

Số: /QĐ-UBND

Lai Châu, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình vận hành hệ thống trợ lý ảo 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 trình vận hành 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 UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; 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 (báo cáo);
- 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

Lai Châu, ngày tháng năm 2026

QUY TRÌNH

Vận hành Hệ thống trợ lý ảo hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính công (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 và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định trình tự, trách nhiệm, quy trình thực hiện đối với các hoạt động xây dựng, chuẩn hóa, kiểm duyệt, nạp và cập nhật dữ liệu; hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp tra cứu thủ tục hành chính; hỗ trợ trích xuất thông tin từ giấy tờ, tài liệu để điền biểu mẫu và nộp hồ sơ; tiếp nhận, xử lý phản ánh; kiểm soát chất lượng; ghi nhận nhật ký hệ thống; đánh giá rủi ro và tạm dừng tính năng khi cần thiết.

Quy trình này không điều chỉnh việc ban hành quyết định hành chính, phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc xử lý hồ sơ thuộc thẩm quyền của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

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 thuật ngữ

1. Hệ thống Trợ lý ảo hỗ trợ cá nhân/tổ chức thực hiện thủ tục hành chính (gọi tắt là Trợ lý ảo hành chính công) tỉnh Lai Châu 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. Dữ liệu tri thức hành chính công là tập hợp dữ liệu đã được cơ quan có thẩm quyền chuẩn hóa, kiểm duyệt và cho phép sử dụng để hệ thống trả lời, hướng dẫn hoặc hỗ trợ nhập liệu liên quan đến thủ tục hành chính.

3. Kết quả đầu ra của Trợ lý ảo hành chính công là nội dung trả lời, gợi ý, thông tin được trích xuất, biểu mẫu được điền tự động hoặc các nội dung hỗ trợ khác do hệ thống tạo ra trong quá trình tương tác với người sử dụng.

4. Nhận dạng ký tự quang học (OCR) là chức năng nhận diện, trích xuất thông tin từ hình ảnh giấy tờ, tài liệu do người sử dụng cung cấp để hỗ trợ điền biểu mẫu hoặc phục vụ việc kiểm tra thông tin hồ sơ.

5. Phiên bản dữ liệu là tập hợp dữ liệu được phê duyệt để nạp vào hệ thống tại một thời điểm nhất định, có mã phiên bản, thời điểm áp dụng, phạm vi áp dụng và người chịu trách nhiệm phê duyệt.

6. Sự cố hệ thống là tình trạng hệ thống hoạt động sai lệch, trả lời sai, trích xuất dữ liệu sai, gián đoạn dịch vụ, mất an toàn thông tin hoặc có nguy cơ ảnh hưởng quyền, lợi ích hợp pháp của người sử dụng.

Điều 3. Nguyên tắc vận hành và sử dụng Trợ lý ảo hành chính công

1. Trợ lý ảo hành chính công được vận hành theo nguyên tắc lấy người dân làm trung tâm; bảo đảm thuận tiện, dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ sử dụng và phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh Lai Châu.

2. Trợ lý ảo hành chính công chỉ có chức năng hỗ trợ cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ nhập liệu hoặc nộp hồ sơ đối với một số thủ tục hành chính thông dụng; không thay thế công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, kiểm tra, thẩm định, xử lý và quyết định kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thông tin cung cấp Trợ lý ảo hành chính công phải bảo đảm tính chính xác, đầy đủ và thống nhất với các nguồn dữ liệu chính thức; được cập nhật thường xuyên khi có thay đổi về chính sách, pháp luật hoặc quy trình nghiệp vụ.

4. Không sử dụng kết quả đầu ra của Trợ lý ảo hành chính công làm căn cứ duy nhất để tiếp nhận hồ sơ, từ chối hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ, kết luận hồ sơ hợp lệ hoặc ban hành quyết định hành chính.

5. Việc xử lý dữ liệu cá nhân trong Trợ lý ảo hành chính công phải tuân thủ nguyên tắc đúng mục đích, đúng phạm vi, tối thiểu cần thiết, có kiểm soát, có khả năng truy vết và có cơ chế xử lý khiếu nại, phản ánh.

6. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khi tham gia vận hành và sử dụng Trợ lý ảo hành chính công phải tuân thủ các quy định tại 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 công và quy trình vận hành được quy định tại văn bản này.

Điều 4. Mục tiêu, yêu cầu

1. Mục tiêu

Quy trình vận hành Trợ lý ảo hành chính công được xây dựng nhằm quy định nội dung, thời gian và trách nhiệm trong quá trình thu thập dữ liệu đầu vào, dữ liệu điều chỉnh, bổ sung và kiểm soát, đánh giá chất lượng; hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị chuyên môn, các cá nhân, tổ chức doanh nghiệp trong quá trình tìm hiểu và tiếp nhận hoặc nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm Trợ lý ảo hành chính công hoạt động thông suốt và hiệu quả, đáp ứng kịp thời nhu cầu tra cứu, thực hiện thủ tục hành chính của người dân, các cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp; góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công và cải cách hành chính; tăng năng suất, hiệu quả lao động của cán bộ, công chức, viên chức và tiết kiệm thời gian và chi phí tuân thủ cho người dân và doanh nghiệp. Quá trình này giúp khơi thông nguồn lực, tạo môi trường đầu tư minh bạch, thuận lợi và xây dựng nền hành chính kiến tạo, lấy người dân làm trung tâm.

2. Yêu cầu

Quy trình hướng dẫn vận hành Trợ lý ảo hành chính công phải xác định rõ số lượng quy trình, nội dung của từng quy trình và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân liên quan trong từng quy trình.

Điều 5. Quy trình vận hành Trợ lý ảo hành chính công

Trợ lý ảo hành chính công được xây dựng, vận hành theo bốn quy trình sau:

1. Quy trình thu thập, chuẩn hóa, kiểm duyệt, nạp dữ liệu đầu vào cho Trợ lý ảo hành chính công.
2. Quy trình chỉnh lý/thu hồi dữ liệu và khôi phục hệ thống về phiên bản ổn định khi cần thiết.
3. Quy trình sử dụng Trợ lý ảo hành chính công phục vụ nhu cầu của cá nhân, tổ chức
4. Quy trình kiểm soát chất lượng của Trợ lý ảo hành chính công.

CHƯƠNG II

QUY TRÌNH THU THẬP, CHUẨN HÓA, KIỂM DUYỆT, NẠP DỮ LIỆU ĐẦU VÀO CHO TRỢ LÝ ẢO HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 6. Nguồn dữ liệu đầu vào cho Trợ lý hành chính công

1. Dữ liệu được sử dụng cho hệ thống bao gồm:

- a) Quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền;
- b) Văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn nghiệp vụ đã được công bố công khai và đang còn hiệu lực;
- c) Câu hỏi, tình huống, hướng dẫn nghiệp vụ đã được cơ quan chuyên môn kiểm duyệt;
- d) Biểu mẫu, tờ khai, thành phần hồ sơ, hướng dẫn nộp hồ sơ điện tử được cơ quan có thẩm quyền ban hành hoặc công bố;
- đ) Dữ liệu phản ánh, đánh giá chất lượng câu trả lời, lỗi phát sinh trong quá trình thử nghiệm đã được xử lý, phân loại và không chứa thông tin bí mật hoặc thông tin cá nhân không cần thiết.

2. Không đưa vào Trợ lý ảo hành chính công dữ liệu thuộc bí mật nhà nước; dữ liệu chưa được phép công bố; dữ liệu không rõ nguồn gốc; dữ liệu cá nhân không phục vụ trực tiếp việc hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính; dữ liệu có khả năng gây hiểu nhầm về thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 7. Quy trình thu thập, chuẩn hóa và kiểm duyệt dữ liệu ban đầu

1. Trách nhiệm thực hiện/người thực hiện: Các sở, ban, ngành tỉnh và công chức, viên chức được giao nhiệm vụ.

2. Quy trình thu thập, chuẩn hóa và kiểm duyệt dữ liệu ban đầu được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1. Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã theo phạm vi quản lý rà soát, tổng hợp danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, biểu mẫu, thành phần hồ sơ, văn bản quy phạm pháp luật và tài liệu hướng dẫn có liên quan.

Bước 2. Đầu mỗi chuyên môn của từng cơ quan chuẩn hóa dữ liệu theo mẫu thống nhất, bảo đảm mỗi nội dung có thông tin về nguồn trích dẫn, ngày ban hành, ngày có hiệu lực, tình trạng hiệu lực, đơn vị chịu trách nhiệm và phạm vi áp dụng.

Bước 3. Cơ quan chuyên môn tự kiểm tra bước đầu về tính đầy đủ, tính chính xác, sự phù hợp với quy định pháp luật và thực tiễn giải quyết thủ tục hành chính để gửi cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Bước 4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát hình thức, phạm vi, tính phù hợp và tính sẵn sàng của dữ liệu trước khi chuyển cho Đơn vị cung cấp Trợ

lý ảo hành chính công để nạp dữ liệu. Việc cung cấp dữ liệu để chuyển cho đơn vị cung ứng hệ thống phải được lập thành văn bản trong đó nêu rõ phạm vi dữ liệu, cơ quan chịu trách nhiệm nội dung, người phê duyệt, thời điểm nạp và phạm vi áp dụng.

3. Thời gian thực hiện: Việc thu thập, chuẩn hóa và kiểm duyệt dữ liệu ban đầu cho Trợ lý ảo hành chính công phải được thực hiện xong trước khi triển khai kiểm thử Trợ lý ảo hành chính công.

Điều 8. Quy trình nạp dữ liệu, kiểm thử và công bố phiên bản dữ liệu cập nhật

1. Trách nhiệm thực hiện/người thực hiện: Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công.

2. Quy trình thực hiện

a) Bước 1: Trên cơ sở văn bản đề nghị nạp dữ liệu của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công chỉ được nạp dữ liệu sau khi dữ liệu đã được kiểm duyệt theo quy trình tại Điều 7 Quy định này.

b) Bước 2. Tổ chức kiểm thử nội bộ đối với các nhóm câu hỏi, tình huống, biểu mẫu và kịch bản sử dụng phổ biến trước khi đưa vào thử nghiệm phục vụ người dân. Nội dung kiểm thử tối thiểu đối với các nhóm nội dung sau: Câu hỏi thường gặp về thành phần hồ sơ, trình tự, cách thức thực hiện, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí; tình huống thay đổi, bổ sung, hủy bỏ hoặc thay thế thủ tục hành chính; biểu mẫu, tờ khai có sử dụng chức năng trích xuất và điền thông tin tự động; các câu hỏi nhạy cảm dễ dẫn đến hiểu nhầm về thẩm quyền, kết quả giải quyết hoặc tư vấn pháp lý cá nhân hóa...

Kết quả kiểm thử phải được lập thành biên bản hoặc báo cáo điện tử, làm căn cứ công bố phiên bản dữ liệu trên hệ thống thử nghiệm. Phiên bản dữ liệu chính thức trong giai đoạn thử nghiệm phải được lưu trữ tối thiểu các thông tin: mã phiên bản, ngày cập nhật, nội dung thay đổi, đơn vị chịu trách nhiệm và trạng thái áp dụng.

Bước 3. Công bố phiên bản dữ liệu mới để phục vụ người dân, tổ chức.

CHƯƠNG III

QUY TRÌNH CHỈNH LÝ/THU HỒI DỮ LIỆU

Điều 9. Căn cứ để chỉnh lý/thu hồi dữ liệu trên Trợ lý ảo hành chính công

Việc cập nhật, điều chỉnh dữ liệu được thực hiện khi có một trong các căn cứ sau đây

1. Văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố thủ tục hành chính, quy trình nội bộ hoặc biểu mẫu có thay đổi;
2. Phát hiện hệ thống trả lời sai, thiếu, không còn phù hợp hoặc có khả năng gây hiểu nhầm;
3. Có phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ tiếp nhận hồ sơ hoặc cơ quan chuyên môn;
4. Có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền trong quá trình kiểm tra, giám sát hoặc đánh giá thử nghiệm.

Điều 10. Quy trình chỉnh lý/thu hồi dữ liệu và khôi phục hệ thống

1. Trách nhiệm thực hiện:

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Đơn vị phối hợp: các sở, ban, ngành tỉnh và Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công.

2. Quy trình thực hiện gồm các bước sau:

Bước 1. Ghi nhận, phân loại nội dung cần chỉnh lý, thu hồi hoặc lỗi phát sinh từ phản ánh của người sử dụng, cán bộ tiếp nhận, cơ quan chuyên môn, kết quả kiểm soát chất lượng hoặc cảnh báo của hệ thống.

Bước 2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét mức độ ảnh hưởng; trường hợp lỗi nghiêm trọng, lỗi lặp lại, có dấu hiệu “ảo giác”, dùng sai căn cứ pháp lý hoặc hướng dẫn sai thành phần hồ sơ, quy trình, thẩm quyền thì gửi văn bản yêu cầu Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công tạm dừng, ẩn hoặc giới hạn nội dung, tính năng có lỗi và gửi văn bản đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để kiểm tra, rà soát, xác nhận lại nội dung.

Bước 3. Các cơ quan, đơn vị kiểm tra, rà soát, xác nhận nội dung gửi Văn phòng UBND tỉnh để tiến hành tổng hợp, đánh giá và gửi yêu cầu đến Đơn vị cung cấp hệ thống xác định nguyên nhân lỗi và phiên bản ổn định gần nhất để chỉnh lý, thu hồi dữ liệu hoặc khôi phục hệ thống khi cần thiết.

Bước 4. Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công thực hiện chỉnh lý, thu hồi dữ liệu hoặc khôi phục hệ thống về phiên bản ổn định đã được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chấp thuận.

Bước 5. Sau khi xử lý, hệ thống phải được kiểm thử lại đối với nội dung, thủ tục, biểu mẫu hoặc tính năng đã phát sinh lỗi; chỉ đưa vào vận hành trở lại khi đạt yêu cầu.

Bước 6. Toàn bộ quá trình xử lý phải được lưu vết, lập báo cáo về nguyên nhân, phạm vi ảnh hưởng, biện pháp khắc phục, đơn vị chịu trách nhiệm và thời hạn hoàn thành.

3. Việc khôi phục hệ thống không thay thế trách nhiệm chính lý, thu hồi hoặc cập nhật dữ liệu. Sau khi hệ thống được đưa về phiên bản ổn định, các cơ quan chuyên môn tiếp tục rà soát, chuẩn hóa và gửi dữ liệu chính xác để cập nhật theo quy trình kiểm duyệt.

CHƯƠNG IV

QUY TRÌNH SỬ DỤNG HỆ THỐNG PHỤC VỤ CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

Điều 11. Quy trình trải nghiệm tra cứu, hỏi đáp thông tin về thủ tục hành chính công

1. Đối tượng sử dụng: Cá nhân, tổ chức (sau đây gọi tắt là người sử dụng).

2. Quy trình trải nghiệm tra cứu, hỏi đáp thông tin thủ tục hành chính được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1. Người sử dụng truy cập hệ thống thông qua kênh được công bố gồm tổng đài, trang thông tin điện tử, app ứng dụng hoặc kios hỗ trợ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công địa phương.

Bước 2. Hệ thống hiển thị thông báo về phạm vi hỗ trợ, giới hạn trách nhiệm của Trợ lý ảo và cảnh báo người sử dụng phải kiểm tra thông tin trước khi sử dụng.

Bước 3. Người sử dụng nhập câu hỏi bằng văn bản, giọng nói hoặc lựa chọn thủ tục hành chính cần tìm hiểu.

Bước 4. Hệ thống xử lý yêu cầu, truy xuất dữ liệu tri thức hành chính công đã được kiểm duyệt và phản hồi thông tin phù hợp.

Bước 5. Người sử dụng kiểm tra nội dung phản hồi; trường hợp chưa rõ, có thể yêu cầu hệ thống giải thích lại bằng ngôn ngữ đơn giản hơn hoặc hướng dẫn theo từng bước.

Bước 6. Khi nội dung vượt quá phạm vi hỗ trợ của hệ thống, hệ thống phải hướng dẫn người sử dụng liên hệ cơ quan, công chức có thẩm quyền hoặc kênh hỗ trợ chính thức.

Điều 12. Quy trình hỗ trợ điền thông tin vào tờ khai, mẫu đơn khi thực hiện thủ tục hành chính và nộp hồ sơ

1. Đối tượng áp dụng

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao tiếp nhận và giải quyết thủ tục

hành chính (sau đây gọi tắt là cán bộ);

b) Cá nhân, tổ chức.

2. Quy trình thực hiện

a) Quy trình áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức được giao tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa

Bước 1. Cán bộ tiếp nhận nhu cầu hỗ trợ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và giải thích rõ chức năng hỗ trợ của Trợ lý ảo hành chính công.

Bước 2. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp đồng ý sử dụng chức năng hỗ trợ trích xuất dữ liệu và cung cấp giấy tờ, tài liệu cần thiết.

Bước 3. Cán bộ thực hiện quét, chụp hoặc tải giấy tờ lên hệ thống trong phạm vi thủ tục hành chính đang được hỗ trợ; không tải lên giấy tờ không cần thiết.

Bước 4. Hệ thống trích xuất thông tin và điền vào biểu mẫu dự thảo.

Bước 5. Cán bộ kiểm tra sơ bộ kết quả trích xuất, đối chiếu với giấy tờ gốc và yêu cầu người dân xác nhận thông tin.

Bước 6. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp ký, xác nhận hoặc xác nhận điện tử đối với biểu mẫu đã được điền trước khi hồ sơ được tiếp nhận hoặc chuyển sang bước xử lý tiếp theo.

Bước 7. Cán bộ hoàn thiện thao tác tiếp nhận hồ sơ theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính hiện hành; Trợ lý ảo hành chính công không tự động xác định hồ sơ hợp lệ hoặc thay thế nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ.

b) Quy trình áp dụng đối với cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp

Bước 1. Người sử dụng lựa chọn thủ tục hành chính cần thực hiện và biểu mẫu, tờ khai cần hỗ trợ điền thông tin.

Bước 2. Trợ lý ảo hành chính công hiển thị thông báo về việc xử lý dữ liệu cá nhân, phạm vi sử dụng giấy tờ được tải lên và yêu cầu người sử dụng xác nhận đồng ý.

Bước 3. Người sử dụng tải lên hoặc chụp ảnh giấy tờ, tài liệu cần thiết để Trợ lý ảo hành chính công trích xuất thông tin.

Bước 4. Trợ lý ảo hành chính công thực hiện nhận dạng ký tự quang học, trích xuất các trường thông tin liên quan và hiển thị kết quả trích xuất ở dạng có thể kiểm tra, chỉnh sửa.

Bước 5. Người sử dụng kiểm tra, đối chiếu từng trường thông tin với giấy tờ gốc; chỉnh sửa các trường sai, thiếu hoặc không phù hợp.

Bước 6. Người sử dụng xác nhận tính chính xác của thông tin được điền tự động trước khi hệ thống sinh biểu mẫu hoặc chuyển sang bước nộp hồ sơ.

Bước 7. Trợ lý ảo hành chính công tạo biểu mẫu/tờ khai dự thảo; người sử dụng tiếp tục hoàn thiện các trường thông tin còn thiếu.

Bước 8. Xác thực thông tin người dùng bằng cách sử dụng một trong các phương thức sau: Sử dụng số điện thoại (mã OTP), mã QR, VNeID, sinh trắc học (vân tay, móng mắt, khuôn mặt, giọng nói...).

Bước 9. Hoàn thiện hồ sơ và nộp

- Hỗ trợ nộp hồ sơ trên hệ thống: Trợ lý ảo hành chính công tiếp tục hỗ trợ tích hợp các thành phần hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia để hoàn thiện quy trình nộp hồ sơ cho các tổ chức, cá nhân đối với một số thủ tục hành chính thông dụng.

- Trên cơ sở tờ khai đã được Trợ lý ảo hành chính công điền, người sử dụng in và ký xác nhận để hoàn thiện hồ sơ trước khi nộp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm hành chính công cấp tỉnh/cấp xã.

Bước 10. Trợ lý ảo hành chính công lưu nhật ký thao tác theo quy định, không lưu giữ bản ảnh giấy tờ quá thời hạn, phạm vi và mục đích đã được xác định.

3. Trường hợp Trợ lý ảo hành chính công trích xuất sai, cán bộ thực hiện sửa thủ công, ghi nhận lỗi và chuyển thông tin lỗi theo quy trình xử lý phản ánh, lỗi hệ thống.

Cán bộ, công chức, viên chức không được sử dụng tài khoản cá nhân của người dân để thực hiện thao tác nếu chưa được người dân đồng ý; không được lưu, sao chép, chuyển tiếp giấy tờ của người dân ra ngoài hệ thống.

Điều 13. Quy trình xử lý dữ liệu cá nhân và giấy tờ được tải lên Trợ lý ảo hành chính công

1. Dữ liệu cá nhân, giấy tờ tùy thân, giấy tờ hồ sơ hành chính do người sử dụng cung cấp chỉ được xử lý để hỗ trợ tra cứu, trích xuất thông tin, điền biểu mẫu và tích hợp để nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia để phục vụ việc thực hiện thủ tục hành chính theo yêu cầu của người sử dụng.

2. Trước khi tải giấy tờ, Trợ lý ảo hành chính công phải thông báo tối thiểu các nội dung: Loại dữ liệu được xử lý; mục đích xử lý; đơn vị quản lý, vận hành; thời hạn lưu trữ; quyền kiểm tra, chỉnh sửa, phản ánh, yêu cầu xóa hoặc hạn chế xử lý dữ liệu theo quy định pháp luật.

3. Việc xử lý dữ liệu cá nhân được thực hiện theo các bước: Thông báo và lấy xác thực; tiếp nhận giấy tờ; trích xuất thông tin; hiển thị để kiểm tra; người sử dụng

dụng xác nhận; sử dụng cho biểu mẫu hoặc hồ sơ; lưu trữ hoặc xóa dữ liệu theo chính sách đã công bố.

4. Không sử dụng giấy tờ, tài liệu, dữ liệu cá nhân do người sử dụng cung cấp để huấn luyện mô hình, phát triển sản phẩm thương mại, chia sẻ cho bên thứ ba hoặc phục vụ mục đích ngoài phạm vi thử nghiệm nếu chưa có căn cứ pháp lý và chưa được cơ quan có thẩm quyền cho phép.

5. Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công phải có cơ chế xóa, ẩn danh hóa hoặc giới hạn truy cập đối với dữ liệu cá nhân sau khi hoàn thành mục đích xử lý, phù hợp với yêu cầu bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin.

6. Trường hợp phát hiện nguy cơ lộ lọt, truy cập trái phép hoặc xử lý sai mục đích dữ liệu cá nhân, Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công phải báo cáo ngay cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

CHƯƠNG V

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG CỦA HỆ THỐNG

Điều 14. Kiểm soát chất lượng của Trợ lý ảo hành chính công

1. Trách nhiệm thực hiện:

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành tỉnh; Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công.

2. Việc kiểm soát chất lượng hệ thống được thực hiện hằng tuần trong giai đoạn đầu thử nghiệm và hằng tháng khi hệ thống vận hành ổn định, trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền yêu cầu kiểm tra đột xuất.

3. Nội dung kiểm soát chất lượng gồm:

Kiểm tra tỷ lệ câu hỏi được trả lời thành công, tỷ lệ câu hỏi không có câu trả lời, tỷ lệ câu trả lời bị phản ánh sai hoặc chưa phù hợp;

Kiểm tra tỷ lệ trích xuất đúng các trường thông tin trong biểu mẫu và các lỗi nhận dạng ký tự quang học thường gặp;

Kiểm tra dữ liệu hết hiệu lực, dữ liệu chồng chéo hoặc dữ liệu có nguy cơ gây hiểu nhầm;

Kiểm tra thời gian phản hồi, tình trạng gián đoạn dịch vụ và lỗi truy cập;

Kiểm tra việc lưu nhật ký, phân quyền tài khoản, cảnh báo người dùng và xử lý dữ liệu cá nhân;

Kiểm tra phản ánh, khiếu nại, đề xuất cải tiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ sử dụng.

4. Quy trình thực hiện

Bước 1: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trích xuất báo cáo từ Trợ lý ảo hành chính công gửi cho đầu mối các sở, ban, ngành để nghiên cứu, đánh giá đối với các nội dung có liên quan đến câu trả lời của Trợ lý ảo hành chính công.

Bước 2: Các sở, ban, ngành rà soát, kiểm tra, đánh giá các nội dung do Trợ lý ảo hành chính công hỗ trợ → đánh giá nội dung chưa phù hợp → kết luận nguyên nhân và gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp.

Bước 3: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Đơn vị cung cấp hệ thống để điều chỉnh lại các nội dung chưa phù hợp sau khi kiểm soát.

4. Kết quả kiểm soát chất lượng phải được lập thành báo cáo, trong đó nêu rõ số liệu, lỗi phát hiện, nguyên nhân, biện pháp xử lý, thời hạn xử lý và đơn vị chịu trách nhiệm.

5. Các lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi người dân hoặc an toàn dữ liệu phải được ưu tiên xử lý trước các lỗi về trải nghiệm, giao diện hoặc tối ưu hiệu năng.

CHƯƠNG VI

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn tỉnh

1. Tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quy định này.
2. Phối hợp với đơn vị quản lý và vận hành Trợ lý ảo hành chính công và đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công để khắc phục kịp thời các sự cố khi phát sinh.

Điều 16. Trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp

1. Tuân thủ đúng quy trình hướng dẫn vận hành và sử dụng tại quy định này và 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.
2. Chịu trách nhiệm xác thực lại tính chính xác và độ tin cậy của thông tin trước khi sử dụng vào mục đích công việc của cá nhân, tổ chức.

Điều 17. Trách nhiệm của Đơn vị cung cấp Trợ lý ảo hành chính công

1. 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.

2. Phối hợp với đầu mối các sở, ban, ngành tỉnh để nạp dữ liệu ban đầu cho Trợ lý ảo hành chính công, dữ liệu điều chỉnh, bổ sung trong quá trình vận hành Trợ lý ảo hành chính công.

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy trình 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, sửa đổi cho phù hợp./.