

Số: /QĐ-UBND

Lai Châu, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, khai thác và sử dụng Hệ thống trợ lý
hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính
(thử nghiệm có kiểm soát)**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo ngày 27 tháng 6
năm 2025;*

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Trí tuệ nhân tạo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Chuyển đổi số ngày 11 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân ngày 26 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Dữ liệu ngày 30 tháng 11 năm 2024;

*Căn cứ Nghị định số 142/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 4 năm 2026 của
Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Trí tuệ nhân tạo;*

*Căn cứ Quyết định số 1290/QĐ-BKHCN ngày 11 tháng 6 năm 2024 của
Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn một số nguyên tắc về
nghiên cứu, phát triển các hệ thống trí tuệ nhân tạo;*

*Căn cứ Công văn số 557/BKHCN-CĐSQG ngày 31 tháng 3 năm 2025 của
Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn một số nguyên tắc chung đối với công
chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước sử dụng các mô hình
ngôn ngữ lớn (Trợ lý ảo hành chính công AI) phục vụ công việc;*

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, khai thác và
sử dụng Hệ thống trợ lý ảo hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành
chính (thử nghiệm có kiểm soát).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VPUBND tỉnh: V, C, CB;
- Lưu: VT, Hcc4.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Tổng Thanh Hải

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LAI CHÂU**

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

Lai Châu, ngày tháng năm 2026

QUY CHẾ

**Quản lý, khai thác và sử dụng Hệ thống trợ lý ảo
hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính
(thử nghiệm có kiểm soát)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu)*

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về đối tượng áp dụng, nguyên tắc, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong việc quản lý, khai thác và sử dụng Hệ thống trợ lý ảo hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt Trợ lý ảo hành chính công).

2. Đối tượng áp dụng

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn tỉnh;
- Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công;
- Các tổ chức và cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Trợ lý ảo hành chính công: Là hệ thống ứng dụng trí tuệ nhân tạo, mô hình ngôn ngữ lớn, nhận dạng giọng nói, nhận dạng ký tự quang học, trích xuất dữ liệu và các công nghệ liên quan để hỗ trợ người dân, tổ chức, doanh nghiệp tìm hiểu, chuẩn bị và thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tài khoản quản trị hệ thống: Là tài khoản của đơn vị được giao quản lý và vận hành hệ thống.

3. Tài khoản sử dụng: Là tài khoản được cấp cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để sử dụng hệ thống.

4. Dữ liệu hệ thống: Là dữ liệu về thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật, hướng dẫn nghiệp vụ, biểu mẫu, câu hỏi - câu trả lời và các dữ liệu khác đã được cơ quan có thẩm quyền kiểm duyệt, chuẩn hóa và đưa vào hệ thống.

5. Dữ liệu do người dùng cung cấp: Là thông tin, hình ảnh giấy tờ, tài liệu, văn bản, biểu mẫu hoặc dữ liệu khác do cá nhân hoặc tổ chức đưa vào hệ thống trong quá trình sử dụng.

6. Dữ liệu cá nhân: Là dữ liệu phản ánh thông tin về một cá nhân cụ thể hoặc giúp định danh một cá nhân cụ thể, bao gồm nhưng không giới hạn ở họ tên, ngày tháng năm sinh, số định danh cá nhân, số điện thoại, địa chỉ, thông tin giấy tờ, thông tin hồ sơ hành chính và các dữ liệu có liên quan.

7. Người sử dụng là cá nhân, tổ chức trực tiếp tương tác với hệ thống hoặc sử dụng kết quả đầu ra của hệ thống để tìm hiểu, thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

8. Xác thực thông tin là quá trình đối chiếu, kiểm tra và xác nhận độ chính xác của các dữ liệu do người dùng cung cấp.

9. Thử nghiệm có kiểm soát: Là việc triển khai hệ thống trong phạm vi, thời gian, đối tượng, chức năng, dữ liệu, trách nhiệm và cơ chế giám sát được xác định trước; có tiêu chí đánh giá, ngưỡng rủi ro và cơ chế tạm dừng, điều chỉnh hoặc chấm dứt thử nghiệm khi cần thiết.

Điều 3. Chức năng của Trợ lý ảo hành chính công

Trợ lý ảo hành chính công có các chức năng sau:

1. Cho phép người sử dụng tương tác bằng văn bản, giọng nói thông qua tổng đài, ứng dụng, Cổng/Trang thông tin điện tử, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc kênh tích hợp khác được cấp có thẩm quyền cho phép.

2. Hỗ trợ hỏi đáp, tra cứu, hướng dẫn về thành phần hồ sơ, trình tự, cách thức thực hiện, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, cơ quan thực hiện và các thông tin công khai khác liên quan đến thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Hỗ trợ cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trích xuất thông tin từ giấy tờ, tài liệu do chính người sử dụng cung cấp để tự động điền dự thảo thông tin vào biểu mẫu, tờ khai khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính và hỗ trợ nộp hồ sơ đối với một số thủ tục hành chính.

4. Hỗ trợ công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong việc trích xuất thông tin từ các giấy, tờ, tài liệu do cá nhân, tổ chức khi đến trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính cung cấp lên Trợ lý ảo hành chính công để tự động điền thông tin vào mẫu tờ khai, mẫu đơn, qua đó

giúp giảm tải thời gian tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cũng như đảm bảo tính chính xác của thông tin của dữ liệu đầu vào trước khi thực hiện các thao tác tiếp theo của quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

5. Ghi nhận phản hồi, đánh giá của người sử dụng để phục vụ công tác kiểm soát chất lượng, cải thiện dữ liệu và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Điều 4: Khung đạo đức Trợ lý ảo Hành chính công

1. Bảo đảm an toàn, độ tin cậy và không gây hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm và đời sống tinh thần của con người;
2. Tôn trọng quyền con người, quyền công dân, bảo đảm công bằng, minh bạch và không phân biệt đối xử trong phát triển và sử dụng trí tuệ nhân tạo;
3. Khuyến khích đổi mới sáng tạo và trách nhiệm xã hội trong nghiên cứu, phát triển và ứng dụng trí tuệ nhân tạo.
4. Góp phần đẩy mạnh công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tới các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm

1. Cập nhật, tải lên, xử lý hoặc yêu cầu hệ thống xử lý thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, thông tin ảnh hưởng đến an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thông tin chưa được cơ quan có thẩm quyền công bố hoặc thông tin không liên quan đến thủ tục hành chính và nhiệm vụ được giao.
2. Sử dụng Trợ lý ảo hành chính công để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật, phát tán thông tin sai sự thật, xuyên tạc chính sách, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của tổ chức, cá nhân.
3. Yêu cầu hệ thống tư vấn, tạo lập, hướng dẫn thực hiện hành vi gian lận hồ sơ, giả mạo giấy tờ, né tránh nghĩa vụ, trốn tránh trách nhiệm hoặc thực hiện hành vi bị cấm khác.
4. Kết nối, chia sẻ, tích hợp hệ thống với nền tảng, cơ sở dữ liệu, phần mềm, dịch vụ bên ngoài khi chưa được cơ quan có thẩm quyền cho phép hoặc không bảo đảm điều kiện an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.
5. Tự ý sao chép, trích xuất, tải xuống, chuyển giao dữ liệu hệ thống, dữ liệu người sử dụng, nhật ký hệ thống hoặc tài khoản truy cập cho bên thứ ba.
6. Sử dụng tài khoản của người khác, chia sẻ mật khẩu, cho mượn tài khoản hoặc thực hiện hành vi can thiệp trái phép vào hệ thống.

CHƯƠNG II

QUY ĐỊNH VỀ NGUYÊN TẮC; GIỚI HẠN SỬ DỤNG;

CẢNH BÁO BẮT BUỘC HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 6. Nguyên tắc xây dựng, quản lý, cập nhật, khai thác, sử dụng

1. Trợ lý hành chính công được xây dựng, quản lý, khai thác và sử dụng trên nguyên tắc lấy con người làm trung tâm, phục vụ người dân, doanh nghiệp; bảo đảm quyền con người, quyền công dân, quyền riêng tư, lợi ích công cộng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội và tuân thủ pháp luật.

2. Bảo đảm sự kiểm soát, can thiệp và quyết định cuối cùng của con người đối với mọi hoạt động có khả năng ảnh hưởng đến quyền, nghĩa vụ, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Bảo đảm minh bạch về phạm vi hỗ trợ, giới hạn của hệ thống, nguồn dữ liệu sử dụng, trách nhiệm xác nhận thông tin và cơ chế phản ánh, khiếu nại khi phát sinh sai sót.

4. Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quản lý tài khoản, phân quyền truy cập, lưu vết và kiểm tra, giám sát hoạt động hệ thống theo quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15; Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15; Luật Trí tuệ nhân tạo 134/2025/QH15; Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15 (từ ngày 01/7/2026); Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15.

5. Không sử dụng Trợ lý ảo hành chính công để tạo, cập nhật, lưu trữ, xử lý, chia sẻ, phát tán thông tin trái pháp luật, thông tin chưa được công bố hợp pháp hoặc thông tin vượt phạm vi thử nghiệm.

Điều 7. Giới hạn sử dụng và giá trị pháp lý của kết quả do Trợ lý ảo hành chính công tạo ra

1. Thông tin, nội dung hướng dẫn, tờ khai, biểu mẫu được điền trước, gợi ý nghiệp vụ hoặc kết quả trích xuất dữ liệu do Trợ lý ảo hành chính công tạo ra chỉ có giá trị hỗ trợ tham khảo, hỗ trợ nhập liệu, hỗ trợ kiểm tra ban đầu và hỗ trợ nâng cao chất lượng phục vụ; không phải là quyết định hành chính, kết luận pháp lý hoặc kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trợ lý ảo hành chính công không được sử dụng để thay thế người có thẩm quyền trong các hoạt động sau đây:

a) Quyết định tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ;

b) Xác định tính hợp lệ cuối cùng của hồ sơ;

c) Phê duyệt, không phê duyệt hoặc ban hành kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng kết quả hỗ trợ của Trợ lý ảo hành chính công phải tự kiểm tra, đối chiếu với quy định pháp luật, quy trình nghiệp

vụ và hồ sơ thực tế trước khi thực hiện các bước tiếp theo trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Cá nhân, tổ chức sử dụng biểu mẫu, tờ khai hoặc thông tin được hệ thống hỗ trợ điền trước có trách nhiệm kiểm tra, xác nhận lại trước khi nộp hồ sơ. Việc xác nhận của người sử dụng là cơ sở để tiếp tục thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ theo quy định.

Điều 8. Cảnh cáo bắt buộc với người dùng

1. Trước khi người sử dụng tương tác lần đầu với Trợ lý ảo hành chính công hoặc sử dụng tính năng trích xuất thông tin, tự động điền biểu mẫu, hệ thống phải hiển thị hoặc phát thông báo cảnh báo rõ ràng, dễ hiểu, phù hợp với người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi và người có trình độ công nghệ hạn chế.

2. Nội dung cảnh báo tối thiểu gồm: “Thông tin do Trợ lý ảo hành chính công cung cấp chỉ có giá trị hỗ trợ tham khảo. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được xác định theo quy định của pháp luật và quyết định của cơ quan, người có thẩm quyền. Người sử dụng cần kiểm tra, xác nhận lại thông tin trước khi nộp hồ sơ hoặc sử dụng vào mục đích của mình. Thông tin thủ tục chính xác nhất được cung cấp đầy đủ trên cổng dịch vụ công Quốc gia qua website: dichvucong.gov.vn”.

3. Đối với tính năng chụp ảnh, tải lên giấy tờ, tài liệu để trích xuất dữ liệu, hệ thống phải thông báo rõ mục đích thu thập, phạm vi xử lý, thời hạn lưu trữ, quyền của người sử dụng và yêu cầu người sử dụng xác nhận trước khi thực hiện.

CHƯƠNG III

XÂY DỰNG DỮ LIỆU, CẬP NHẬT TRI THỨC VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Điều 9. Dữ liệu của Trợ lý ảo hành chính công

1. Dữ liệu hệ thống được xây dựng từ các nguồn sau:

a) Quyết định công bố thủ tục hành chính công, danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, quy trình điện tử, biểu mẫu, tờ khai đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành, công bố;

b) Văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn, tài liệu nghiệp vụ đã được công bố hợp pháp;

c) Câu hỏi - câu trả lời, tình huống nghiệp vụ, tài liệu hướng dẫn người dân, doanh nghiệp do cơ quan chuyên môn kiểm duyệt;

d) Dữ liệu thống kê, phản hồi, đánh giá của người sử dụng đã được xử lý,

ẩn danh hoặc tổng hợp phục vụ cải thiện chất lượng hệ thống.

2. Không đưa vào hệ thống dữ liệu chưa rõ nguồn gốc, dữ liệu chưa được kiểm duyệt, thông tin thuộc bí mật nhà nước, dữ liệu cá nhân không phục vụ trực tiếp mục đích giải quyết thủ tục hành chính hoặc dữ liệu vượt phạm vi thử nghiệm được phê duyệt.

Điều 10. Cập nhật, kiểm duyệt và nạp dữ liệu

1. Việc cập nhật, kiểm duyệt và nạp dữ liệu vào Trợ lý ảo hành chính công được thực hiện theo nguyên tắc tách bạch trách nhiệm giữa cơ quan chuyên môn cung cấp nội dung, đơn vị quản lý hệ thống kiểm soát cuối cùng và đơn vị kỹ thuật thực hiện nạp dữ liệu.

2. Các sở, ban, ngành chịu trách nhiệm rà soát, chuẩn hóa, thẩm định nội dung thuộc lĩnh vực quản lý trước khi gửi dữ liệu cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì kiểm soát hình thức, phạm vi, tính phù hợp và tính sẵn sàng của dữ liệu trước khi chuyển cho Đơn vị cung cấp hệ thống để nạp vào hệ thống; trường hợp cần thiết lấy ý kiến Sở Tư pháp, Sở Khoa học và Công nghệ hoặc cơ quan chuyên môn có liên quan.

4. Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công chỉ được nạp dữ liệu sau khi có xác nhận của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc đầu mối được ủy quyền; không được tự ý bổ sung, sửa đổi, loại bỏ dữ liệu nghiệp vụ khi chưa được chấp thuận.

5. Mọi hoạt động cập nhật, kiểm duyệt, nạp, sửa, xóa dữ liệu phải được lưu vết trên nhật ký hệ thống.

Điều 11. Bảo vệ dữ liệu cá nhân

1. Việc thu thập, xử lý, lưu trữ, khai thác, chia sẻ dữ liệu cá nhân thông qua Trợ lý ảo hành chính công phải phục vụ đúng mục đích hỗ trợ cho cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu tìm hiểu hoặc thực hiện các việc liên quan đến thủ tục hành chính và tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Hệ thống chỉ được thu thập dữ liệu cá nhân tối thiểu, cần thiết cho chức năng mà người sử dụng đã lựa chọn; không thu thập dữ liệu cá nhân ngoài phạm vi cần thiết hoặc ngoài mục đích đã thông báo.

3. Trước khi người sử dụng chụp ảnh, tải lên giấy tờ, tài liệu hoặc cung cấp dữ liệu cá nhân, hệ thống phải thông báo rõ: Mục đích xử lý; loại dữ liệu được xử lý; đơn vị quản lý; thời hạn lưu trữ; quyền kiểm tra, chỉnh sửa, yêu cầu xóa hoặc phản ánh, khiếu nại; nguy cơ có thể phát sinh trong quá trình xử lý dữ liệu.

4. Dữ liệu hình ảnh, tệp giấy tờ, tài liệu do người sử dụng cung cấp để trích

xuất thông tin chỉ được lưu tạm trong phiên xử lý, nhằm hỗ trợ kiểm tra, điền biểu mẫu hoặc đính kèm hồ sơ theo yêu cầu của người sử dụng. Dữ liệu này sẽ được xóa ngay sau khi hoàn thành mục đích xử lý, khi người sử dụng hủy thao tác hoặc khi phiên làm việc kết thúc.

5. Dữ liệu cá nhân, đặc biệt là hình ảnh, tệp giấy tờ, tài liệu và dữ liệu tạm phát sinh trong quá trình trích xuất thông tin, không được sử dụng để huấn luyện, tinh chỉnh mô hình, chia sẻ cho bên thứ ba hoặc sử dụng cho mục đích khác nếu chưa được cơ quan có thẩm quyền cho phép và chưa đáp ứng đầy đủ điều kiện pháp luật.

6. Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống và Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công phải áp dụng biện pháp kỹ thuật, quản trị và tổ chức phù hợp để bảo mật dữ liệu cá nhân, phòng ngừa truy cập trái phép, lộ lọt, mất mát, sửa đổi, phá hủy hoặc sử dụng sai mục đích.

CHƯƠNG IV

CƠ CHẾ VẬN HÀNH

Điều 12. Đơn vị quản lý, vận hành; Đơn vị cung cấp và đơn vị sử dụng

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đơn vị quản lý, vận hành nghiệp vụ Trợ lý ảo hành chính công; chủ trì điều phối cập nhật dữ liệu, phân quyền, theo dõi chất lượng, tiếp nhận phản ánh và tổng hợp báo cáo kết quả thử nghiệm.

2. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường và cơ quan có liên quan là đơn vị sử dụng, phối hợp cung cấp dữ liệu, kiểm duyệt nội dung, khai thác hệ thống trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được phân quyền.

3. Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công là đơn vị phát triển, vận hành kỹ thuật, bảo trì, bảo đảm an toàn thông tin, hỗ trợ tích hợp, khắc phục sự cố theo hợp đồng, nhiệm vụ hoặc thỏa thuận được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 13. Tài khoản và phân quyền hệ thống

1. Tài khoản quản trị hệ thống được cấp cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đầu mối được giao bằng văn bản; tài khoản phải được quản lý theo nguyên tắc định danh cá nhân, không dùng chung tài khoản, không chia sẻ mật khẩu.

2. Tài khoản nghiệp vụ được cấp cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã để cập nhật, kiểm duyệt, khai thác hoặc hỗ trợ người dân sử dụng hệ thống theo phạm vi được phân quyền.

3. Phân quyền truy cập phải bảo đảm đúng người, đúng vai trò, đúng phạm vi dữ liệu, đúng địa bàn, đúng lĩnh vực và đúng mục đích sử dụng. Định kỳ rà soát, thu hồi tài khoản không còn nhu cầu sử dụng hoặc người dùng đã thay đổi

vị trí công tác.

4. Đối với quyền quản trị, quyền truy cập dữ liệu cá nhân, quyền trích xuất báo cáo, quyền sửa, xóa, nạp dữ liệu, phải áp dụng cơ chế kiểm soát tăng cường phù hợp với điều kiện kỹ thuật của hệ thống.

Điều 14. Quy trình vận hành của Trợ lý ảo hành chính công

Quy trình vận hành, hướng dẫn sử dụng Trợ lý ảo hành chính công cho từng đối tượng cụ thể được thực hiện theo Quy trình vận hành Trợ lý ảo hành chính công do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

CHƯƠNG V

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC VÀ CÁ NHÂN

Điều 15. Trách nhiệm của Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công

1. Xây dựng trợ lý ảo hành chính công phải tuân thủ các quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15; Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15; Luật Trí tuệ nhân tạo số 134/2025/QH15; Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15; Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15.

2. Bảo đảm an toàn, an ninh, độ tin cậy và kịp thời phát hiện, khắc phục sự cố có khả năng gây tổn hại đến con người, tài sản, dữ liệu hoặc trật tự xã hội.

3. Khẩn trương thông báo cho cơ quan có thẩm quyền khi Trợ lý ảo hành chính công xảy ra sự cố; đồng thời áp dụng biện pháp kỹ thuật để khắc phục, tạm dừng hoặc thu hồi Trợ lý ảo hành chính công;

4. Phối hợp với đơn vị được giao quản lý Trợ lý ảo hành chính công để vận hành Trợ lý ảo hành chính công đảm bảo thông suốt, hiệu quả.

5. Có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật và quy định tại quy chế này.

Điều 16. Trách nhiệm của đơn vị quản lý và vận hành Trợ lý ảo hành chính công

1. Chủ trì phối hợp với đơn vị cung cấp nền tảng để thực hiện thử nghiệm có kiểm soát đối với Trợ lý ảo hành chính công; báo cáo kết quả việc hoàn thành thử nghiệm, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ đánh giá, nghiệm thu Trợ lý ảo hành chính công theo quy định;

2. Tham mưu triển khai Trợ lý ảo hành chính công trên địa bàn tỉnh; tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức các cơ quan nhà nước về quản trị, cập nhật và khai thác hệ thống;

3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cập nhật dữ liệu, theo dõi, đánh giá hiệu quả hoạt động và tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người

dân, doanh nghiệp;

4. Ghi nhận, thông báo kịp thời sự cố và phối hợp trong quá trình khắc phục.

Điều 17. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành

1. Hệ thống các quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương; các văn bản QPPL thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình;

2. Kiểm duyệt, thẩm định và chịu trách nhiệm về nguồn dữ liệu trước khi gửi cho Văn phòng UBND tỉnh để kiểm soát hình thức, phạm vi, tính phù hợp và tính sẵn sàng của dữ liệu trước khi chuyển cho Đơn vị cung cấp hệ thống để nạp vào Tr� lý ảo hành chính công;

3. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, kiểm soát chất lượng của Tr� lý ảo hành chính công đối với lĩnh vực quản lý của ngành, đơn vị; kịp thời bổ sung, điều chỉnh nguồn dữ liệu nếu có thay đổi;

4. Phối hợp với đơn vị quản lý và vận hành hệ thống, đơn vị cung cấp hệ thống để kiểm tra, điều chỉnh vấn đề phát sinh;

5. Sử dụng Tr� lý ảo hành chính công để hỗ trợ việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của lĩnh vực ngành, lĩnh vực do mình quản lý.

Điều 18. Trách nhiệm của Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn Báo và Phát thanh, Truyền hình Lai Châu đẩy mạnh công tác tuyên truyền vai trò, tính năng, hướng dẫn sử dụng của Tr� lý ảo hành chính công đối với các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Theo dõi, giám sát hiệu năng hoạt động của Tr� lý ảo hành chính công; kịp thời phát hiện, phối hợp với Đơn vị được giao quản lý và vận hành Tr� lý ảo hành chính công và đơn vị cung cấp hệ thống để xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh và đảm bảo an toàn thông tin, an toàn dữ liệu trong quá trình hệ thống vận hành.

2. Tham mưu thành lập Hội đồng và tổ chức nghiệm thu Tr� lý ảo hành chính công theo quy định.

3. Đánh giá khả năng kết nối, tích hợp hệ thống với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính dùng chung của các bộ, ngành và các cơ sở dữ liệu dùng chung; báo cáo cấp có thẩm quyền để thực hiện việc kết nối (nếu có).

Điều 20. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. Tuyên truyền đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trên địa bàn xã, phường mình về ý nghĩa, vai trò, tiện ích của hệ thống Tr� lý ảo

hành chính công sau khi hệ thống Trợ lý ảo hành chính công đi vào hoạt động chính thức;

2. Theo dõi, quản lý hệ thống máy tính được trang bị để hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện tính năng trích xuất thông tin từ các giấy, tờ, tài liệu do cá nhân, tổ chức cung cấp lên Trợ lý ảo hành chính công để tự động điền thông tin vào mẫu tờ khai, đơn khi cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

3. Chỉ đạo công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã ứng dụng tính năng hỗ trợ của Trợ lý ảo hành chính công vào quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

4. Kết hợp giải quyết thủ tục hành chính và hướng dẫn Nhân dân trên địa bàn các thao tác trên Hệ thống Trợ lý ảo hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

Điều 21. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hệ thống

1. Tuân thủ đúng hướng dẫn sử dụng và không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm tại Điều 5 quy chế này.

2. Kiểm duyệt và chịu trách nhiệm về thông tin các tài liệu trước khi đưa vào hệ thống hoặc các thông tin của tổ chức, cá nhân trên tờ khai, mẫu đơn đã được Trợ lý ảo hành chính công hỗ trợ điền trước khi thực hiện các thao tác tiếp theo của quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Bảo mật thông tin, không để lộ lọt thông tin tài khoản đăng nhập tiềm ẩn nguy cơ cao tin tặc có thể khai thác, truy cập, đánh cắp, phát tán, đăng tải các loại thông tin không chính thống làm rối loạn, hạn chế tính năng ưu việt của Trợ lý ảo hành chính công nếu được giao quản lý tài khoản.

Điều 22. Trách nhiệm của người sử dụng

1. Tuân thủ đúng hướng dẫn sử dụng và không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm tại Điều 5 quy chế này.

2. Xác thực người dùng; Kiểm tra, đối chiếu, xác thực lại tính chính xác và độ tin cậy của thông tin trước khi sử dụng vào mục đích công việc của bản thân.

CHƯƠNG VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Chế độ thông tin báo cáo

1. Văn phòng UBND tỉnh có quyền trích xuất báo cáo từ Trợ lý ảo hành chính công để phục vụ công tác đánh giá, kiểm soát chất lượng của Trợ lý ảo hành chính công.

2. Nội dung báo cáo gồm:

a) Báo cáo tổng hợp số liệu tham gia của các tổ chức, cá nhân thông qua hình thức nhập liệu câu trả lời; nội dung trả lời; đánh giá chất lượng của câu trả lời.

b) Báo cáo tổng hợp số liệu tham gia của các tổ chức, cá nhân thông qua hình thức bằng giọng nói; nội dung trả lời; đánh giá chất lượng của câu trả lời.

Điều 24. Xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng Trợ lý ảo hành chính công thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật về dân sự.

2. Thủ trưởng các cơ quan có trách nhiệm xử lý kịp thời, nghiêm minh đối với các vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý; chịu trách nhiệm liên đới trước Chủ tịch UBND tỉnh và trước pháp luật về những vi phạm xảy ra liên quan đến ngành mình, cấp mình.

Điều 25. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh chưa phù hợp với quy định của pháp luật hoặc thực tiễn địa phương, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh quy chế cho phù hợp./.