

Số: /2025/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày tháng 9 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;

Căn cứ Luật Quản lý, sử dụng tài sản công số 15/2017/QH14;

Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14;

Căn cứ Luật Lưu trữ số 33/2024/QH15;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ Về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 113/2025/NĐ-CP của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Lưu trữ;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ Về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ Ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV của Bộ trưởng Bộ Nội vụ Hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 454/TTr-VP ngày 19 tháng 8 năm 2025;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh.

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 22 tháng 9 năm 2025 và thay thế Quyết định số 52/2022/QĐ-UBND ngày 14 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Giang; Quyết định số 23/2023/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; các tổ chức và cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục KTVB&QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp luật - Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy;
- VP ĐDBQH và HĐND tỉnh; các Ban HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh:
  - + LĐVP; các phòng, ban, đơn vị;
  - + LĐTT, các phòng trực thuộc;
  - + Lưu: VT, TTPVHCC.

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

**Mai Sơn**

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành và sử dụng

### Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND  
ngày /9/2025 của UBND tỉnh Bắc Ninh)

## 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 quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Bắc Ninh.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành và sử dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bắc Ninh, bao gồm:

- Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi tắt là UBND cấp xã);
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;
- Các cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị nêu trên.

b) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác tham gia quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh.

3. Các thuật ngữ sử dụng trong Quy chế này được hiểu theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

#### Điều 2. Tên miền và định dạng tài khoản người dùng

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được triển khai theo mô hình tập trung, máy chủ đặt tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu của tỉnh, sử dụng giao diện web với tên miền là dichvucong.bacninh.gov.vn. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được sử dụng thống nhất trên địa bàn tỉnh.

2. Cán bộ công chức, viên chức khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh dùng chung tài khoản công vụ. Cơ quan, đơn vị, địa phương được cấp tài khoản quản trị để quản lý, phân quyền tài khoản, TTHC và thực hiện các chức năng quản trị khác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

### **Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Việc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ và hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các TTHC, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC TỈNH BẮC NINH**

#### **Điều 4. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Thông tin về TTHC và cơ quan, đơn vị công bố TTHC

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp xã.

b) Danh mục TTHC thực hiện trên Hệ thống được xác định theo quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo các mức độ toàn trình, một phần quy định tại Điều 11 và được công khai, cập nhật theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số điều tại khoản 7 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

2. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết TTHC, tình hình giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

4. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

5. Cung cấp kho dữ liệu kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

6. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

7. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành, cơ quan Trung ương.

#### **Điều 5. Cập nhật, cung cấp và xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy chế này: cập nhật, công khai đầy đủ danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến kịp thời, đúng hạn lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Quyết định ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4, khoản 5, khoản 6, khoản 7 Điều 4 Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

#### **Điều 6. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cho phép tìm kiếm, tra cứu TTHC, kết quả và tình trạng giải quyết hồ sơ và thông tin khác liên quan.

2. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chức năng thanh toán trực tuyến khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

4. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật liên quan.

#### **Điều 7. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Các sở, ban, ngành được giao quản lý, sử dụng tài khoản có chức năng quản trị các nội dung bao gồm: danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến, quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, thông tin phí/lệ phí, biểu mẫu điện tử, quản lý thành phần hồ sơ, tiến trình giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; quản trị, phân quyền phòng, ban, đơn vị và người sử dụng thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định.

2. Đối với UBND cấp xã: được giao quản lý, sử dụng tài khoản với chức năng: quản trị, phân quyền bộ phận/ công chức thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất báo cáo; quản trị thông tin khác theo quy định; tra cứu, theo dõi tiến trình, kết quả giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng hỗ trợ thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện chức năng quản lý nhà nước về xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

4. Công an tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng quản lý, quản trị, phân quyền và theo dõi, thống kê tình hình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

5. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị cấp tài khoản công vụ theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này.

#### **Điều 8. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố**

1. Tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC cần hỗ trợ liên hệ với đường dây nóng 0889.190.555 hoặc theo hình thức trao đổi (chat) trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với bộ phận hỗ trợ.

2. Trường hợp gặp sự cố hoặc cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, cơ quan, đơn vị, địa phương liên hệ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo số điện thoại: 0204.353.1111. Thời hạn xử lý sự cố kỹ thuật được thực hiện kịp thời, phù hợp với mức độ ảnh hưởng và tính chất của sự cố, bảo đảm không làm gián đoạn hoặc kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 9. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thường xuyên được rà soát, xây dựng phương án nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với các quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn của địa phương.

2. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã triển khai; đồng thời đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê và đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ công tác giải quyết TTHC khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu chất lượng, đồng bộ và tương thích với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

4. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

#### **Điều 10. Đăng ký tài khoản, thay đổi thông tin tài khoản**

1. Người sử dụng Hệ thống phải đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử được cấp theo quy định, bảo đảm an toàn, bảo mật và thực hiện đầy đủ các quy định về tài khoản định danh điện tử theo Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử.

2. Việc đăng ký, kích hoạt, thay đổi thông tin tài khoản được thực hiện trực tuyến trên Hệ thống theo quy trình do cơ quan quản trị Hệ thống ban hành; bảo đảm xác thực danh tính, an toàn, bảo mật và đồng bộ với cơ sở dữ liệu định danh, xác thực điện tử theo quy định pháp luật hiện hành.

#### **Điều 11. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử**

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công quốc gia ([dichvucong.gov.vn](http://dichvucong.gov.vn)) để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết TTHC.

2. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận để giải quyết TTHC lần thứ nhất, tổ chức, cá nhân chủ động lưu trữ thông tin theo quy định vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tái sử dụng khi thực hiện các TTHC trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 12. Quy trình thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh**

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng nhập tài khoản thành công, tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử:

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

b) Kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Phương thức nộp phí, lệ phí:

- Thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

- Quy trình thanh toán trực tuyến thực hiện theo quy định tại khoản 5 Điều 33 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

5. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân:

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 8 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các văn bản pháp luật có liên quan.

6. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC:

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua mã hồ sơ TTHC.

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC.

c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS).

d) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

7. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy.

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 13. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

Thực hiện quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

### **Điều 14. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử**

1. Thành phần hồ sơ TTHC điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

2. Định dạng hồ sơ TTHC điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

3. Nộp lưu hồ sơ TTHC điện tử vào Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

4. Hoạt động nghiệp vụ lưu trữ đối với hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

5. Sử dụng hồ sơ TTHC điện tử tại Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 13/2023/TT-BNV.

**Điều 15. Quy định đối với việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp.

b) Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC bằng các hình thức sau:

- Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện TTHC;
- Thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện TTHC;
- Thông qua chuyên mục “Gửi phản ánh, kiến nghị” trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Bắc Ninh;
- Thông qua chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;
- Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện TTHC.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan giải quyết TTHC phối hợp với các cơ quan có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)**

1. Chỉ đạo toàn diện công tác quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bảo đảm hoạt động ổn định, liên tục 24/7; duy trì an toàn thông tin, an ninh dữ liệu; kịp thời phát hiện, xử lý sự cố; thực hiện lưu trữ hồ sơ TTHC và bảo đảm kết nối, liên thông, tích hợp, đồng bộ theo quy định.

2. Tổ chức, chỉ đạo triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai; phối hợp với các cơ quan liên quan để bảo đảm hiệu quả giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; định kỳ rà soát hiệu quả vận hành, tổng hợp nhu cầu và đề xuất UBND tỉnh xem xét, phân bổ kinh phí để duy trì hoạt động ổn định, an toàn thông tin và đáp ứng yêu cầu triển khai thực tiễn.

4. Chủ trì, hướng dẫn, phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc thu phí, lệ phí bằng biên lai điện tử và thanh toán trực tuyến; đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường số.

5. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, tập huấn cho cán bộ, công chức và hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tổ chức công khai, phổ biến, hướng dẫn việc triển khai các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống theo quy định của pháp luật.

6. Thực hiện giám sát, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; bảo đảm chất lượng, tiến độ và sự hài lòng của tổ chức, cá nhân; đồng thời hướng dẫn phương pháp đánh giá, đo lường sự hài lòng theo quy định.

7. Theo dõi, quản lý, kiểm soát việc cung cấp và thực hiện TTHC trên Hệ thống theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các văn bản pháp luật liên quan; phối hợp với các sở, ngành triển khai nhiệm vụ rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, bảo đảm thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp; công khai đầy đủ, kịp thời 100% danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

8. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; trực tiếp hướng dẫn, giải đáp, hỗ trợ, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng Hệ thống; đồng thời cung cấp dữ liệu về tình hình giải quyết TTHC theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền.

9. Tổ chức công tác phân tích, tổng hợp, công khai và báo cáo về tình hình giải quyết TTHC trên Hệ thống, bao gồm:

- Định kỳ hằng tháng, chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan tổng hợp kết quả hoàn thành các chỉ tiêu, báo cáo UBND tỉnh;

- Phân tích dữ liệu, đánh giá mức độ giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo định kỳ;

- Công khai danh sách cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân chậm, muộn trong giải quyết TTHC trên Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

10. Tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của UBND tỉnh, Văn phòng Chính phủ và cơ quan có thẩm quyền về tình hình sử dụng và hiệu quả vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

11. Chịu trách nhiệm triển khai các nhiệm vụ chỉ đạo mới của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ và UBND tỉnh liên quan đến việc giải quyết TTHC, bảo đảm kịp thời, đúng quy định.

### **Điều 17. Sở Tài chính**

Sau khi có chủ trương của cấp có thẩm quyền, Sở Tài chính phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu

UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, nâng cấp và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

### **Điều 18. Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chủ trì, chịu trách nhiệm bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật, hệ thống máy chủ (gồm cả máy chủ bảo mật), đường truyền mạng số liệu chuyên dùng và an toàn, an ninh thông tin phục vụ hoạt động, kết nối, chia sẻ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh khi được đặt tại Trung tâm dữ liệu tỉnh theo quy định.

2. Chủ trì hướng dẫn, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu ngoài tỉnh qua trục kết nối, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) tuân thủ Kiến trúc chính quyền điện tử, chính quyền số theo quy định.

### **Điều 19. Sở Nội vụ**

Chủ trì, hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường triển khai công tác lưu trữ tài liệu, hồ sơ giải quyết TTHC bản giấy, bản điện tử bảo đảm đúng quy định.

### **Điều 20. Công an tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan trong việc bảo đảm các điều kiện kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được ổn định, thông suốt, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin theo quy định của pháp luật.

2. Quản lý, phê duyệt, hủy bỏ, theo dõi và trích xuất thống kê tình hình khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các tài khoản đã đăng ký của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Hằng năm, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện rà soát, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các trang thiết bị, cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

4. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

### **Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Chủ trì trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan để bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do mình quản lý với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm đúng quy định pháp luật, an toàn, bảo mật.

2. Quản lý, phân quyền tài khoản khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương.

3. Thường xuyên khai thác, sử dụng phát sinh dữ liệu giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương phục vụ cắt giảm hồ sơ, giấy tờ giải quyết TTHC tỉnh.

4. Có trách nhiệm thông báo kịp thời tới đầu mối của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, các Bộ, ngành cơ quan Trung ương ngành dọc nếu phát hiện sự cố, gián đoạn mất kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu do Bộ, ngành Trung ương triển khai.

## **Điều 22. Các sở, ban, ngành**

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này đối với các đơn vị, công chức thuộc phạm vi, chức năng quản lý. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC tại các cấp theo chức năng quản lý ngành; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Kịp thời cập nhật, chỉnh sửa, cấu hình các TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của cả 2 cấp (cấp tỉnh, cấp xã) đảm bảo tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; Chủ trì chịu trách nhiệm tích hợp, kiểm thử dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đúng thời gian quy định theo Quyết định ban hành của UBND tỉnh. Bố trí nhân sự quản trị Hệ thống tại đơn vị đảm bảo yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ trong việc quản lý, vận hành và sử dụng các chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Các vấn đề phát sinh liên quan đến thay đổi thông tin TTHC thì nhân sự được cấp quyền quản trị của sở, ban, ngành chịu trách nhiệm thực hiện cập nhật, cấu hình cho ngành mình.

3. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Chỉ đạo các cán bộ công chức, viên chức thực hiện lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

4. Chỉ đạo, tổ chức để cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản pháp luật có liên quan, bảo đảm dữ liệu số được cập nhật, lưu trữ, khai thác và chia sẻ thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

5. Chịu trách nhiệm quản lý các tài khoản của cơ quan, đơn vị mình được cấp quyền để khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Bộ, ngành cơ quan Trung ương và của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm an toàn bảo mật theo quy định.

6. Hằng năm có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

7. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp.

### **Điều 23. UBND các xã, phường**

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của địa phương. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tổ chức thực hiện, kết quả, tiến độ giải quyết TTHC của đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Ninh.

2. Phối hợp với các sở, ban, ngành trong việc cung cấp và tái cấu trúc quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến và cập nhật nội dung TTHC theo nội dung công bố theo quy định.

3. Hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần, tổ chức tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và thu phí, lệ phí giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

4. Chỉ đạo, tổ chức đề cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện việc lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV; đồng thời thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản pháp luật có liên quan, bảo đảm dữ liệu số được cập nhật, lưu trữ, khai thác và chia sẻ thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

5. Chịu trách nhiệm quản lý các tài khoản của cơ quan, đơn vị mình được cấp quyền để khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Bộ, ngành cơ quan Trung ương và của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm an toàn bảo mật theo quy định.

6. Có trách nhiệm bố trí, sắp xếp đầy đủ cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị, đường truyền, phần mềm, nhân lực và kinh phí cần thiết để bảo đảm quản lý, khai thác, vận hành an toàn, thông suốt, hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương theo đúng quy định của pháp luật.

7. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp.

### **Điều 24. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử**

1. Thực hiện đúng trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP cụ thể:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ đề tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

c) Sử dụng tài khoản công vụ được cấp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả;

d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết TTHC khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý;

đ) Tuân thủ Luật số 86/2015/QH13, Luật số 24/2018/QH14, Luật số 20/2023/QH15 và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thực hiện theo đúng quy trình điện tử, bảo mật thông tin về tài khoản của cá nhân và các thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Thực hiện việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn lưu theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản pháp luật có liên quan; bảo đảm dữ liệu số được cập nhật, lưu trữ, khai thác và chia sẻ thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

3. Cán bộ giải quyết hồ sơ TTHC điện tử có trách nhiệm thực hiện lập và giao nộp hồ sơ TTHC điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV.

### **Điều 25. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện TTHC, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân có quyền chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử và có trách nhiệm tuân thủ những quy định về sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đó.

#### **Điều 26. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa**

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ (bao gồm doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các doanh nghiệp khác theo hợp đồng ký kết) có trách nhiệm bố trí nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa để thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ được giao như hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định pháp luật. Nhân sự của doanh nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ phải tuân thủ đầy đủ các nội dung được phân công và các quy định có liên quan tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Chủ động tuyên truyền, phổ biến đến tổ chức, cá nhân về việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua doanh nghiệp.

3. Kịp thời xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình hỗ trợ tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa theo phạm vi trách nhiệm được giao; phối hợp chặt chẽ với cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

#### **Điều 27. Điều khoản thi hành**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành của tỉnh và Chủ tịch UBND các xã, phường có trách nhiệm triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định xử lý bằng hình thức phù hợp./.