

Số: 4702/KH-UBND

Quảng Trị, ngày 28 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thí điểm mô hình Trợ lý Nhân dân hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

Thực hiện Thông báo số 346/TB-VP ngày 11/9/2026 của Văn phòng UBND tỉnh về kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại buổi làm việc nghe Công ty Cổ phần Đầu tư Kỷ Nguyên Mới Việt Nam báo cáo đề xuất triển khai thí điểm các giải pháp công nghệ và trí tuệ nhân tạo, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thí điểm mô hình Trợ lý Nhân dân hỗ trợ hoàn thiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Thí điểm, đánh giá khả năng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hỗ trợ người dân xác định thủ tục hành chính, chuẩn bị giấy tờ, kê khai, kiểm tra và hoàn thiện hồ sơ; góp phần giảm thời gian thực hiện, hạn chế hồ sơ phải sửa đổi, bổ sung và giảm thao tác hướng dẫn lặp lại của cán bộ.

Đánh giá hiệu quả, độ chính xác, khả năng tích hợp, yêu cầu về dữ liệu, an toàn thông tin, hạ tầng, nhân lực và điều kiện vận hành; làm cơ sở báo cáo UBND tỉnh xem xét việc tiếp tục hoàn thiện, kết thúc hoặc nhân rộng mô hình.

2. Yêu cầu

Việc thí điểm thực hiện đúng phạm vi, địa điểm, thời gian và nội dung đã thống nhất; phân công rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và doanh nghiệp cung cấp giải pháp; không làm ảnh hưởng hoạt động bình thường của cơ quan, đơn vị và việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Dữ liệu, thiết bị, tài khoản và hệ thống sử dụng trong quá trình thí điểm phải đúng thẩm quyền, mục đích, phạm vi được phép; bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước và dữ liệu cá nhân.

Kết quả do trí tuệ nhân tạo cung cấp chỉ có giá trị hỗ trợ, không thay thế việc kiểm tra, thẩm định, xác nhận và quyết định của cơ quan, người có thẩm quyền.

Việc thí điểm được thực hiện trên cơ sở Công ty Cổ phần Đầu tư Kỷ Nguyên Mới Việt Nam tự nguyện tham gia và tự bảo đảm nguồn lực; không làm phát sinh cam kết về đầu tư, mua sắm, thuê dịch vụ, duy trì hoặc mở rộng hệ thống sau thí điểm.

Kết quả thí điểm phải được đánh giá bằng tiêu chí, số liệu cụ thể, có so sánh trước và sau; kết quả do Công ty cung cấp là nguồn thông tin phục vụ đánh giá, không phải căn cứ duy nhất để kết luận mô hình đạt yêu cầu.

II. NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI

1. Chỉ sử dụng dữ liệu, hồ sơ, tài khoản, hệ thống và thiết bị thuộc phạm vi được cơ quan có thẩm quyền cho phép; xác định rõ nguồn dữ liệu, quyền truy cập, mục đích sử dụng, thời gian lưu trữ và trách nhiệm của các bên.

2. Dữ liệu của tỉnh chỉ được sử dụng phục vụ nội dung thí điểm theo Kế hoạch này; không được sao chép, chuyển giao, chia sẻ, tái sử dụng hoặc dùng để huấn luyện mô hình trí tuệ nhân tạo ngoài phạm vi được chấp thuận.

3. Ưu tiên sử dụng dữ liệu mẫu, dữ liệu giả lập hoặc dữ liệu đã được ẩn danh đối với nội dung không nhất thiết phải sử dụng dữ liệu thật; thực hiện phân quyền, xác thực, mã hóa, ghi nhật ký, sao lưu và giám sát trong quá trình thí điểm.

4. Trợ lý Nhân dân là công cụ hỗ trợ, không thay thế Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, phần mềm chuyên ngành hoặc thẩm quyền của cơ quan nhà nước.

5. Công ty chỉ được truy cập, xử lý dữ liệu và sử dụng hệ thống, thiết bị trong phạm vi cho phép; không tự ý mở rộng người dùng, địa điểm, dữ liệu, chức năng hoặc kết nối với hệ thống khác.

6. Kết thúc thí điểm phải kiểm kê, đối soát và bàn giao dữ liệu, tài liệu, tài khoản, nhật ký, kết quả; thu hồi quyền truy cập, hoàn trả hoặc xóa dữ liệu theo phương án đã thống nhất.

7. Khi phát sinh sự cố an toàn thông tin, lộ lọt dữ liệu, sử dụng dữ liệu sai phạm vi, ảnh hưởng hệ thống chính thức hoặc kết quả AI không bảo đảm yêu cầu, cơ quan chủ trì phối hợp xử lý theo thẩm quyền và báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

III. NỘI DUNG THÍ ĐIỂM

1. Mô hình Trợ lý Nhân dân hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ DVCTT

a) Nội dung: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ người dân xác định thủ tục hành chính; hướng dẫn điều kiện, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, phí, lệ phí, trình tự thực hiện; nhận diện, trích xuất thông tin từ giấy tờ; kiểm tra sơ bộ tính đầy đủ, thống nhất của thông tin; gợi ý, hỗ trợ điền biểu mẫu và hoàn thiện hồ sơ trước khi chuyển cán bộ tiếp nhận.

b) Địa điểm: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đồng Thuận; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hà.

c) Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị.

d) Cơ quan phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nội vụ; Phòng PA05 (Công an tỉnh); UBND phường Đồng Thuận; UBND phường Đông Hà;

Công ty Cổ phần Đầu tư Kỹ Nguyên Mới Việt Nam và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Thời gian thí điểm:

- Thời gian triển khai thí điểm dự kiến: từ ngày 01/10/2026 đến hết ngày 31/10/2026.

- Thời gian đánh giá kết quả thí điểm, tổng hợp báo cáo: từ ngày 01/11/2026 đến 10/11/2026

e) Danh sách thủ tục hành chính triển khai thí điểm: (Theo Phụ lục đính kèm)

f) Tiêu chí đánh giá: Thời gian hỗ trợ người dân hoàn thiện hồ sơ; thời gian cán bộ hướng dẫn, kiểm tra sơ bộ; độ chính xác của thông tin nhận diện, trích xuất và gợi ý kê khai; tỷ lệ hồ sơ đầy đủ ngay từ đầu, tỷ lệ hồ sơ phải sửa đổi, bổ sung; khả năng tự phục vụ và mức độ hài lòng của người sử dụng; khả năng tích hợp, truy xuất nguồn; số lượng, tính chất lỗi; yêu cầu về an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Tổ chức đánh giá kết quả

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thí điểm và Công ty Cổ phần Đầu tư Kỹ Nguyên Mới Việt Nam thống nhất phương pháp, biểu mẫu theo dõi và số liệu nền; tổ chức đánh giá, so sánh trước và trong thời gian thí điểm theo các tiêu chí đánh giá tại điểm f khoản 1 Mục này.

Trong quá trình thí điểm, các cơ quan, đơn vị theo dõi, ghi nhận số liệu, lỗi phát sinh và ý kiến phản hồi của người dân, cán bộ; bảo đảm dữ liệu cá nhân sử dụng trong báo cáo được ẩn danh theo quy định.

Sau khi kết thúc thí điểm, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì đối soát, tổng hợp, đánh giá kết quả; báo cáo UBND tỉnh xem xét việc tiếp tục hoàn thiện, kết thúc hoặc nhân rộng mô hình.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Công ty Cổ phần Đầu tư Kỹ Nguyên Mới Việt Nam tự nguyện bố trí và tự chịu trách nhiệm bảo đảm toàn bộ chi phí trực tiếp phục vụ thí điểm, gồm nhân lực, giải pháp công nghệ, phần mềm, hạ tầng, thiết bị, lắp đặt, cấu hình, đào tạo, vận hành, hỗ trợ kỹ thuật và các chi phí liên quan.

Các cơ quan, đơn vị của tỉnh sử dụng nhân lực, hạ tầng và nguồn kinh phí thường xuyên đã được giao để thực hiện nhiệm vụ phối hợp, quản lý, giám sát và đánh giá theo quy định.

Việc thí điểm không làm phát sinh nghĩa vụ chi ngân sách nhà nước đối với nội dung do Công ty tự bảo đảm; không làm phát sinh nghĩa vụ mua sắm, thuê dịch vụ, thanh toán, bồi hoàn hoặc duy trì giải pháp sau thí điểm.

Trường hợp phát sinh nhu cầu sử dụng ngân sách nhà nước hoặc tiếp nhận, quản lý, sử dụng tài sản, thiết bị, phần mềm sau thí điểm, cơ quan có thẩm

quyền xem xét, quyết định theo quy định; không mặc nhiên thuộc phạm vi Kế hoạch này.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Chủ trì triển khai Kế hoạch; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan và Công ty Cổ phần Đầu tư Kỹ Nguyên Mới Việt Nam xây dựng nội dung triển khai chi tiết; xác định danh mục thủ tục hành chính, dữ liệu, người sử dụng, phương án vận hành và tiêu chí đánh giá.

Chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra quá trình thí điểm; tổ chức đo số liệu trước và sau, lấy ý kiến người dân, cán bộ; tổng hợp khó khăn, vướng mắc và kịp thời báo cáo UBND tỉnh.

Bố trí địa điểm, nhân lực và điều kiện cần thiết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; cử đầu mỗi phối hợp triển khai, theo dõi hoạt động, hướng dẫn người dân trải nghiệm và ghi nhận phản hồi tại đơn vị.

Sau thời gian kết thúc thí điểm, thực hiện đánh giá kết quả thử nghiệm, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh kết quả triển khai và đề xuất việc tiếp tục hoàn thiện, kết thúc hoặc xem xét nhân rộng mô hình.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp tham gia đánh giá kết quả, kinh nghiệm triển khai giải pháp tại các tỉnh, thành phố khác, kiểm tra, đánh giá kết quả thí điểm tại tỉnh.

3. Sở Nội vụ

Phối hợp triển khai, theo dõi và đánh giá mô hình theo chức năng, nhiệm vụ; tham gia tổng hợp phản hồi của cán bộ, công chức, viên chức và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

4. UBND phường Đồng Thuận và UBND phường Đông Hà

Bố trí địa điểm, nhân lực và điều kiện cần thiết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; cử đầu mỗi phối hợp triển khai, theo dõi hoạt động, hướng dẫn người dân trải nghiệm và ghi nhận phản hồi tại đơn vị.

Phối hợp cung cấp thông tin, quy trình nghiệp vụ, số liệu trong phạm vi quản lý; kịp thời thông báo lỗi, sự cố hoặc nội dung hướng dẫn chưa chính xác; báo cáo kết quả về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp.

5. Công an tỉnh

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, giám sát việc tuân thủ các quy định của Pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân trong quá trình thí điểm theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

6. Công ty Cổ phần Đầu tư Kỹ Nguyên Mới Việt Nam

Bảo đảm nhân lực, giải pháp, hạ tầng, thiết bị và kinh phí; thực hiện khảo sát, cài đặt, cấu hình, đào tạo, hỗ trợ vận hành, xử lý sự cố và cung cấp đầy đủ số liệu, tài liệu phục vụ đánh giá.

Chỉ tiếp cận, sử dụng dữ liệu trong phạm vi được phép; thực hiện phân quyền, mã hóa, lưu nhật ký, bảo mật, đảm bảo an ninh toàn thông tin dữ liệu theo đúng quy định và các nguyên tắc triển khai nêu trên; không sử dụng dữ liệu của tỉnh để huấn luyện hoặc phát triển sản phẩm khác khi chưa được chấp thuận.

Kết thúc thí điểm, bàn giao kết quả, tài liệu kỹ thuật, nhật ký; thu hồi tài khoản, xử lý bản sao dữ liệu và thiết bị theo phương án được cơ quan có thẩm quyền thống nhất.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc sự cố an toàn thông tin, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thí điểm mô hình Trợ lý Nhân dân hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Trị. UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tổ chức thực hiện bảo đảm chất lượng, tiến độ và hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Công an tỉnh;
- Sở KH&CN, sở Nội vụ;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- UBND các phường: Đồng Thuận, Đồng Hà;
- Công ty Cổ phần Đầu tư Kỹ Nguyên Mới Việt Nam;
- Trung tâm PVHCC tỉnh (t/h);
- Lưu: VT, HCCv.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Văn Bảo

**Phụ lục:**

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRIỂN KHAI THÍ ĐIỂM MÔ HÌNH TRỊ LÝ NHÂN DÂN HỖ TRỢ HOÀN THIỆN HỒ SƠ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG TRỊ

(Kèm theo Kế hoạch số 4702/KH-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2026 của UBND tỉnh Quảng Trị)

Stt	Mã TTHC	Tên TTHC	Lĩnh vực
I.	Danh mục thủ tục hành chính cấp xã		
1	2.000.815	Chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận	Chứng thực
2	2.000.884	Thủ tục chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được)	Chứng thực
3	2.000.635	Thủ tục cấp bản sao Trích lục hộ tịch, bản sao giấy khai sinh	Hộ tịch
4	1.004.873	Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	Hộ tịch
5	1.000.894	Thủ tục đăng ký kết hôn	Hộ tịch
6	1.000.656	Thủ tục đăng ký khai tử	Hộ tịch
7	1.001612	Đăng ký thành lập hộ kinh doanh	Thành lập và hoạt động DN
8	2.000986	Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	Hộ tịch
9	1.001.699	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật	Bảo trợ xã hội
10	1.014.027	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hưu trí xã hội	Bảo trợ xã hội

II. Danh mục thủ tục hành chính cấp tỉnh:			
1	1.002856	Cấp, cấp lại Giấy phép liên vận giữa Việt Nam và Lào	Sở Xây dựng
2	1.004359	Cấp, cấp lại Giấy phép khai thác thủy sản	Sở Nông nghiệp và Môi trường
3	2.000033	Thông báo hoạt động khuyến mại	Sở Công Thương
4	2.001474	Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại	Sở Công Thương
5	1.010826	Sửa đổi, bổ sung thông tin cá nhân trong hồ sơ người có công	Sở Nội vụ
6	1.004650	Thủ tục tiếp nhận hồ sơ thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo, băng-rôn	Sở VH TTDL
7	1.004623	Thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa	Sở VH TTDL
8	2.002288	Cấp, cấp lại Phù hiệu cho xe ô tô, xe bốn bánh có gắn động cơ kinh doanh vận tải	Sở Xây dựng
9	3.000465	Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc (tại cấp tỉnh)	Sở Giáo dục và đào tạo
10	1.001751	Cấp bổ sung xe tập lái, cấp lại Giấy phép xe tập lái	Sở Xây dựng

(Danh sách gồm có 20 thủ tục hành chính, trong đó 10 thủ tục hành chính cấp xã và 10 thủ tục hành chính cấp tỉnh)