

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

Số: 6696 /SYT-VP

V/v bài viết về sản phẩm, mô hình cải
cách hành chính Quý 2 năm 2025 của
Sở Y tế: “Trợ lý ảo FAST– Kênh Zalo
chính thức của phòng Tổ chức Cán bộ
hỗ trợ nhân viên và ứng viên Bệnh viện
Nhi Đồng Thành Phố”

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 6 năm 2025

BỆNH VIỆN TRUYỀN MÁU HUYẾT HỌC

Số: 1668/TMHH

ĐẾN Ngày: 18/6/2025

Chuyển: (420)

Số và ký hiệu HS:

Kính gửi:

- Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính, Chuyển đổi số và Đề án 06 Thành phố;
- Sở Nội vụ.

Căn cứ Quyết định số 6146/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2025.

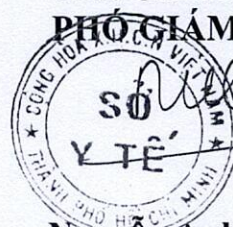
Sở Y tế kính gửi Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính, Chuyển đổi số và Đề án 06 Thành phố, Sở Nội vụ xem xét, tổng hợp sản phẩm, mô hình cải cách hành chính Quý 2 năm 2025 của Sở Y tế: “Trợ lý ảo FAST– Kênh Zalo chính thức của phòng Tổ chức Cán bộ hỗ trợ nhân viên và ứng viên Bệnh viện Nhi Đồng Thành Phố”./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ (Phòng CCHC);
- Ban Giám đốc Sở (để báo cáo);
- Phòng CNTT SYT (đăng trên Cổng thông tin);
- Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ SYT;
- Các đơn vị trực thuộc SYT;
- Lưu: VT, VPS (NHN/VTXD)

Kèm bài viết

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Anh Dũng

TS.BS.CKII. PHÙ CHÍ DŨNG
Giám Đốc Bệnh Viện



SAN PHAM CAI CACH HANH CHINH QUÝ 2 NĂM 2025 CỦA SỞ Y TẾ TRỢ LÝ ẢO FAST- KÊNH ZALO CHÍNH THỨC CỦA PHÒNG TỔ CHỨC CÁN BỘ HỖ TRỢ NHÂN VIÊN VÀ ỨNG VIÊN BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG THÀNH PHỐ

(Kèm công văn số 6696 /SYT-VP, ngày 17 tháng 6 năm 2025)

Tại Bệnh viện Nhi Đồng Thành Phố, nhu cầu truy cập nhanh các biểu mẫu hành chính như đăng ký nghỉ phép, cấp thẻ nhân viên, xin phép đi công tác nước ngoài, xác nhận quá trình hành nghề... là một yêu cầu thiết yếu trong hoạt động thường nhật. Nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu này và nâng cao hiệu quả xử lý thủ tục nội bộ, Phòng Tổ chức Cán bộ đã triển khai sáng kiến **“Trợ lý ảo FAST – Kênh Zalo chính thức của Phòng Tổ chức Cán bộ hỗ trợ nhân viên và ứng viên Bệnh viện Nhi Đồng Thành Phố”**. Đây là kênh hỗ trợ chính thức được thiết kế thân thiện, dễ sử dụng, giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận thông tin và biểu mẫu cần thiết thông qua nền tảng Zalo, với ưu điểm nổi bật về tính phổ biến, tốc độ phản hồi nhanh và độ chính xác cao.

Trợ lý ảo FAST được xây dựng với các đặc điểm sau:

Giới thiệu về Trợ lý ảo FAST



F-Flexible (linh hoạt):

Đáp ứng yêu cầu của người dùng một cách linh hoạt

A-Automated (tự động hóa)

Hệ thống phản hồi tự động

S-Smart (thông minh)

Hiểu, xử lý yêu cầu người dùng thông minh

T-Timely (kịp thời)

Cung cấp thông tin và chính sách mới ngay lập tức



Phản hồi tự động: Xây dựng các kịch bản trả lời tự động theo từng công tác của phòng TCCB để gửi phản hồi nhanh chóng cho nhân viên và ứng viên khi họ yêu cầu thông tin hoặc tải mẫu đơn.

✓ **Cung cấp thông tin:** Xây dựng thanh menu ứng viên truy cập tìm hiểu thông tin về Bệnh viện, ứng viên được kết nối đến website chính thức của Bệnh viện

✓ **Tiếp nhận thắc mắc:** Nhân viên đặt câu hỏi trực tiếp đến phòng TCCB, thông tin được điều hướng đến admin là văn thư phòng TCCB tiếp nhận và xử lý.

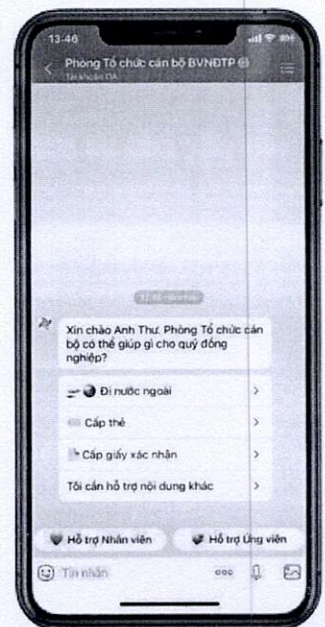
Giao diện Trợ lý ảo FAST



Với những ưu điểm trên, trợ lý ảo FAST thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu sau:

HỖ TRỢ NHÂN VIÊN

- **Đi nước ngoài:** Hướng dẫn quy trình và cung cấp các mẫu đơn cho các mục đích đi du lịch, thăm thân nhân, học tập, và tham dự hội nghị, hội thảo nước ngoài.
- **Cấp thẻ nhân viên:** Hướng dẫn và cung cấp form nhân viên gửi thông tin đề nghị cấp mới, cấp lại, in lại thẻ nhân viên.
- **Xác nhận quá trình công tác/hành nghề:** Cung cấp form nhân viên gửi đề nghị xác nhận quá trình công tác, quá trình hành nghề tại BV phục vụ bổ sung hồ sơ cá nhân.
- **Gửi câu hỏi thắc mắc:** Nhân viên đặt câu hỏi trực tiếp đến phòng TCCB, thông tin được điều hướng đến admin là văn thư phòng TCCB tiếp nhận và xử lý.



- **Cấp thẻ nhân viên:**
- **Xác nhận quá trình công tác, hành nghề:**



Trợ lý ảo FAST – Kênh Zalo chính thức của Phòng Tổ chức cán bộ, Bệnh viện Nhi Đồng Thành Phố, mang lại nhiều lợi ích không chỉ cho nội bộ nhân viên mà còn cho các ứng viên bên ngoài.

HỖ TRỢ ỨNG VIÊN

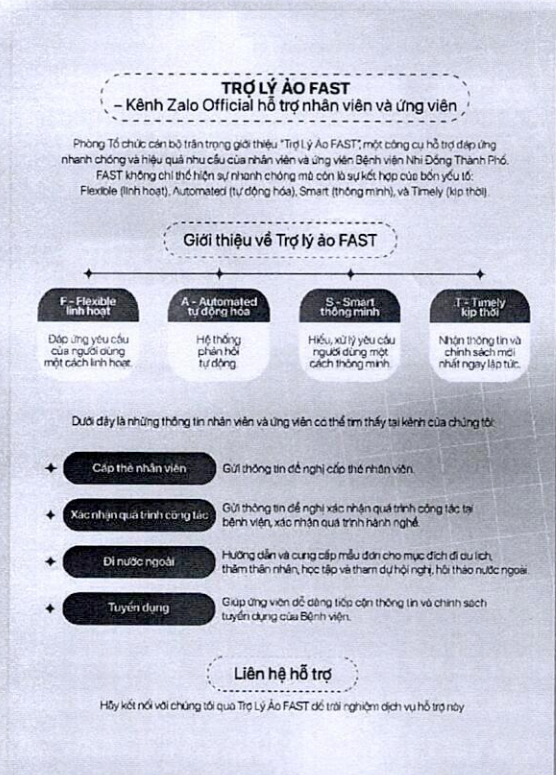
- **Thông tin tuyển dụng:**

- Vị trí hiện đang tuyển
- Chính sách tuyển dụng
- Cách thức nộp hồ sơ

- **Giới thiệu về Bệnh viện:** ứng viên được kết nối đến website chính thức của Bệnh viện



Hiện Phòng Tổ chức Cán bộ đã phát hành flyer đến tất cả khoa/phòng để, nhân viên truy cập vào zalo phòng Tổ chức cán bộ qua QR code.



Đối với nhân viên Bệnh viện, kênh Zalo giúp cải thiện quy trình xử lý công việc hành chính liên quan đến phòng Tổ chức cán bộ. Nhân viên có thể dễ dàng tiếp cận và tải về các biểu mẫu cần thiết cho những yêu cầu phổ biến như nghỉ phép, cấp thẻ nhân viên, xin phép đi nước ngoài hay xác nhận quá trình công tác.

Nhờ vào tính linh hoạt, hệ thống phản hồi tự động và khả năng cung cấp thông tin kịp thời, nhân viên sẽ tiết kiệm được thời gian, hạn chế nhầm lẫn trong quy trình thực hiện, từ đó nâng cao hiệu quả công việc. Việc giải quyết các thắc mắc về công tác tổ chức cán bộ cũng được đơn giản hóa, đảm bảo rằng thông tin được truyền đạt nhanh chóng, chính xác và chính thống.

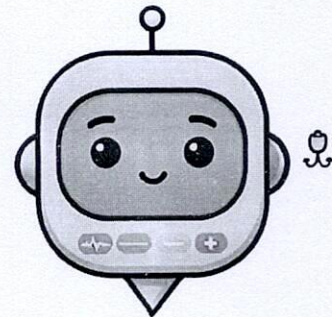
Đối với ứng viên đang quan tâm đến Bệnh viện, kênh Zalo FAST cung cấp thông tin mới nhất về các vị trí tuyển dụng, chính sách và quy trình nộp hồ sơ. Ứng viên có thể dễ dàng tìm hiểu và kết nối với thông tin tuyển dụng của Bệnh viện, giúp tăng cường khả năng tiếp cận và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao. Hơn nữa, kênh còn đóng vai trò là cầu nối giữa ứng viên và website chính thức của Bệnh viện, giúp họ hiểu thêm về môi trường làm việc cũng như các cơ hội phát triển sự nghiệp tại đây.

Về tổng thể, sáng kiến này góp phần thúc đẩy sự minh bạch và chuyên nghiệp trong công tác hành chính, không chỉ tối ưu hóa quy trình nội bộ mà còn tạo sự thuận lợi cho ứng viên bên ngoài.

PHƯƠNG HƯỚNG TRIỂN KHAI ÁP DỤNG

Tiếp tục xây dựng các kịch bản trả lời tự động, hướng dẫn nhân viên về các công tác còn lại của phòng Tổ chức cán bộ:

1. Chế độ chính sách
2. Lương, BHXH
3. Đào tạo
4. Thi đua khen thưởng
5. ...



Liên kết với dữ liệu nhân sự để nhân viên tự động hoàn thành các mẫu đơn

Trợ lý ảo FAST đã ra đời như một giải pháp hiệu quả cho phòng Tổ chức Cán bộ tại Bệnh viện Nhi Đồng Thành Phố, giúp cải thiện quy trình hành chính và tạo điều kiện thuận lợi cho ứng viên tìm kiếm việc làm. Với tính năng phản hồi tự động và cung cấp thông tin nhanh chóng, kênh Zalo không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính mà còn thúc đẩy sự minh bạch và chuyên nghiệp. Hướng tới việc mở rộng kịch bản trả lời và liên kết với dữ liệu nhân sự, FAST hứa hẹn sẽ tiếp tục mang lại giá trị cho nhân viên và ứng viên, góp phần nâng cao hiệu quả công tác Tổ chức Cán bộ tại bệnh viện trong tương lai.

