

HIỆN TRẠNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG CÁC CHỨC NĂNG CỐT LÕI CỦA CHÍNH PHỦ*

ELSA PILICHOWSKI**, GILLIAN DORNER***

Báo cáo của Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD) trình bày bức tranh tổng quan về hiện trạng ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong quản trị, đồng thời phân tích về việc tích hợp AI trong các chức năng của chính phủ và những tác động phát sinh. Báo cáo cũng nêu bật các thách thức hiện tại, cơ hội tiềm năng và nhấn mạnh vai trò then chốt của việc xây dựng lòng tin với công dân.

1. Trí tuệ nhân tạo thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong chính phủ

AI đặt chính phủ vào vai trò vừa là người phát triển vừa là người sử dụng AI, vượt ra ngoài các vai trò truyền thống của nhà đầu tư và cơ quan quản lý. Đây là một trong những động lực chuyển đổi mạnh mẽ nhất của thế kỷ XXI và đang trở thành một phần không thể thiếu trong chính phủ số trên phạm vi toàn cầu. Việc ứng dụng AI

có thể hỗ trợ tự động hóa và tùy chỉnh các quy trình nội bộ và dịch vụ công, thúc đẩy quá trình ra quyết định và năng lực dự báo, cải thiện khả năng phát hiện gian lận, hiệu quả công việc và học tập của đội ngũ cán bộ công chức. Viện Alan Turing (Anh) ước tính AI có thể tự động hóa 84% các giao dịch dịch vụ công mang tính lặp đi lặp lại ở Vương quốc Anh, giúp tiết kiệm tương đương 1.200 năm công lao động mỗi năm. Tuy nhiên, việc ứng dụng AI trong chính phủ vẫn còn tụt hậu so với khu vực tư nhân.

OECD đã thực hiện nghiên cứu chuyên sâu về ứng dụng AI trong 11 chức năng chính của chính phủ với 200 trường hợp sử dụng. Kết quả cho thấy, AI được ứng dụng phổ biến nhất trong các chức năng dịch vụ công và tư pháp, cũng như trong thúc đẩy sự tham gia của công dân. Ngược lại, AI ít được sử dụng hơn trong các lĩnh vực như đánh giá chính sách, quản lý thuế và cải cách công vụ. Các lĩnh vực còn lại như: Đấu thầu công, quản lý tài chính công, chống tham nhũng và thúc đẩy tính

* Nguồn: OECD (2025). *Governing with artificial intelligence: The state of play and way forward in core government functions*, <https://doi.org/10.1787/795de142-en>

** Giám đốc Ban Quản trị công (GOV) của OECD

*** Phó Giám đốc Ban Quản trị công (GOV) của OECD

liêm chính công, thiết kế và thực thi các quy định... có mức độ ứng dụng AI ở mức trung bình. Nguyên nhân là do một số chức năng có phạm vi sử dụng rộng hơn (như dịch vụ công), trong khi các chức năng khác có phạm vi hẹp hơn (như cải cách công vụ, quản lý thuế). Ngoài ra, một số chức năng chịu nhiều ràng buộc pháp lý hơn (như quản lý thuế, do các quy định về việc sử dụng dữ liệu thuế), trong khi một số chức năng khác ít gặp khó khăn trong việc triển khai và có thể phát triển nhanh hơn (như sự tham gia của công dân). Nhìn chung, việc sử dụng AI khá phổ biến trong các hoạt động nội bộ và cung cấp dịch vụ công, nhưng ít nổi bật hơn trong giám sát chính phủ và quá trình hoạch định chính sách. Các trường hợp sử dụng AI chủ yếu dựa trên các phương pháp áp dụng quy tắc cổ điển hoặc các kỹ thuật học máy (Machine Learning - ML) đã được thiết lập, trong khi AI tạo sinh (GenAI), bao gồm các mô hình ngôn ngữ lớn (Large Language Model - LLM), ít phổ biến hơn. Về mặt lợi ích, phần lớn các trường hợp sử dụng AI nhằm thúc đẩy các quy trình và dịch vụ tự động hóa, tinh gọn và tùy chỉnh; nâng cao chất lượng ra quyết định và dự báo; đồng thời, cải thiện trách nhiệm giải trình và tăng cường phát hiện bất thường.

2. Các rủi ro khi áp dụng AI trong chính phủ

Việc sử dụng AI luôn tiềm ẩn những rủi ro và dễ lạm dụng tối đa lợi ích của công nghệ này, cần phải giảm thiểu các nguy cơ liên quan. Các thuật toán có sự thiên vị có thể dẫn đến những kết quả tiêu cực, trong

khi việc lạm dụng AI có thể vi phạm hoặc cản trở việc thực thi quyền con người. Thêm vào đó, sự thiếu minh bạch, hạn chế về khả năng giải thích và sự hiểu biết của công chúng về AI có thể làm suy yếu trách nhiệm giải trình và tạo ra phản ứng tiêu cực từ xã hội. Việc phụ thuộc quá mức vào AI cũng có thể làm gia tăng phân biệt số, khiến các lỗi hệ thống tiếp tục lan rộng, và làm suy giảm niềm tin của công dân đối với chính phủ. Những rủi ro này càng trở nên nghiêm trọng tại các quốc gia thiếu cơ chế thực thi, bảo vệ và thúc đẩy quyền con người, hoặc trong trường hợp AI bị lạm dụng bởi chính đội ngũ công chức. Hơn nữa, nguy cơ thay thế lao động trong dịch vụ công có thể xảy ra nếu chính phủ lựa chọn thay thế công chức bằng công nghệ thay vì tăng cường năng lực và hỗ trợ họ trong thực thi nhiệm vụ.

Việc chính phủ không tận dụng AI cũng tiềm ẩn nhiều nguy cơ rủi ro, bởi điều này khiến khu vực công bỏ lỡ cơ hội khai thác lợi ích từ công nghệ và gia tăng khoảng cách năng lực với khu vực tư. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của công dân và củng cố niềm tin vào chính phủ, việc áp dụng AI cần được thực hiện một cách chủ động. Nếu phớt lờ sự chuyển đổi này hoặc chờ cho đến khi mọi vấn đề đều được giải quyết, chính phủ sẽ chỉ trở thành người tiếp nhận công nghệ thay vì là người định hình các quyết định quan trọng, dẫn đến những chi phí và bất lợi đáng kể. Nếu không sớm củng cố năng lực AI nội bộ, chính phủ sẽ gặp khó khăn trong việc theo kịp tốc độ phát triển của công nghệ.

3. Các thách thức khi triển khai AI trong chính phủ

Việc mở rộng thành công các ứng dụng AI trong chính phủ phải đối mặt với nhiều thách thức, khiến các sáng kiến AI thường chỉ dừng lại ở giai đoạn thí điểm. Khoảng cách về kỹ năng và khó khăn trong việc thu thập và chia sẻ dữ liệu chất lượng là những vấn đề phổ biến trong các chức năng của chính phủ. Mặc dù chiến lược AI trong khu vực công ngày càng trở nên phổ biến, nhưng việc thiếu các hướng dẫn cụ thể đã cản trở quá trình triển khai vào thực tiễn. Những yếu tố này làm gia tăng lo ngại về rủi ro, từ đó hạn chế khả năng đổi mới của chính phủ trong việc ứng dụng AI. Bên cạnh đó, sự thiếu hụt các cơ chế giám sát và đánh giá cũng làm giảm khả năng đo lường tiến độ, phát hiện rủi ro và chứng minh lợi tức đầu tư. Chi phí tài chính cũng là một rào cản đáng kể đối với việc triển khai AI.

Một số thách thức còn gặp phải tùy thuộc vào từng chức năng cụ thể. Ví dụ, quản lý thuế phải đối mặt với hệ thống luật và quy định phức tạp về quy trình thuế và dữ liệu thuế, trong khi mua sắm công gặp khó khăn do thiếu các quy định cụ thể về việc ứng dụng AI. Cuối cùng, việc ứng dụng AI trong các lĩnh vực như quản lý tài chính công còn bị hạn chế bởi cơ sở hạ tầng công nghệ lạc hậu, không đáp ứng được nhu cầu phát triển và vận hành các ứng dụng AI.

4. Đảm bảo độ tin cậy trong việc sử dụng AI

Để tận dụng AI trong chính phủ một cách hiệu quả, đồng thời giảm thiểu rủi ro

và vượt qua các thách thức trong quá trình triển khai, chính phủ cần xây dựng một hệ thống vững chắc với ba trụ cột sau:

Một là, các yếu tố tạo điều kiện cho việc áp dụng AI đáng tin cậy: Chính phủ cần thiết lập các yếu tố cơ bản như: Quản trị phù hợp, hệ thống dữ liệu chất lượng, cơ sở hạ tầng kỹ thuật số hiện đại, đào tạo kỹ năng cho cán bộ, công chức, đầu tư tài chính hợp lý, quy trình mua sắm linh hoạt và khả năng hợp tác hiệu quả với các đối tác ngoài chính phủ.

Hai là, biện pháp kiểm soát để hướng dẫn việc sử dụng AI: Cần xây dựng rõ ràng các quy tắc, chính sách, hướng dẫn và khuôn khổ liên quan. Đồng thời, cơ chế minh bạch và trách nhiệm giải trình cần được áp dụng xuyên suốt vòng đời của hệ thống AI, kết hợp với các cơ quan giám sát và tư vấn để đánh giá và định hướng các nỗ lực triển khai AI.

Ba là, phương pháp tham gia để lấy người dùng làm trung tâm: Chính phủ cần thiết lập các cơ chế tham gia để thu thập phản hồi từ các bên liên quan quan trọng như công chúng và doanh nghiệp, qua đó đảm bảo AI được phát triển và ứng dụng phù hợp với nhu cầu và quyền lợi của người dân.

Ba trụ cột nêu trên tạo thành Khung tham chiếu của OECD về đảm bảo độ tin cậy khi sử dụng AI trong chính phủ.

Quan trọng hơn, các chính phủ cần có khả năng xác định lĩnh vực ưu tiên đầu tư và tài nguyên cho AI dựa trên những đánh đổi khác nhau khi cân nhắc giữa lợi ích và rủi ro tiềm ẩn của từng ứng dụng cụ thể. OECD khuyến khích các chính phủ cần ưu tiên các

ứng dụng AI có lợi ích cao, rủi ro thấp, đặc biệt là khi xây dựng mức độ trưởng thành ban đầu. Tuy nhiên, hầu hết các chính phủ chưa có quy trình để đo lường toàn diện các kết quả tiềm năng hoặc đã thực hiện, như: Hiệu quả chi tiêu, chất lượng dịch vụ, các tác hại tiềm ẩn... Đây sẽ là một ưu tiên quan trọng đối với các chính phủ, vừa mang tính chất xuyên suốt nhằm khai thác hiệu quả tiềm năng của AI, vừa là trọng tâm trong các công việc tương lai của OECD.

5. Tiềm năng chưa được khai thác và định hướng phát triển trong tương lai của AI về các chức năng cốt lõi của chính phủ

Dưới đây là các trường hợp sử dụng AI mà các cơ quan hành chính công trên toàn cầu đang áp dụng nhằm nâng cao năng suất, khả năng phản ứng và trách nhiệm giải trình.

AI trong quản lý thuế

Trong nhiều năm qua, các cơ quan quản lý thuế đã sử dụng AI để hỗ trợ nhiều hoạt động trong toàn bộ mô hình vận hành, đồng thời chủ động nghiên cứu khả năng khai thác AI nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện dịch vụ cho người nộp thuế, tăng cường mức độ tuân thủ thuế và ngăn chặn gian lận thuế. Các cơ quan này có nhiều lợi thế để triển khai AI, bởi việc thu thập và phân tích dữ liệu vốn là trọng tâm của nhiều quy trình quản lý thuế, qua đó tạo điều kiện cho việc áp dụng sớm các hệ thống AI dựa trên pháp luật.

Những hệ thống này cho phép cơ quan thuế phân tích khối lượng lớn dữ liệu và trích xuất những thông tin có giá trị, giúp phát hiện những hành vi không tuân thủ và

phân bổ hiệu quả hơn các nguồn lực còn hạn chế cho những trường hợp có mức độ rủi ro cao. Những kinh nghiệm tích lũy từ việc ứng dụng này đóng vai trò là nền tảng quan trọng để tiếp tục nghiên cứu và triển khai các kỹ thuật AI tiên tiến hơn trong lĩnh vực quản lý thuế.

Tuy nhiên, bên cạnh tiềm năng to lớn trong việc nâng cao và chuyển đổi các dịch vụ, AI cũng có thể làm gia tăng các rủi ro liên quan đến xử lý dữ liệu nhạy cảm và phát sinh những mối quan ngại mới. Vì vậy, các cơ quan quản lý thuế cần đặc biệt chú trọng đến quyền riêng tư, an ninh và ứng dụng AI một cách đáng tin cậy.

AI trong quản lý tài chính công

Trong vài thập kỷ gần đây, lĩnh vực quản lý tài chính công (Public Financial Management - PFM) đã không ngừng tích hợp các công nghệ mới, đặc biệt là việc triển khai các hệ thống Thông tin quản lý tài chính (Financial Management Information Systems - FMIS) ngày càng tiên tiến. Khi công nghệ phát triển và chất lượng dữ liệu được cải thiện, các tổ chức PFM đã áp dụng nhiều phương pháp kỹ thuật hiện đại, bao gồm phân tích dữ liệu, công cụ trí tuệ kinh doanh (Business Intelligence) và tự động hóa quy trình bằng robot (Robotic Process Automation - RPA). Những phương pháp này đã trở thành nền tảng cho việc ứng dụng AI, vốn chủ yếu được sử dụng để nâng cao và mở rộng năng lực hiện có, với các hệ thống và phương pháp AI được tích hợp vào các sản phẩm và quy trình hiện hành. Trong PFM, AI đến nay chủ yếu được xem là sự tiếp nối

của quá trình tiến hóa công nghệ hơn là một cuộc “cách mạng” công nghệ.

Các ứng dụng hiện tại và dự kiến của AI trong PFM chủ yếu tập trung vào việc cải thiện các quy trình hiện có, thay vì tái thiết kế toàn diện hoặc tạo lập các quy trình mới, chẳng hạn như loại bỏ hoàn toàn sự can thiệp của con người. AI hiện được sử dụng như một trợ lý giúp thực hiện các nhiệm vụ nhỏ, đơn điệu, với tốc độ nhanh và chi phí giao dịch thấp cho công chức; đồng thời, AI cũng đóng vai trò như một cố vấn, phân tích dữ liệu để dự báo các sự kiện hoặc hành vi trong tương lai, hỗ trợ công chức trong việc ra quyết định.

Các phương pháp AI, đặc biệt là học máy ML, đang được ứng dụng trong PFM cho các lĩnh vực như: Dự báo kinh tế vĩ mô và tài khóa, hỗ trợ quyết định chi tiêu; lập kế hoạch ngân sách và giám sát thực hiện; quản lý tài chính, báo cáo và giám sát; cũng như tương tác với các bên liên quan bên ngoài.

AI có thể giúp giải quyết hạn chế của các phương pháp dự báo tài chính và kinh tế truyền thống bằng cách nâng cao độ chính xác và kịp thời của dự đoán. Ngân hàng trung ương ở nhiều quốc gia đang thử nghiệm triển khai AI để đưa ra các dự báo chính xác và sớm hơn so với các mô hình chuỗi thời gian truyền thống, ngay cả khi sử dụng dữ liệu phi cấu trúc.

AI trong thiết kế và thực thi quy định

AI có tiềm năng lớn trong việc cải thiện đáng kể quá trình thiết kế và thực thi các quy định. Công nghệ này giúp các chính phủ điều chỉnh các chiến lược quản lý

nhằm đạt được các mục tiêu về kinh tế, xã hội và môi trường, đồng thời giải quyết hiệu quả các vấn đề liên quan như trách nhiệm giải trình và minh bạch.

Việc ứng dụng AI trong thiết kế và thực thi quy định vẫn còn ở giai đoạn sơ khai so với các ứng dụng thương mại. Để triển khai hiệu quả, các chính phủ cần giải quyết những bất định về pháp lý và quản trị, đồng thời xây dựng cơ chế quản trị AI mạnh mẽ để đảm bảo việc áp dụng AI trong thiết kế quy định vừa hiệu quả vừa đáng tin cậy. Các cơ quan quản lý cần được trao quyền thu thập dữ liệu hợp pháp, đồng thời tuân thủ các nguyên tắc bảo mật và quyền riêng tư. Dữ liệu chất lượng cao, đầy đủ và an toàn là cơ sở để AI vận hành chính xác và đáng tin cậy. Bên cạnh đó, nâng cao năng lực và kiến thức về AI cho đội ngũ cán bộ quản lý cũng là yếu tố không thể thiếu. Cuối cùng, xây dựng chiến lược và quản trị dữ liệu vững chắc là yêu cầu cần thiết để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo AI được sử dụng có trách nhiệm. Các chiến lược này góp phần bảo vệ dữ liệu, hỗ trợ tuân thủ pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi quy định.

AI trong cải thiện công vụ

AI có tiềm năng cải thiện cách thức tổ chức và quản lý công chức. Tương tự như các lĩnh vực chính sách khác, các công cụ AI có thể được sử dụng để cải thiện mục tiêu và cá nhân hóa nguồn nhân lực, đẩy nhanh và cải thiện các quy trình nhân sự nhằm giảm gánh nặng hành chính, đồng thời nâng cao năng suất lao động. Một số chính phủ đã thử nghiệm ứng dụng AI

trong các chức năng quản trị nhân sự, như tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên. Những ứng dụng này thường tập trung vào tự động hóa quy trình với mục tiêu đảm bảo các hoạt động quản trị nhân sự diễn ra nhanh chóng và chính xác hơn.

Với dữ liệu phù hợp, các hệ thống AI có thể giúp ghép nối người lao động với công việc hiệu quả hơn, đồng thời dự đoán hiệu suất dựa trên yêu cầu của công việc và đặc điểm, kinh nghiệm của từng cá nhân. Tuy nhiên, để đạt được điều này, cần thiết lập nhiều yếu tố. Chẳng hạn, các cơ quan quản lý nhà nước cần xây dựng hệ thống dữ liệu chất lượng cao, ít nhất ở ba khía cạnh: Đặc điểm lực lượng lao động, yêu cầu của từng vị trí công việc, và các chỉ số hiệu suất cá nhân.

Hiện nay, hầu hết các cơ quan quản lý nhà nước vẫn chưa có dữ liệu đầy đủ và đạt chất lượng cao ở cả ba lĩnh vực này. Do đó, để khai thác tiềm năng của AI, chính phủ cần đầu tư cải thiện việc thu thập dữ liệu nhân sự, đồng thời phát triển các kỹ năng liên quan trong quản trị nguồn nhân lực.

AI trong đấu thầu công (mua sắm công)

Với vai trò chiếm khoảng 13% GDP tại các nước OECD (OECD, 2024a), việc ứng dụng AI trong đấu thầu công thường được thúc đẩy bởi nhu cầu nâng cao hiệu quả, cải thiện ra quyết định vận hành và giảm chi phí. AI cũng được sử dụng để giải quyết các thách thức như hạn chế về nguồn nhân lực.

Thông qua AI, đấu thầu công có thể trở nên linh hoạt và đáp ứng nhanh hơn, phù hợp với yêu cầu thay đổi của môi trường trong suốt chu trình đấu thầu. Quá trình

chuyển đổi số này cũng mở ra cơ hội tái thiết kế căn bản hoạt động đấu thầu công và quản trị, cải thiện kết nối giữa các cơ quan nhà nước và nhà cung cấp, đồng thời thúc đẩy hợp tác năng động hơn. Tuy nhiên, để khai thác tối đa tiềm năng của AI, cần triển khai hiệu quả, xây dựng quản trị dữ liệu vững chắc và áp dụng cách tiếp cận lấy người dùng làm trung tâm.

Phòng, chống tham nhũng và nâng cao liêm chính công

Các cơ quan và tổ chức về liêm chính, như: Cơ quan Chống tham nhũng (ACA), Cơ quan Kiểm toán tối cao (SAI), kiểm toán nội bộ và các cơ quan giám sát khác đang tận dụng AI để nâng cao hiệu quả hoạt động, kiểm toán và điều tra. Khi dữ liệu ngày càng phong phú và môi trường số trở nên phức tạp, các tổ chức này buộc phải thích nghi để duy trì vai trò và tính hợp pháp. Trong bối cảnh tất cả các bên, kể cả những đối tượng muốn né tránh giám sát, ngày càng khai thác công nghệ, việc các cơ quan liêm chính theo kịp tiến trình số hóa trở thành yêu cầu thiết yếu.

Trong những năm gần đây, AI trở thành trọng tâm của các cơ quan liêm chính. Nhờ sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, AI trở nên dễ dàng tiếp cận với chi phí hợp lý hơn, đồng thời có khả năng xử lý các loại dữ liệu phức tạp, phát hiện các mối quan hệ và mô hình khó nhận diện, từ đó nâng cao độ chính xác trong phân tích và hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động liêm chính hiện có. Tương tự các lĩnh vực chính sách khác, AI đặc biệt phát huy thế mạnh trong phân tích các tập dữ liệu lớn và phức

tạp, khi máy tính có thể nhanh hơn hoặc chính xác hơn con người.

Các hệ thống học thích ứng (Adaptive Learning) có khả năng liên tục tự cải tiến dựa trên dữ liệu mới, giúp các cơ quan liên chính cập nhật đánh giá rủi ro một cách linh hoạt, từ đó kịp thời ứng phó với các mối đe dọa tiềm ẩn. AI, đặc biệt với khả năng phân tích và nhận diện mô hình trong dữ liệu phi số, khi kết hợp với công nghệ cảm biến và hình ảnh (vệ tinh, drone, máy bay, dữ liệu nhiệt hoặc radar) sẽ mở ra cơ hội giám sát và phân tích các hoạt động liên quan đến tham nhũng trên quy mô lớn.

Công nghệ mô phỏng dựa trên tác nhân (Agent-Based Modelling) có thể mô phỏng hành vi của quan chức, doanh nghiệp và các tác nhân khác, giúp dự đoán cách tham nhũng phát triển và đánh giá tác động của chính sách, luật pháp trước khi triển khai. Phân tích mạng lưới do AI hỗ trợ cũng giúp lập bản đồ mối quan hệ giữa các nhà vận động hành lang, chính trị gia và doanh nghiệp, từ đó phát hiện xung đột lợi ích.

Để triển khai hiệu quả, các cơ quan cần bắt đầu với GenAI ở các lĩnh vực rủi ro thấp, đảm bảo hạ tầng công nghệ đủ mạnh và sử dụng dữ liệu nội bộ hoặc dữ liệu nguồn mở để tạo những “thắng lợi nhanh”. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế minh bạch và trách nhiệm giải trình, đảm bảo con người vẫn là người ra quyết định cuối cùng trong các vấn đề nhạy cảm, AI chỉ đóng vai trò hỗ trợ phân tích. Điều này nhằm duy trì sự công bằng, bảo đảm đánh giá chuyên môn và củng cố niềm tin của công chúng.

Bên cạnh đó, việc trao đổi kiến thức giữa các cơ quan với khu vực tư nhân là yếu tố quan trọng để phát triển AI trong lĩnh vực liên chính. Cuối cùng, việc xây dựng nền tảng dữ liệu thống nhất và khả năng tương tác cao là yêu cầu thiết yếu. Chính phủ cần chuẩn hóa dữ liệu, xây dựng cơ chế quản trị dữ liệu vững chắc và đầu tư hạ tầng hỗ trợ tích hợp dữ liệu, qua đó tối ưu khả năng phân tích, nhận diện mô hình và cung cấp thông tin hỗ trợ ra quyết định công khai và minh bạch.

AI trong đánh giá chính sách

Đánh giá chính sách công cung cấp bằng chứng quan trọng giúp các nhà hoạch định hiểu rõ chính sách nào hiệu quả, hiệu quả với nhóm đối tượng nào và trong bối cảnh nào. AI có thể đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ đánh giá chính sách. Sự bùng nổ dữ liệu toàn cầu cùng với tốc độ phát triển nhanh của công nghệ làm giảm chi phí lưu trữ và tính toán, đang thúc đẩy các kỹ thuật mới có khả năng thu thập, phân tích và trực quan hóa lượng dữ liệu khổng lồ, từ đó làm phong phú nội dung đánh giá. Điều này có thể tác động đáng kể đến cả nội dung và phương thức đánh giá chính sách.

AI có khả năng tăng tốc và tự động hóa các nhiệm vụ thiết yếu như thu thập và phân tích dữ liệu, đồng thời hỗ trợ các nhà đánh giá trong công tác quản lý bằng cách khai thác tập dữ liệu nội bộ và bên ngoài phong phú, hoặc tổng hợp kết quả đánh giá. AI cũng hỗ trợ đánh giá trước thông qua việc xây dựng hệ thống dự báo và mô phỏng, giúp các nhà hoạch định chính

sách dự đoán tác động tiềm năng trước khi triển khai (Bénassy-Quéré, 2022).

Tuy nhiên, việc ứng dụng AI trong chính phủ để đánh giá chính sách vẫn còn hạn chế và tiến triển chậm hơn so với các chức năng khác đã được đề cập.

AI trong sự tham gia của công dân và chính phủ mở

Sự tham gia của các bên liên quan được hiểu là “tất cả các cách thức mà công dân và các bên liên quan có thể tham gia vào chu trình chính sách cũng như vào quá trình thiết kế và cung cấp dịch vụ”. Sự tham gia của công dân, với trọng tâm là sự tương tác với công chúng, mang lại lợi ích cho cả chính phủ và người dân. Hoạt động này góp phần xây dựng niềm tin vào chính phủ thông qua việc tạo ra các cơ hội thực chất để công dân có thể tham gia vào quá trình thiết kế và triển khai chính sách, dịch vụ, qua đó tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của chính phủ. Đối với các chính sách và sản phẩm AI, việc tham vấn và tham gia từ sớm trong chu trình phát triển công nghệ giúp nâng cao hiểu biết về các vấn đề liên quan, bảo đảm đổi mới công nghệ phù hợp với nhu cầu xã hội, đồng thời tác động tích cực đến khả năng phòng ngừa và giảm thiểu các rủi ro tiềm ẩn.

Hiện nay, các chính phủ đang sử dụng công nghệ số để mở rộng cơ hội tham gia của công dân, thông qua việc tạo ra các hình thức và kênh tương tác mới giữa công dân và các cơ quan công quyền. Đặc biệt, các công cụ AI có nhiều ứng dụng quan trọng trong sự tham gia của công dân và

rộng hơn là trong các chính sách và thực tiễn chính phủ mở, bao gồm cải thiện khả năng tiếp cận thông tin, tăng cường truyền thông của chính phủ và bảo vệ không gian công dân.

AI trong thiết kế và cung cấp dịch vụ công

Trong những năm gần đây, việc phát triển và ứng dụng AI đã thâm nhập sâu rộng vào quá trình thiết kế và cung cấp dịch vụ công, với 67% các quốc gia OECD sử dụng AI nhằm cải thiện chức năng này. Công chức ngày càng chủ động thử nghiệm AI trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Nhìn chung, mục tiêu là nâng cao hiệu quả, hiệu suất và khả năng đáp ứng nhu cầu của người dân.

AI góp phần đạt được các mục tiêu này thông qua tự động hóa quy trình, phân bổ nguồn lực hiệu quả hơn (ví dụ tối ưu hóa biên chế), hỗ trợ quá trình ra quyết định, tăng cường sự tham gia của công dân, cũng như điều chỉnh và cá nhân hóa nội dung và lộ trình cung cấp dịch vụ cho từng nhóm đối tượng. Mặt khác, AI cũng giúp chính phủ hiểu rõ hơn các thách thức về kinh tế - xã hội mà người sử dụng dịch vụ đang đối mặt, thông qua việc phát hiện các xu hướng và mối quan hệ nhân quả mà con người khó nhận diện. Nhờ đó, khả năng đáp ứng và mức độ cá nhân hóa của dịch vụ công được cải thiện, đồng thời tạo điều kiện để chính phủ thiết kế các dịch vụ công mới theo hướng chủ động hơn trong dự báo và đáp ứng nhu cầu của người dân.

Trong một số bối cảnh, việc ra quyết định tự động trong dịch vụ công còn được nhìn nhận là công bằng hơn và ít chịu ảnh

hưởng bởi sai sót của con người hoặc tham nhũng. Tuy nhiên, hiệu quả và tính chính danh của các hệ thống này phụ thuộc lớn vào các yếu tố hành vi, bao gồm cách công dân nhận thức, mức độ tin tưởng và cách họ tương tác với các quyết định do AI hỗ trợ. Việc nâng cao chất lượng và hiệu quả dịch vụ công có thể góp phần tăng mức độ hài lòng của người dân và củng cố niềm tin vào chính phủ.

AI trong thực thi pháp luật và quản lý rủi ro thiên tai

Các công cụ AI được sử dụng trong nhiều cơ quan của chính phủ để quản trị các rủi ro quan trọng, bao gồm quản lý thiên tai, thực thi pháp luật và các lĩnh vực liên quan như chống khủng bố, hải quan và quản lý biên giới. AI giúp nâng cao quy mô, tốc độ và độ chính xác trong phân tích dự báo, giám sát theo thời gian thực và xử lý hành chính, đồng thời giảm chi phí vận hành. Nhờ đó, các cơ quan quản lý có thể cải thiện năng lực điều tra và quản lý khủng hoảng, tối ưu hóa phân bổ nguồn lực và rút ngắn thời gian phản ứng. Do AI có tiềm năng tác động mạnh mẽ, đặc biệt trong thực thi pháp luật, các cơ quan này được coi là người dùng AI có mức rủi ro cao và cần cân nhắc kỹ lưỡng khi triển khai nhằm bảo đảm lợi ích công và an toàn. Trong số các cơ quan công, công dân đặt niềm tin cao nhất vào lực lượng cảnh sát (OECD, 2024b). Vì vậy, các cơ quan liên quan cần đảm bảo AI được triển khai đáng tin cậy, giảm thiểu rủi ro đạo đức và bảo vệ quyền cá nhân, bao gồm việc kiểm soát nguồn, bảo quản và sử dụng dữ liệu.

Hiện nay, AI được ứng dụng nhiều trong nhận diện nghi phạm và người mất tích. Tại Mỹ, hệ thống Next Generation Identification của Cục Điều tra Liên bang (FBI) sử dụng AI trong nhận diện sinh trắc, bao gồm tên, vân tay, khuôn mặt, móng mắt và dấu vân tay tiềm ẩn, qua đó cung cấp danh sách xếp hạng các khả năng trùng khớp để chuyên gia sinh trắc xác minh. Ngoài nhận diện sinh trắc, AI còn hỗ trợ phân tích khối lượng dữ liệu lớn nhằm tìm mẫu và bất thường, qua đó chỉ ra khả năng tham gia phạm tội của cá nhân hoặc phát hiện các hành vi phạm pháp chưa được chú ý, bao gồm phân tích bài đăng mạng xã hội, giao dịch tài chính và tình báo tin hiệu. Tuy nhiên, việc sử dụng nhận diện khuôn mặt cũng đặt ra những lo ngại về quyền riêng tư, đòi hỏi khung pháp lý và chính sách vững chắc nhằm giới hạn mức độ can thiệp.

AI trong quản lý tư pháp và tiếp cận công lý

Công nghệ số và dữ liệu có tiềm năng đáng kể trong hỗ trợ tiếp cận công lý, cũng như nâng cao khả năng phục hồi, hiệu quả, năng lực vận hành và tính công bằng của hệ thống tư pháp, phù hợp với khuyến nghị của OECD về tiếp cận công lý và hệ thống tư pháp lấy con người làm trung tâm (OECD, 2023). Trong các công nghệ thúc đẩy chuyển đổi này, AI nổi bật nhờ tính đột phá và mới mẻ.

Hiện tại, tác động của AI đến hệ thống tư pháp còn chưa đồng đều. Một số quốc gia đã ứng dụng AI vào các công việc thực tiễn trong lĩnh vực tư pháp, trong khi nhiều nước khác vẫn ở giai đoạn đầu của việc tích

hợp các công nghệ cơ bản, chưa kể đến AI. Các ứng dụng AI trong lĩnh vực này bao gồm tự động hóa các nhiệm vụ hành chính thường nhật liên quan đến quản lý hồ sơ, cung cấp phân tích dự báo và hỗ trợ nghiên cứu pháp lý. Tuy nhiên, nếu AI được phát triển hoặc sử dụng không đúng cách trong ngành tư pháp, điều này có thể dẫn đến hành vi đối xử không đồng đều giữa các cá nhân hoặc nhóm. Vì vậy, cần thiết lập các khung quản trị và biện pháp bảo vệ, bao gồm đánh giá rủi ro, xử lý sự cố và giải pháp cho những người bị ảnh hưởng, nhằm bảo đảm AI được sử dụng một cách đáng tin cậy trong hệ thống tư pháp.

Trong tổng thể, các chức năng hoạch định chính sách của chính phủ - bao gồm

quản lý thuế, quản lý tài chính công và thiết kế cũng như triển khai các quy định - giữ vai trò thiết yếu đối với quản trị nhà nước hiệu quả. Những chức năng này định hình khuôn khổ pháp lý, tạo nguồn thu cho ngân sách nhà nước, đồng thời góp phần bảo đảm việc sử dụng nguồn lực công một cách minh bạch và có trách nhiệm giải trình, qua đó tạo nền tảng cho các kết quả chính sách ổn định và công bằng. AI đang được ứng dụng trong các chức năng này nhằm củng cố nền tảng của một nền hành chính công hiệu quả và vận hành hiệu suất cao ■

NGUYỄN THỊ NHƯ TĨNH *lược dịch*
AN THỊ THU HÀ *hiệu đính*

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bénassy-Quéré, A. (2022), *Ex ante, ex post: Tuning the two pillars of policy evaluation*, <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2022/02/25/ex-ante-ex-post-tuning-the-two-pillars-of-policy-evaluation>
2. OECD (2017), *Recommendation of the Council on Health Data Governance*, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0433>
3. OECD (2023), *Recommendation of the Council on Access to Justice and People-Centred Justice Systems*, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0498>
4. OECD (2024a), *Public procurement*, <https://www.oecd.org/en/topics/public-procurement.html>
5. OECD (2024b), *OECD survey on drivers of trust in public institutions – 2024 results: Building trust in a complex policy environment*, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>
6. OECD (2025), *Governing with artificial intelligence: The state of play and way forward in core government functions*, <https://doi.org/10.1787/795de142-en>