối hệ thống AI với phần mềm quản lý tiếp dân đang có
- Dữ liệu nhập ở kiosk và lịch hẹn từ Zalo OA sẽ tự động đẩy lên hệ thống trung tâm

TÍCH HỢP HỆ THỐNG AI & KIOSK

- Kết nối AI: Tích hợp hệ thống AI để tự động bóc tách và xử lý dữ liệu.
- Tự động tải lên: Dữ liệu từ kênh Zalo OA được tải lên trung tâm.
- Theo dõi yêu cầu: Nhân viên theo dõi, xử lý yêu cầu tức thì.
- Phân loại & ưu tiên: Hệ thống AI phân loại và xếp ưu tiên yêu cầu.
- Gửi thông báo: Thông báo đến người dân qua Zalo hoặc SMS.
- Cập nhật thông tin: Thông tin liên tục được cập nhật theo phản hồi.



LUỒNG HOẠT ĐỘNG



Mô tả Luồng Xử lý thông tin khi tích hợp Hệ thống AI &



ỨNG DỤNG THỰC TẾ

HỆ THỐNG QUẢN LÝ TIẾP DÂN TẠI CÁC ĐƠN VỊ/ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CÔNG



mobifone

LỜI CẢM ƠN