

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC NINH

Số: 176/QĐ-UBND

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

Bắc Ninh, ngày 06 tháng 3 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính  
trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Công văn số 7815/VPCP-KSTT ngày 24/10/2024 của Văn phòng Chính phủ về tài liệu hướng dẫn tổ chức thi điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

Căn cứ Nghị quyết số 397/NQ-HĐND ngày 17/01/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bắc Ninh về việc thông qua Đề án thi điểm và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Ninh;

Căn cứ Quyết định số 44/QĐ-UBND ngày 22/01/2025 của UBND tỉnh Bắc Ninh về cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Ninh;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tại Tờ trình số 25/TTr-TTPVHCC ngày 07/02/2025.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 10/7/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: *[Signature]*

- Như Điều 3;
- TT Tỉnh uỷ, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, CVNC;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



*[Signature]*

Vương Quốc Tuấn





ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC NINH

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

## QUY CHẾ

**Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 176/QĐ-UBND ngày 06 tháng 3 năm 2025  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh)

## CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

#### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Ninh, Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Ninh, các Điểm Tiếp nhận và trả kết quả (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các sở, ban, ngành, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan có liên quan (sau đây viết tắt là các Đơn vị) trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) được thực hiện tại Trung tâm.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và doanh nghiệp bưu chính công ích được giao thực hiện một hoặc một số công việc về hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của các Đơn vị được giao các nhiệm vụ, quyền hạn liên quan đến TTHC.

c) Tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

### Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Đảm bảo thống nhất, công khai, minh bạch, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng quy định, đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân trong việc

giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại trong quá trình thực hiện TTHC.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền; các nội dung phối hợp không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Trung tâm chủ trì phối hợp với các Đơn vị trong việc quản lý, giám sát, theo dõi, đôn đốc, đánh giá đội ngũ công chức, viên chức của các cơ quan có liên quan cử đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ.

4. Trung tâm là đầu mối hướng dẫn về kiểm soát TTHC; hỗ trợ, phối hợp giải quyết; trả kết quả và thu phí và lệ phí (nếu có); phối hợp thực hiện công tác số hoá và ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp; các cơ quan có liên quan không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, thu phí và lệ phí tại cơ quan, đơn vị (*trừ trường hợp quy định tại Khoản 5, Điều 14 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC*).

5. Các Đơn vị có trách nhiệm thực hiện giải quyết TTHC theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh và pháp luật về kết quả giải quyết TTHC và chịu trách nhiệm trả lời, giải quyết khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

## **CHƯƠNG II**

### **NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC ĐƠN VỊ**

#### **MỤC 1.**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA TRUNG TÂM**

##### **Điều 3. Kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định.

2. Kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố danh mục TTHC theo Quyết định công bố của Bộ, ngành chủ quản, TTHC được Luật giao địa phương quy định chi tiết, TTHC được quy định trong Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh do các sở, ban, ngành xây dựng trước khi trình Chủ tịch



UBND ban hành; chất lượng TTHC trình công bố, cung cấp TTHC trên môi trường điện tử đối với danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý, thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC của sở, ban, ngành thuộc tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

4. Rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh theo kế hoạch rà soát, đánh giá hàng năm của Chủ tịch UBND tỉnh; đề xuất UBND tỉnh thực hiện các giải pháp về đơn giản hóa TTHC, tiết kiệm chi phí, thời gian cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.

5. Phối hợp triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại địa phương. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về TTHC, cải cách TTHC.

#### **Điều 4. Rà soát, niêm yết thủ tục hành chính**

1. Niêm yết công khai nội dung TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định. Nội dung niêm yết bảo đảm đầy đủ, chính xác, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, ứng dụng công nghệ thông tin tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tìm hiểu và thực hiện TTHC.

2. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ về nội dung TTHC.

#### **Điều 5. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Hướng dẫn, tiếp nhận TTHC

a) Theo dõi, giám sát, đôn đốc công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Tổ chức chuyển hồ sơ đã tiếp nhận đến các cơ quan có liên quan để giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; Chương II, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020; Khoản 9, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quy định của pháp luật.

c) Chủ trì, phối hợp với các Đơn vị hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC; hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến; cung cấp các dịch vụ theo đề

ngộ của tổ chức, người dân về tư vấn pháp lý, công chứng, chứng thực, photo, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí,...

d) Trung tâm chỉ thực hiện việc tiếp nhận TTHC khi được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ hoặc các cơ quan có liên quan ủy quyền theo quy định.

## 2. Giải quyết TTHC

a) Hàng tháng, tổng hợp, theo dõi, giám sát việc tiếp nhận giải quyết và trả kết quả TTHC; việc đính kèm văn bản trả lời đối với các hồ sơ yêu cầu bổ sung, từ chối giải quyết của các cơ quan chuyên môn, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật; giám sát chặt chẽ việc yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định; đôn đốc các đơn vị để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn, kiểm tra nguyên nhân quá hạn, thực hiện văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phát sinh hồ sơ quá hạn.

b) Tổng hợp, theo dõi các hồ sơ phải lấy ý kiến các cơ quan có liên quan; hồ sơ liên thông cùng cấp; hồ sơ liên thông khác cấp (*việc xử lý, giải quyết TTHC này theo quy định tại Khoản 3, Khoản 4, Khoản 5, Khoản 6, Khoản 7, Khoản 8, Khoản 9, Điều 19, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định hiện hành*). Trường hợp các cơ quan, đơn vị phối hợp quá hạn xử lý mà chưa có ý kiến theo quy định, Trung tâm chủ động phối hợp với cơ quan chủ trì đề xuất phương án xử lý, trường hợp cần thiết báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Phối hợp với các Đơn vị theo dõi, tổng hợp những tồn tại, vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC; chủ động đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn.

## 3. Trả kết quả giải quyết TTHC

a) Trung tâm tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC từ các Đơn vị và thực hiện trả cho tổ chức, cá nhân đảm bảo nhanh gọn, chính xác và theo đúng quy định tại Điều 20, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; Khoản 10, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quy định hiện hành.

b) Trung tâm là đầu mối duy nhất trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân (*bao gồm hồ sơ trực tiếp, trực tuyến*)

## 4. Thu phí, lệ phí giải quyết TTHC

a) Phối hợp với các đơn vị cập nhật đầy đủ, kịp thời, công bố công khai,



chính xác thông tin về các loại, mức phí và lệ phí phải thu trên từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân lựa chọn, sử dụng hình thức nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC phù hợp; tổ chức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC tập trung tại Trung tâm.

b) Nộp 01 tuần/lần (đối với thu bằng tiền mặt), 15 ngày/lần (đối với thu bằng chuyển khoản) vào tài khoản tiền gửi của Trung tâm tại Kho bạc Nhà nước.

c) Định kỳ (*trước ngày mùng 10 hàng tháng*) Trung tâm đối chiếu với Kho bạc Nhà nước và các cơ quan có liên quan thực hiện quyết toán, bàn giao phí, lệ phí theo văn bản ủy quyền của các cơ quan, đơn vị cho Trung tâm và các quy định của pháp luật.

d) Phối hợp với các sở, ngành thống nhất cân đối khoản trích lại từ khoản thu phí, lệ phí (ngoài phần nộp ngân sách nhà nước); báo cáo UBND tỉnh có tỷ lệ trích lại phục vụ cho hoạt động thu phí, lệ phí của Trung tâm.

đ) Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc thu phí và lệ phí đối với những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Đơn vị đang được áp dụng thực hiện tại Trung tâm.

**Điều 6. Tiếp nhận, bố trí cơ sở vật chất, quản lý công chức, viên chức các Đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm, Chi nhánh Trung tâm**

1. Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận công chức, viên chức do các Đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1, Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và chỉ đạo của UBND tỉnh; từ chối tiếp nhận đối với công chức, viên chức không đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định hoặc chủ động đề nghị với đơn vị thay công chức, viên chức vi phạm pháp luật, kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy định về văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ, làm ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tham gia TTHC; chủ động đề nghị các Đơn vị cử bổ sung công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tiếp nhận TTHC khi tăng, giảm số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị; tổ chức, bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho công chức, viên chức các Đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm, đảm bảo phù hợp, hiệu quả, khoa học. Triển khai hệ thống giám sát dịch vụ công trực tuyến được cung cấp tại Trung tâm và trên Hệ thống thông tin giải

quyết TTHC tỉnh; phối hợp thực hiện kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Phối hợp với cơ quan liên quan, chủ động đề xuất UBND tỉnh phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất tại Trung tâm; tập huấn, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đề xuất thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

4. Quản lý, theo dõi, nhận xét, đánh giá việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ công chức, viên chức các Đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm. Hàng tháng, tổ chức đánh giá việc hướng dẫn, tiếp nhận của từng công chức, viên chức làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cuối năm.

5. Theo dõi, kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

6. Nhận xét, đánh giá kết quả công tác hàng năm hoặc khi có yêu cầu đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

#### **Điều 7. Giám sát, đánh giá giải quyết thủ tục hành chính của các Đơn vị**

1. Tham mưu cho UBND tỉnh về việc đánh giá giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có liên quan theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Nội dung đánh giá bao gồm:

- Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC theo quy định.
- Việc thực hiện các quy định khi từ chối tiếp nhận hồ sơ; yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ khi hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác theo quy định.
- Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.

Kết quả đánh giá đảm bảo khách quan, trung thực, chính xác và được công khai, minh bạch trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các phương tiện truyền thông.

2. Kết quả đánh giá được sử dụng là một trong những tiêu chuẩn phục vụ



các công tác sau:

- Xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; cơ sở đánh giá về chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các sở, ban, ngành và UBND các huyện thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

- Xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC;

- Là cơ sở để đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định của Luật công chức, viên chức và Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13/8/2020 của Chính phủ về đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức;

- Xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức;

### **Điều 8. Thực hiện chế độ chính sách**

1. Chủ trì, phối hợp với các Đơn vị tham mưu, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định chính sách hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Đề xuất với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền kịp thời khen thưởng, bổ nhiệm đối với cán bộ, công chức, viên chức có thành tích xuất sắc trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC; kiến nghị phê bình, kỷ luật công chức, viên chức có hành vi vi phạm nội quy, quy định.

### **Điều 9. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại**

1. Trung tâm bố trí bộ phận trực tổng đài kết nối với các quầy giao dịch của các cơ quan có liên quan, công khai số điện thoại đường dây nóng kết hợp với địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

- a) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm, Trung tâm chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

Trường hợp kiến nghị có liên quan đến nhân sự của cơ quan bưu chính công ích, Trung tâm phối hợp với đơn vị tiến hành xử lý hành vi vi phạm, công khai kết quả xử lý và thông báo cho tổ chức, người dân.

b) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan có liên quan, thực hiện chuyển đơn đến các cơ quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

## **MỤC 2.**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ**

#### **Điều 10. Kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Hàng năm, xây dựng chương trình, kế hoạch về kiểm soát TTHC thuộc phạm vi quản lý của đơn vị và gửi về UBND tỉnh (thông qua Trung tâm).
2. Chủ trì tham mưu, xây dựng dự thảo Quyết định công bố TTHC trình UBND tỉnh.
3. Căn cứ vào các Kế hoạch về rà soát, đánh giá TTHC của bộ, ngành, tỉnh, các cơ quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm và các đơn vị liên quan tiến hành rà soát, đánh giá TTHC hoặc nhóm TTHC, quy định hành chính có liên quan bảo đảm đúng mục tiêu và tiến độ.
4. Cử cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo chế độ kiêm nhiệm tại đơn vị và tham gia tập huấn nghiệp vụ đầy đủ (khi có tổ chức).
5. Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

#### **Điều 11. Rà soát, niêm yết thủ tục hành chính**

1. Ngay sau khi có Quyết định công bố, các Đơn vị có trách nhiệm thông báo và cung cấp cho Trung tâm 01 (một) bản giấy đầy đủ, chính xác của từng TTHC (đính kèm mã QR quét bản điện tử) để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai theo quy định.
2. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các TTHC, nội dung điều chỉnh, thay đổi về TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Trang thông tin điện tử của các đơn vị (bao gồm trình tự, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, biểu mẫu kê khai kèm theo ví dụ minh họa, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí).

#### **Điều 12. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ
  - a) Công chức, viên chức hướng dẫn công dân theo đúng quy định tại Điều 15, Điều 16, Điều 17, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; khoản 11, Điều 1, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 và Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ; kiểm tra, hỗ trợ điền mẫu đơn, tờ khai có yêu cầu các thông tin công dân, tổ chức đã có trên cơ sở dữ liệu



quốc gia về dân cư, doanh nghiệp và những cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã kết nối, chia sẻ, không yêu cầu công dân khai lại những thông tin, dữ liệu đã có; kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử/tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia/tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định.

Trường hợp là công dân và chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ hướng dẫn hoặc hỗ trợ thực hiện tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 và tiếp tục thực hiện các bước tiếp nhận hồ sơ, sau đó hướng dẫn công dân tạo lập tài khoản định danh điện tử mức độ 02 tại cơ quan Công an.

Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

Trường hợp là tổ chức và chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ hướng dẫn tạo lập tài khoản định danh điện tử của tổ chức theo hình thức trực tuyến hoặc hướng dẫn đến cơ quan Công an để tạo lập trực tiếp.

b) Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm hỗ trợ chuyển các thông tin, dữ liệu, giấy tờ có liên quan đến TTHC cần giải quyết vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân (*khi có yêu cầu*), bao gồm: Thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và được ghi nhận tính pháp lý; Các giấy tờ của công dân đã được tích hợp với căn cước điện tử, được pháp luật quy định có giá trị pháp lý tương đương với xuất trình bản chính.

Trường hợp phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với các thông tin trên cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

## 2. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích

Cán bộ kiểm tra tính hợp lệ, tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; số hóa hồ sơ TTHC theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ; lưu trữ hồ

sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và chuyển cho cơ quan chuyên môn giải quyết.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ tiếp nhận hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Khoản 3, Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ tại (Mẫu số 01).

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ tiếp nhận phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ theo (Mẫu số 02).

Đối với hồ sơ TTHC được tiếp nhận theo hướng phi địa giới hành chính, cán bộ thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và số hoá theo quy định và chuyển hồ sơ điện tử (thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh) về cho cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC; đồng thời chuyển hồ sơ giấy về cho đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC (đối với những thành phần hồ sơ được số hóa lần đầu).

#### b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến

Cán bộ kiểm tra tính hợp lệ, tiếp nhận theo quy định tại Điều 11, 12, 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ; thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản định danh mức độ 02.

c) Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo, quán triệt công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc chỉ hướng dẫn 01 (một) lần đầy đủ, chính xác; không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định.

Đối với TTHC có yêu cầu nộp bản sao các loại giấy tờ, cán bộ chủ động đối chiếu với bản chính, không yêu cầu công dân, doanh nghiệp nộp bản sao chứng thực, bản sao từ sổ gốc (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

d) Phối hợp với Trung tâm theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của công chức, viên chức; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm.

### 3. Giải quyết TTHC

a) Các Đơn vị thực hiện giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 19, Nghị



định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định hiện hành.

b) Đối với hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, các Đơn vị trả lại và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do để gửi tổ chức, cá nhân (Mẫu số 03); đồng thời đính kèm văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Thời hạn thông báo phải nằm trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

c) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, các Đơn vị thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (Mẫu số 04), để gửi tổ chức, cá nhân, đồng thời đính kèm văn bản yêu cầu bổ sung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Thời gian thông báo không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn, Đơn vị phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm, đồng thời gửi văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân ghi rõ lý do kèm thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu xin lỗi và hạn ngày trả kết quả (Mẫu số 05), đồng thời đính kèm văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 (một) lần.

4. Chỉ đạo, giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, chủ động hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC.

### **Điều 13. Thu phí, lệ phí và trả kết giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các Đơn vị có trách nhiệm thông báo kịp thời bằng văn bản cho Trung tâm về phát hành biên lai, thay đổi mức phí, lệ phí của các TTHC để Trung tâm thực hiện theo quy định.

2. Tổng hợp, theo dõi việc thu phí, lệ phí đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị từ hệ thống quản lý thu phí biên lai của đơn vị cung cấp. Từ ngày 05 đến ngày 10 hàng tháng, thực hiện đối chiếu phí với Trung tâm.

3. Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, các Đơn vị thực hiện số hoá kết quả giải quyết, chuyển kết quả bản điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và bàn giao kết quả bản giấy cho Trung tâm hoặc Chi nhánh Trung tâm đã tiếp nhận hồ sơ, thời gian bàn giao tùy thuộc vào thời hạn ghi trên giấy hẹn.

+ Trường hợp giấy hẹn chỉ ghi ngày trả, thời gian bàn giao chậm nhất vào

cuối giờ làm việc buổi chiều trước ngày trả kết quả theo giấy hẹn.

+ Trường hợp giấy hẹn ghi rõ giờ trả kết quả, bàn giao trước 02 (hai) giờ làm việc theo giấy hẹn.

**Điều 14. Cử công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Thủ trưởng các Đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và thẩm định, giải quyết TTHC tại Trung tâm phải là những người giữ chức vụ (*hoặc được quy hoạch*) từ Phó Trưởng phòng trở lên; có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng giao tiếp, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin thành thạo, phù hợp, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Riêng đối với Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Điểm Tiếp nhận và Trả kết quả, trong số các cán bộ, công chức được cử ra phải có 01 cán bộ giữ chức vụ lãnh đạo UBND xã. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử người khác thay thế.

Giám đốc các tổ chức cung cấp dịch vụ công, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm cử nhân viên đến làm việc tại Trung tâm đảm bảo phù hợp với vị trí, nhiệm vụ.

2. Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức được cử ra Trung tâm thực hiện nghiêm các quy định về một cửa, tuyệt đối không thực hiện những hành vi không được làm tại Điều 5, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018. Khi cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, đi đào tạo bồi dưỡng... các cơ quan, đơn vị thông báo bằng văn bản cho Trung tâm, đồng thời cử người khác thay thế và yêu cầu chấp hành nghiêm các quy định về trang phục, nội quy của Trung tâm.

3. Thời hạn cán bộ, công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt.

**Điều 15. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân**

1. Giải quyết kịp thời, triệt để các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC do Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến.

2. Có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi đến tổ chức, cá nhân và gửi 01 (một) bản kết quả xử lý cho Trung tâm để tổng hợp, theo dõi, báo cáo UBND tỉnh.

3. Cử đại diện lãnh đạo công chức, viên chức phụ trách phối hợp với



Trung tâm để giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

### **CHƯƠNG III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 16. Thời gian làm việc, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Thời gian làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm: Theo quy định hiện hành.
2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Theo quy định thời gian làm việc của UBND tỉnh Bắc Ninh.
3. Thời gian giải quyết TTHC do cấp thẩm quyền quy định (*không kể ngày nghỉ theo quy định*) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

#### **Điều 17. Trách nhiệm thi hành**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Điểm Tiếp nhận và trả kết quả; các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.
3. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công nghệ thông tin về chuyển đổi số, đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.
4. Sở Nội vụ có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thường xuyên tổ chức các lớp đạo tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, viên chức được giao đảm nhận các nhiệm vụ liên quan đến TTHC.
5. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan có liên quan, các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

*(kèm theo các mẫu phiếu dùng chung)./.*

Mẫu số 01

CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TRUNG TÂM PVHCC/CHI NHÁNH  
TTPVHCC/ĐIỂM TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

.....

.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại..... Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ  
với..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là  
biểu mẫu điện tử)



Mẫu số 02

CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TRUNG TÂM PVHCC/CHI NHÁNH  
TTPVHCC/ĐIỂM TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TCTN

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Chi nhánh Trung tâm PVHCC/Điểm Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

.....

.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Chi nhánh Trung tâm PVHCC/Điểm Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

Mẫu số 03

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số:...../TCGQ-.....

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Chi nhánh Trung tâm PVHCC/Điểm Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

.....

.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Chi nhánh Trung tâm PVHCC/Điểm Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan,  
đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)*



Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số:...../YCBS-.....

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

.....

.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

Lý do.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn

vị nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số:...../PXL-.....

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:.....

.....  
.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

