SAO Y; ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN; Thời gian ký: 2026-10-07T17:35:38+07:00

UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH NGHỆ AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 13071 /UBND-KSTT V/v thực hiện Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp	*Nghệ An, ngày 07 tháng 10 năm 2026*

Kính gửi:
- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc hướng dẫn thi hành một số nội dung 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.

(Có Thông tư số 13/2026/TT-BTP gửi kèm theo)

Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh Bùi Thanh An có ý kiến như sau:

1. Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; UBND các xã, phường

- Căn cứ nội dung quy định tại Thông tư nêu trên để tổ chức triển khai thi hành theo chức năng, nhiệm vụ được giao;
- Kịp thời tuyên truyền việc triển khai thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng dẫn tại Thông tư số 13/2026/TT-BTP bằng nhiều hình thức phù hợp, hiệu quả để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện, giám sát, đánh giá việc thực hiện.

2. Văn phòng UBND tỉnh

Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả việc thực hiện các nhiệm vụ được giao của các cơ quan, đơn vị, báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện bảo đảm nghiêm túc, hiệu lực và hiệu quả./.

Nơi nhận: - Như trên; - Chủ tịch UBND tỉnh; - Phó Chủ tịch TT UBND tỉnh; - Chánh VP UBND tỉnh; - Phó CVP UBND tỉnh (Đ/c Thiền); - Lưu: VT, KSTT (Kh).	**TL. CHỦ TỊCH** **KT. CHÁNH VĂN PHÒNG** **PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG** **Đào Quang Thiền**

BỘ TƯ PHÁP	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 13 /2026/TT-BTP	*Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2026*

THÔNG TƯ

Hướng dẫn thi hành một số nội dung 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 quyết số 190/2025/QH15 của Quốc hội quy định về xử lý một số vấn đề liên quan đến sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 09/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp;

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 đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính;

Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Thông tư hướng dẫn thi hành một số nội dung 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.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này hướng dẫn một số nội dung 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, gồm:

1. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa; tổ chức, triển khai và vận hành ki-ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa;

2. Quy trình, nghiệp vụ thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; khai thác, tái sử dụng dữ liệu và chuẩn hóa quy trình điện tử;

3. Biểu mẫu, hồ sơ mẫu, video hướng dẫn và quản lý hồ sơ trong thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các cấp; Bộ phận Một cửa và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tham gia thực hiện, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải bảo đảm công khai, minh bạch, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Hồ sơ được tiếp nhận bằng các phương thức khác nhau phải được quản lý, xử lý tập trung, thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Việc số hóa, tái sử dụng dữ liệu không làm thay đổi, phát sinh thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và các điều kiện đảm bảo được pháp luật quy định.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA, KI-ỐT THÔNG MINH

Mục 1. TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 4. Thiết lập và bố trí Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí tại vị trí đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Vị trí thuận lợi, dễ tìm để công dân khi đến giao dịch có thể dễ dàng tiếp cận;

b) Thuận tiện, dễ di chuyển tới các bộ phận, các đơn vị khác;

c) Liên kết với các khu vực chức năng phụ trợ và các khu vực phục vụ để tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

2. Bố trí các khu vực sau:

a) Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính: công khai thủ tục hành chính và các thông tin khác theo quy định để phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu,

tìm kiếm thông tin liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính và chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính trước khi nộp;

b) Khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến: hỗ trợ đăng ký tài khoản, xác thực định danh, đăng nhập hệ thống, hỗ trợ số hóa hồ sơ, giấy tờ, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ thực hiện các giao dịch có yêu cầu xác thực danh tính, dữ liệu cá nhân hoặc dữ liệu thuộc phạm vi quản lý chuyên ngành, yêu cầu về bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo đảm an ninh mạng và bí mật nhà nước theo quy định;

c) Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật;

d) Khu vực chờ dành cho tổ chức, cá nhân: bố trí ghế ngồi chờ, bàn viết, máy tính có kết nối mạng phục vụ giao dịch và thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

đ) Khu vực đặt các trang thiết bị: tùy thuộc tần suất phát sinh thủ tục hành chính trực tiếp, thực hiện bố trí trang thiết bị phục vụ lấy số xếp hàng tự động, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin, thủ tục hành chính; đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, giấy tờ, nộp hồ sơ thủ tục hành chính; tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Các trang thiết bị được bố trí tại vị trí hợp lý, đảm bảo vận hành ổn định, an toàn, phù hợp với cảnh quan tại Bộ phận Một cửa;

e) Khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ: căn cứ vào điều kiện thực tế và tình hình của đơn vị, thực hiện lựa chọn và bố trí, cung cấp dịch vụ hỗ trợ như: dịch vụ thanh toán phí, lệ phí; nộp thuế; dịch vụ phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc; dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu; dịch vụ số hóa; dịch vụ bưu chính và dịch vụ tiện ích, bổ trợ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa căn cứ số lượng hồ sơ, lĩnh vực thủ tục hành chính, thời gian phục vụ và yêu cầu thực tế để đề xuất bố trí nhân sự.

a) Tại bộ, cơ quan ngang bộ

Trên cơ sở đề xuất nhân sự của người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, các đơn vị trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ cử nhân sự, danh sách nhân sự dự phòng đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ hoặc đơn vị chuyên trách về công tác kiểm soát thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ tổng hợp, trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm

việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến.

Trường hợp tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan, đơn vị trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ thì việc phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện theo phân cấp của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ.

b) Tại cấp tỉnh

Trên cơ sở đề xuất nhân sự của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn và cơ quan khác thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cử nhân sự, danh sách nhân sự dự phòng đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh. Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến.

Trường hợp tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp, căn cứ điều kiện thực tế của địa phương, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp đề xuất nhu cầu nhân sự đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp. Trên cơ sở danh sách nhân sự của cơ quan chuyên môn và cơ quan khác thuộc Ủy ban nhân dân thành phố cử đến, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp (bao gồm cả Chi nhánh, Điểm tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp). Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến.

c) Tại cấp xã

Căn cứ điều kiện thực tế của địa phương, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đề xuất nhu cầu nhân sự đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Trên cơ sở đề xuất nhân sự của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, các phòng chuyên môn cấp xã hoặc cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh đặt tại khu vực địa phương cử nhân sự, danh sách nhân sự dự phòng đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến.

2. Tại cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc

Người đứng đầu cơ quan ngành dọc nơi có Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả quyết định cử nhân sự làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Đối với trường hợp cơ quan ngành dọc không tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan mình thì người đứng đầu bố trí cán bộ, công chức, viên chức ra làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cùng cấp nơi cơ quan ngành dọc đặt trụ sở để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định.

3. Nhân sự được cử đến Bộ phận Một cửa phải đáp ứng tiêu chuẩn theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP (sau đây gọi chung là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

Việc phân công, bố trí người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện trên cơ sở chỉ tiêu biên chế, chỉ tiêu hợp đồng được cấp có thẩm quyền giao, nhu cầu thực tế, đặc thù của địa phương và quy định về ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và ký kết hợp đồng lao động theo Nghị định số 173/2025/NĐ-CP về hợp đồng thực hiện nhiệm vụ của công chức và các quy định pháp luật khác có liên quan.

4. Nhân sự của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc tại Bộ phận Một cửa trên cơ sở hợp đồng được ký kết theo quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và pháp luật có liên quan; thực hiện công việc theo phạm vi hợp đồng, nhiệm vụ được giao và Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa phải được tập huấn về:

a) Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả;

c) Số hóa hồ sơ;

d) Khai thác, sử dụng dữ liệu;

đ) Kỹ năng sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

e) Văn hóa công vụ, giao tiếp và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp;

g) Các nội dung khác phù hợp với nhiệm vụ được giao.

Điều 6. Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ, Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã xây dựng hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền xây dựng quy chế hoạt động phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và điều kiện thực tế.

2. Quy chế hoạt động gồm các nội dung chính sau:

a) Nguyên tắc hoạt động;

b) Thời gian phục vụ;

c) Phân công trách nhiệm;

d) Quy trình phối hợp;

đ) Quản lý hồ sơ;

e) Xử lý hồ sơ quá hạn;

g) Quản lý, vận hành thiết bị;

h) Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị;

i) Đánh giá chất lượng phục vụ;

k) Trách nhiệm, biện pháp bảo đảm an ninh mạng, bí mật nhà nước.

Điều 7. Bộ nhận diện Bộ phận Một cửa

Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã áp dụng, sử dụng thống nhất Bộ nhận diện quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này tại Bộ phận Một cửa, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và trong các hoạt động truyền thông, bảo đảm phù hợp với nguồn lực và điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị mình.

Mục 2. KI-ỐT THÔNG MINH VÀ HỖ TRỢ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 8. Tổ chức triển khai ki-ốt thông minh

1. Khuyến khích cơ quan, tổ chức triển khai ki-ốt thông minh tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Điểm tiếp nhận và trả kết quả để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Căn cứ nhu cầu thực tế, số lượng giao dịch, điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, người đứng đầu Bộ phận Một cửa đề xuất người có thẩm quyền quyết định việc bố trí, lắp đặt ki-ốt thông minh tại trụ sở Bộ phận Một cửa hoặc địa điểm phù hợp để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm thuận tiện, sử dụng hiệu quả và phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Ki-ốt thông minh hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thông qua một hoặc một số chức năng sau:

a) Lấy số xếp hàng, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính;

b) Tra cứu thông tin, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác của thủ tục hành chính;

c) Khai, hoàn thiện và nộp hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Xác thực danh tính của tổ chức, cá nhân theo quy định;

đ) Sao chụp giấy tờ, tài liệu thuộc thành phần hồ sơ theo quy định;

e) Tự động nhận diện, kiểm tra tính hợp lệ, xác thực thông tin;

g) Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác;

h) Tra cứu tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ;

i) Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức được cơ quan có thẩm quyền cung cấp;

k) Thực hiện các chức năng hỗ trợ khác phục vụ việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

3. Đối với hồ sơ được nộp qua ki-ốt thông minh, việc xác thực danh tính được thực hiện tự động thông qua dịch vụ định danh, xác thực điện tử trên Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID) hoặc thông qua thiết bị đọc thẻ Căn cước do Bộ Công an cấp phép, không lưu trữ dữ liệu cá nhân tại thiết bị đầu cuối. Kết quả xác thực được sử dụng để phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Trường hợp không xác thực được danh tính hoặc hệ thống không bảo đảm điều kiện tiếp nhận hồ sơ, ki-ốt thông minh phải hiển thị thông báo và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện theo phương thức khác.

Điều 9. Thực hiện thủ tục hành chính qua ki-ốt thông minh

1. Thủ tục hành chính thực hiện qua ki-ốt thông minh phải đáp ứng các yêu cầu sau đây:

a) Thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử;

b) Có quy trình điện tử được thiết lập;

c) Có khả năng xác thực danh tính tổ chức, cá nhân;

d) Có khả năng tiếp nhận, xử lý dữ liệu điện tử;

đ) Có phương thức trả kết quả phù hợp.

2. Ki-ốt thông minh hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng yêu cầu bảo vệ dữ liệu cá nhân; yêu cầu kỹ thuật, kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, quản

lý, vận hành và bảo đảm an ninh mạng, bảo mật đường truyền đối với ki-ốt thông minh thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định tiêu chuẩn, quy chuẩn, yêu cầu, hướng dẫn kỹ thuật của cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc triển khai ki-ốt thông minh không làm thay đổi thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, thẩm quyền giải quyết và trách nhiệm của cơ quan, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính; hồ sơ nộp qua ki-ốt thông minh được xử lý thống nhất với hồ sơ được tiếp nhận bằng các phương thức khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 10. Hỗ trợ người sử dụng ki-ốt thông minh

Bộ phận Một cửa triển khai ki-ốt thông minh bố trí nhân sự hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng ki-ốt thông minh theo nguyên tắc sau:

1. Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người không có khả năng tự thực hiện giao dịch điện tử hoặc người gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ và các đối tượng cần hỗ trợ khác.

2. Việc hỗ trợ phải bảo đảm tổ chức, cá nhân tự quyết định và chịu trách nhiệm về nội dung hồ sơ, thông tin kê khai.

3. Khuyến khích ứng dụng trí tuệ nhân tạo, trợ lý ảo, công nghệ giao tiếp bằng giọng nói và các công nghệ phù hợp khác để hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân trong quá trình sử dụng ki-ốt thông minh và thực hiện thủ tục hành chính.

4. Ưu tiên triển khai trên ki-ốt thông minh các thủ tục có lưu lượng hồ sơ, tần suất giao dịch lớn, mang tính thiết yếu, thực hiện đơn giản để tối ưu hóa nguồn lực.

Điều 11. Quản lý và vận hành ki-ốt thông minh

1. Bộ phận Một cửa quản lý và vận hành ki-ốt thông minh có trách nhiệm:

a) Công khai danh mục thủ tục hành chính được thực hiện qua ki-ốt thông minh và hướng dẫn cách thức sử dụng;

b) Theo dõi tình trạng hoạt động, cấu hình, cập nhật phần mềm, tình trạng thiết bị, kết nối, chia sẻ dữ liệu, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân; kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các sự cố ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

c) Bảo đảm việc tiếp nhận, chuyển, giải quyết và trả kết quả đối với hồ sơ nộp qua ki-ốt thông minh được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định;

d) Thu thập đánh giá của người sử dụng ki-ốt thông minh; đánh giá hiệu quả khai thác của ki-ốt thông minh thông qua yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật và khả năng đáp ứng nhu cầu người dùng;

đ) Theo dõi, tổng hợp tình hình khai thác, sử dụng ki-ốt thông minh và đề xuất điều chỉnh, nâng cấp hoặc mở rộng việc triển khai và báo cáo kết quả triển khai về Bộ Tư pháp lồng ghép trong báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

2. Việc đầu tư, triển khai và vận hành ki-ốt thông minh có thể thực hiện thông qua hình thức đầu tư, mua sắm, thuê, thuê dịch vụ và các hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật; khuyến khích huy động nguồn lực xã hội trong đầu tư, triển khai, vận hành, bảo trì, nâng cấp và cung cấp dịch vụ hỗ trợ ki-ốt thông minh.

3. Các tổ chức, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tham gia đầu tư, vận hành, bảo trì thiết bị ki-ốt thông minh không được phép truy cập, khai thác hay lưu trữ bất kỳ thông tin, dữ liệu cá nhân, sinh trắc học nào của người dân thực hiện giao dịch trên thiết bị, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Chương III

QUY TRÌNH, NGHIỆP VỤ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Mục 1. QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 12. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin thủ tục hành chính và chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Trước khi chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân có thể tự tra cứu, tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) hoặc Bộ phận Một cửa hoặc liên hệ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa để được hỗ trợ.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ và thực hiện tiếp nhận thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 và Điều 17 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 13. Hoàn trả phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc hoàn trả phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác đối với giao dịch thanh toán được thực hiện thông qua Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo quy định tại Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý yêu cầu và làm đầu mối phối hợp, điều phối việc hoàn trả phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác cho tổ chức, cá nhân.

Cơ quan được giao thu phí, lệ phí hoặc khoản thu khác theo quy định của pháp luật có trách nhiệm xem xét, quyết định việc hoàn trả và thực hiện hoàn trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

3. Đối với các giao dịch thanh toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác không thuộc trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này, việc hoàn trả được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành và quy định, hướng dẫn về thu, nộp, hoàn trả và quản lý các khoản thu ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước.

Điều 14. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Ngay sau khi nhận được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân theo khoản 1 Điều 21 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra tình trạng và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp chưa có kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm thông báo dừng giải quyết hồ sơ theo Mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ quy định tại Thông tư này.

2. Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chức năng của hệ thống thông báo việc dừng thực hiện thủ tục hành chính theo đề nghị của tổ chức, cá nhân và phù hợp với quy định tại khoản 2 Điều 21 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 15. Công bố, công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh quy định tại khoản 2 Điều 14 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP trong đó phải xác định địa điểm tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và Chi nhánh, Điểm tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp; không công bố lại danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý quy định tại điểm a, b và c khoản 2 Điều 14 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.

3. Quyết định công bố thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh và trong phạm vi toàn quốc có thể lồng ghép

trong Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính khác (nếu có) trong quá trình tổ chức thực hiện.

4. Thực hiện công khai thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong nội dung công khai thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Điều 16. Thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc

1. Thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận tại khoản 2 Điều 14 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc đáp ứng yêu cầu sau:

a) Hồ sơ, quy trình thủ tục hành chính phải được quy định chuẩn hóa, thống nhất trên toàn quốc; không yêu cầu phải trực tiếp kiểm tra, xác minh, thẩm định, lấy mẫu, giám định tại nơi tiếp nhận trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Toàn bộ thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được số hóa và lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định của pháp luật;

c) Thông tin, dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính được kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin liên quan cho phép tra cứu, tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

d) Cho phép thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (nếu có);

đ) Thuộc danh mục do cơ quan có thẩm quyền công bố quy định tại khoản 2 Điều 15 Thông tư này.

3. Các bộ, cơ quan ngang bộ có trách nhiệm định kỳ rà soát các yêu cầu và khả năng đáp ứng, đề xuất danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý đủ điều kiện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý đủ điều kiện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.

Điều 17. Quy trình, trách nhiệm thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

1. Việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận số hóa hồ sơ, chuyển hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn giải quyết được tính từ thời điểm hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa; cơ quan tiếp nhận hoàn thành số hóa và chuyển hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm xác nhận thời điểm nhận đủ hồ sơ và thông tin cho người thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống. Cơ quan tiếp nhận thực hiện lưu trữ hồ sơ giấy tại chỗ, chỉ chuyển hồ sơ điện tử, cơ quan giải quyết sử dụng hồ sơ điện tử đã được ký số để xử lý và lưu trữ điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành quy định bắt buộc phải thu hồi, nộp để lưu trữ.

3. Nếu hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp không thể số hóa hoặc pháp luật chuyên ngành quy định phải nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Thời gian giải quyết được tính từ thời điểm cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục nhận được đầy đủ hồ sơ giấy theo quy định. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phải xác nhận và thông báo cho tổ chức, cá nhân về thời điểm nhận đủ hồ sơ giấy thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tin nhắn.

4. Đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 16 Thông tư này và theo quy định của pháp luật chuyên ngành về thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cơ quan tiếp nhận đồng thời giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.

5. Trả kết quả bản điện tử được Hệ thống tự động gửi đến cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính qua kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID) và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả bản giấy thì bản giấy được trả tại Bộ phận Một cửa nơi giải quyết hồ sơ hoặc qua dịch vụ bưu chính theo đề nghị của người yêu cầu.

6. Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình kết quả thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính gửi Bộ Tư pháp tại báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

Mục 2. KHAI THÁC, TÁI SỬ DỤNG DỮ LIỆU VÀ CHUẨN HÓA QUY TRÌNH ĐIỆN TỬ

Điều 18. Tái sử dụng dữ liệu trong tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Dữ liệu được khai thác từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc hệ thống thông tin hợp pháp, cơ quan tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại dữ liệu, giấy tờ tương ứng mà cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý hoặc được cơ quan nhà nước khác chia sẻ.

2. Dữ liệu được tái sử dụng phải xác định được nguồn dữ liệu, cơ quan chủ quản, thời điểm cập nhật và trạng thái hiệu lực. Nguồn dữ liệu bao gồm dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các bộ, ngành địa phương, dữ liệu mở do cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu công bố.

3. Dữ liệu đã được xác thực, có giá trị sử dụng và được cơ quan có thẩm quyền công bố, kết nối, chia sẻ theo quy định, phù hợp với điều kiện thực tế về hạ tầng, kết nối và khả năng khai thác dữ liệu của các cơ quan, đơn vị được tái sử dụng trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Việc tái sử dụng dữ liệu phải bảo đảm đúng mục đích, phạm vi, thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Khai thác, sử dụng dữ liệu

1. Cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm chủ động khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu để thay thế thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà các thông tin trong thành phần hồ sơ đã có dữ liệu trong các cơ sở dữ liệu được cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu công bố, kết nối, chia sẻ theo quy định; tự động điền biểu mẫu điện tử tương tác dựa trên thông tin, dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu và thực hiện dịch vụ công trực tuyến chủ động.

2. Ưu tiên khai thác dữ liệu tương tác dựa trên thông tin, dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu và thực hiện khi có dữ liệu gốc.

3. Trường hợp thông tin cần thiết để giải quyết thủ tục hành chính đã có trong cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ và đủ điều kiện khai thác thì cơ quan tiếp nhận, giải quyết có trách nhiệm chủ động khai thác, sử dụng; tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp hoặc xác nhận bổ sung thông tin trong trường hợp dữ liệu chưa có, chưa đủ, không chính xác hoặc pháp luật yêu cầu phải cung cấp.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác dẫn đến không khai thác được dữ liệu để giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bổ sung thông tin theo yêu cầu, cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phối hợp với cơ quan chủ quản dữ liệu thực hiện cập nhật, điều chỉnh dữ liệu.

5. Cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu bảo đảm dịch vụ chia sẻ dữ liệu hoạt động thông suốt, chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu được chia sẻ; phương án xử lý khi dịch vụ chia sẻ dữ liệu gián đoạn.

Điều 20. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ;

b) Bảo đảm đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình, tái sử dụng dữ liệu và thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo lộ trình, phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn triển khai;

c) Bảo đảm kịp thời triển khai khi quy định thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

2. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

a) Đối với bộ, cơ quan ngang bộ

Đơn vị chuyên môn chủ trì, phối hợp với đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết gồm trình tự thực hiện, nội dung công việc, trách nhiệm xử lý, thời gian thực hiện, kết quả, sản phẩm; lấy ý kiến đơn vị chuyên trách về công tác kiểm soát thủ tục hành chính để hoàn thiện trước khi trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ phê duyệt.

b) Đối với địa phương

Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã gồm trình tự thực hiện, nội dung công việc, trách nhiệm xử lý, thời gian thực hiện, kết quả, sản phẩm; lấy ý kiến cơ quan, đơn vị chuyên trách về công tác

kiểm soát thủ tục hành chính để hoàn thiện trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt.

3. Trên cơ sở nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo việc xây dựng, ban hành quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính và cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để áp dụng, đáp ứng yêu cầu kịp thời triển khai khi quy định thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Điều 21. Chuẩn hóa quy trình điện tử

1. Quy trình điện tử được xây dựng căn cứ vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính được pháp luật quy định và thiết kế phù hợp với việc thực hiện trên môi trường điện tử.

2. Mỗi bước xử lý phải xác định thứ tự bước, điều kiện chuyển bước, nhánh xử lý ngoại lệ, biểu mẫu điện tử gắn với từng bước, trạng thái hồ sơ, yêu cầu ký số, trả kết quả và các thông tin cần thiết khác, bảo đảm đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia; xác định cơ quan thực hiện, người hoặc đơn vị chịu trách nhiệm, dữ liệu đầu vào, kết quả đầu ra, thời hạn giải quyết và trạng thái xử lý.

3. Thống nhất tên, mã trạng thái, thời điểm bắt đầu và kết thúc từng bước xử lý, người thực hiện và thời gian xử lý thực tế để theo dõi, cảnh báo quá hạn và đánh giá trách nhiệm.

Chương IV

BIỂU MẪU, HỒ SƠ MẪU VÀ QUẢN LÝ HỒ SƠ

Điều 22. Hệ thống biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Ban hành kèm theo Thông tư này các biểu mẫu tại Phụ lục I gồm:

a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

c) Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;

d) Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết;

đ) Văn bản yêu cầu dừng giải quyết hồ sơ;

e) Thông báo dừng giải quyết hồ sơ;

g) Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

h) Sổ theo dõi hồ sơ;

i) Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh;

k) Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.

2. Biểu mẫu được thiết kế để sử dụng trên phương tiện điện tử và in trên khổ giấy A4 khi cần thiết.

Điều 23. Nguyên tắc ghi và sử dụng biểu mẫu

1. Thông tin đã có trên hệ thống hoặc được khai thác từ cơ sở dữ liệu được tự động tích hợp vào biểu mẫu khi đáp ứng điều kiện.

2. Người thực hiện thủ tục hành chính không phải kê khai lại thông tin đã có thể khai thác.

3. Biểu mẫu điện tử phải có khả năng lưu trữ, tra cứu và trích xuất.

4. Sổ theo dõi hồ sơ điện tử được quản lý trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; không bắt buộc in sổ giấy nếu hệ thống bảo đảm đầy đủ thông tin theo quy định.

5. Không yêu cầu lập, ghi chép lại bằng sổ giấy, phiếu hoặc biểu mẫu riêng đối với những thông tin đã được hệ thống tự động ghi nhận và bảo đảm đầy đủ yêu cầu quản lý.

Điều 24. Hồ sơ mẫu và video hướng dẫn

1. Bộ phận Một cửa công khai bộ hồ sơ mẫu đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu thành phần hồ sơ phức tạp hoặc có nhu cầu thực hiện thường xuyên.

2. Bộ hồ sơ mẫu phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau đây:

a) Thành phần hồ sơ;

b) Cách thức kê khai;

c) Cách thức chuẩn bị tài liệu;

d) Các lỗi thường gặp.

3. Video hướng dẫn mẫu được xây dựng đối với thủ tục hành chính cần hướng dẫn trực quan và được công khai bằng phương thức phù hợp.

4. Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phối hợp cơ quan liên quan có trách nhiệm xây dựng bộ hồ sơ mẫu trong quá trình tổ chức triển khai.

5. Bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì xây dựng, cập nhật hồ sơ mẫu và video hướng dẫn dùng chung đối với thủ tục do mình quy định; địa phương có thể bổ sung hướng dẫn về cách thức tổ chức thực hiện. Hồ sơ mẫu phải được ẩn toàn bộ dữ liệu cá nhân, ghi rõ tính chất minh họa, ngày cập nhật và không được sử dụng để đặt thêm thành phần, cách thức kê khai ngoài quy định.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 25. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 10 năm 2026.

2. Bãi bỏ cụm từ "triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính" tại Điều 1; bãi bỏ Điều 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16 và khoản 3, 5 Điều 17 của Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 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.

3. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu tại Thông tư này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản quy phạm pháp luật mới.

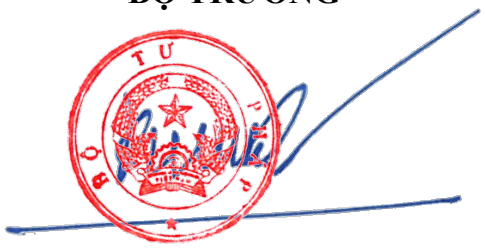
4. Kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực, đối với hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận hoặc đã được đóng dấu bưu chính trước ngày Thông tư này có hiệu lực thì thực hiện theo quy định của pháp luật đang có hiệu lực tại thời điểm hồ sơ được tiếp nhận hoặc dừng việc giải quyết thủ tục hành chính, hoàn trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nếu có yêu cầu.

Điều 26. Trách nhiệm thi hành

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, người đứng đầu Bộ phận Một cửa và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

Nơi nhận:
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Bộ Tư pháp: Bộ trưởng, các Thứ trưởng, các Vụ, Cục, Cổng Pháp luật Quốc gia, Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp;
- Công báo;
- Lưu: VT, KSTT.

BỘ TRƯỞNG



Hoàng Thanh Tùng

Phụ lục I

CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Thông tư số 13 /2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)

Mẫu số 01	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết
Mẫu số 05	Văn bản yêu cầu dừng giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Thông báo dừng giải quyết hồ sơ
Mẫu số 07	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 08	Mẫu Sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 9A	Mẫu Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh
Mẫu số 9B	Mẫu Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc

Mẫu số 01

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
(hoặc) BỘ, NGÀNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:… /GTN-TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

..., ngày ... tháng ... năm…

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
Mã số hồ sơ:……

Mã vạch thể hiện mã số hồ sơ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....
Số định danh cá nhân/tổ chức: .....
Địa chỉ: .....
Số điện thoại: …… Email:.....
(Trường hợp ủy quyền thì cung cấp thêm thông tin của người ủy quyền, bao gồm:
Số định danh cá nhân/tổ chức: .....
Địa chỉ: .....
Số điện thoại: …… Email:.....Giấy ủy quyền[1] kèm theo)

Nội dung yêu cầu giải quyết:
Tên thủ tục hành chính: .....
Mã thủ tục hành chính: .....
Mã Dịch vụ công (nếu có).....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:
1.....
2.....
3.....
Số lượng hồ sơ:……(bộ)
Cơ quan có thẩm quyền giải quyết:
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:……ngày
Thời gian nhận hồ sơ: ….giờ.... phút, ngày ... tháng …năm….
Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ[2]… giờ.... phút, ngày….tháng….năm….
Đăng ký nhận kết quả tại[3]:……
□ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả **nơi nộp hồ sơ**
□ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả **nơi giải quyết thủ tục hành chính**

[1]Không yêu cầu thông tin người được ủy quyền đối với trường hợp hồ sơ được nhận qua bưu chính.
[2]Đối với thủ tục hành chính được tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính không ghi nội dung này
[3]Việc nhận kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

□ Qua dịch vụ bưu chính (ghi đúng địa chỉ nơi nhận của cá nhân/tổ chức)

□ Trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính/Cổng Dịch vụ công quốc gia

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:…… Số thứ tự……(nếu có).

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ	**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**[4]
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)	*(Ký và ghi rõ họ tên nếu là bản giấy hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử*[5]*)*

[4]Không phải ký phần người nộp đối với hồ sơ nhận qua bưu chính.

[5]Xác thực định danh bằng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 thì không phải thực hiện ký số biểu mẫu điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác

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

Hà Nội, ngày tháng năm

GIẤY ỦY QUYỀN
Thực hiện thủ tục hành chính
Mã số hồ sơ:……

Mã vạch thể hiện mã số hồ sơ

Chúng tôi gồm có:

I. NGƯỜI ỦY QUYỀN
Họ và tên:
Số định danh cá nhân/tổ chức: .....
Địa chỉ: .....
Số điện thoại: …… Email:.....

II. NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN
Họ và tên:
Số định danh cá nhân/tổ chức: .....
Địa chỉ: .....
Số điện thoại: …… Email:.....

III. NỘI DUNG ỦY QUYỀN
☐ Nộp hồ sơ
☐ Nhận kết quả
.....
.....
.....

IV. CAM KẾT
Chúng tôi cam kết những thông tin trên là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc ủy quyền này

NGƯỜI ỦY QUYỀN	**NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN**
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)	*(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)*

Mẫu số 02

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
(hoặc) BỘ, NGÀNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:…… /PBS- TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

……, ngày …… tháng …… năm……

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Mã số hồ sơ (nếu có):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại……Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả/theo yêu cầu của đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả[1] ..... yêu cầu Ông (Bà)/Tổ chức ……hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

Thời hạn phải hoàn thành bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: ngày ...../...../.....

Trường hợp quá thời hạn phải hoàn thành bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì hồ sơ sẽ đóng. Lý do: ……..……...

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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

[1] Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính gửi cho Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
(hoặc) BỘ, NGÀNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:…… /PTC-TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

..., ngày …… tháng ... năm…

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: …… Email:.....

Mã số hồ sơ (nếu có):.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả/ theo đề nghị của đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả[1] thông báo không tiếp nhận giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

……
……
……

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

[1] Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính gửi cho Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Mẫu số 04

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH **TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:…… /PXL	*..., ngày …… tháng …… năm…*

VĂN BẢN XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Ông (Bà)/Tổ chức……

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 ……..; số định danh cá nhân/tổ chức…; mã số hồ sơ:……..;

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 theo thời gian hẹn trả kết quả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do:……..……..

(Tên cơ quan, đơn vị) xin trân trọng gửi lời xin lỗi đến Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ có thể gây phiền hà, tốn kém về chi phí, công sức của Ông (Bà)/Tổ chức.

(Tên cơ quan, đơn vị) đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày … tháng … năm …[1]

(Tên cơ quan, đơn vị) rất 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 hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

[1]Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

Mẫu số 05

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

Hà Nội, ngày tháng năm

VĂN BẢN YÊU CẦU DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả……

I. NGƯỜI YÊU CẦU

Họ và tên: ……..
Số định danh cá nhân/tổ chức: .....
Địa chỉ: .....
Số điện thoại: …… Email:.....

II. NỘI DUNG YÊU CẦU

☐ Yêu cầu dừng giải quyết hồ sơ TTHC; Mã hồ sơ:.....
Lý do:
.....
.....
.....

Đề nghị Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả dừng giải quyết hồ sơ TTHC nêu trên.

Tôi cam kết những thông tin trên là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

NGƯỜI YÊU CẦU

(Ký và ghi rõ họ tên nếu là bản giấy hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử[1])

[1]Xác thực định danh bằng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 thì không phải thực hiện ký số biểu mẫu điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác

Mẫu số 06

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:…… /TBD-TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

..., ngày …… tháng ... năm…

THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả …. đã tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức: …….

Số định danh cá nhân/tổ chức: ……..……..

Mã hồ sơ:……

Nội dung yêu cầu giải quyết: …….....

Qua kiểm tra, đến nay, mã số hồ sơ…. chưa có quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Theo đề nghị ngày…. tháng…. năm …. của Ông (Bà)/Tổ chức:……

……về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do:……
……,
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ……. …..để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp (nếu có).

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 07

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ (hoặc) BỘ, NGÀNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:…… /PKS-TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

……, ngày …… tháng …… năm……

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:……..……..……
Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....
Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 2. Nhận:……	…giờ…phút, ngày … tháng … năm....			
	Người giao	**Người nhận**		
1. Giao:…… 2. Nhận: ……	…giờ…phút, ngày … tháng … năm....			
	Người giao	**Người nhận**		
1. Giao: …… 2. Nhận: ……	…giờ…phút, ngày … tháng … năm....			
	Người giao	**Người nhận**		
……	……			
……	……			
……	……			
1. Giao:…… 2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	…giờ…phút, ngày … tháng … năm....			
	Người giao	**Người nhận**		

Ghi chú:

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Việc lưu vết được thực hiện tự động theo chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

Mẫu số 08

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
(hoặc) BỘ, NGÀNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:…… /STD-TTPVHCC(BPTNTKQ)

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

……, ngày …… tháng …… năm……

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

Trường hợp áp dụng Sổ theo dõi hồ sơ điện tử thì theo dõi trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không cần thực hiện in sổ giấy nhưng phải đảm bảo đầy đủ thông tin theo quy định.

Mẫu số 9A

Mẫu Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh

UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH/THÀNH PHỐ A**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ……./QĐ-UBND	*..., ngày ... tháng ... năm 20...*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh/thành phố A

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH/ THÀNH PHỐ A

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số…./2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành một số nội dung 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở X,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục thủ tục hành chính …. được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh/ thành phố A.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày …

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành; UBND các huyện (quận, thị xã, thành phố); UBND các xã (phường, thị trấn) và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: - Như Điều 3; - Cục KSTTHC, Bộ Tư pháp; - …. - Lưu: ….	**CHỦ TỊCH** *(Ký tên, dấu)* **Nguyễn Văn A**

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN KHÔNG PHỤ THUỘC VÀO ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH/ THÀNH PHỐ CỦA LĨNH VỰC/ SỞ X/ UBND CẤP XÃ TỈNH A

TT	Mã số	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Cấp thực hiện
01				
02				
03				
04				

Mẫu số 9B

Mẫu Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc

BỘ ...	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: ……./QĐ-…	*..., ngày ... tháng ... năm 20…*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ A thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc

BỘ TRƯỞNG BỘ A

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ số 63/2025/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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số…./2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành một số nội dung 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;

Xét đề nghị của …,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ A thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày …

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Pháp chế Bộ A, Cơ quan, Thủ trưởng các vụ, cục, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:	**BỘ TRƯỞNG**
- Như Điều 3;	*(Ký tên, dấu)*
- Cục KSTTHC, Bộ Tư pháp;	
- UBND các tỉnh, thành phố;	**Nguyễn Văn A**
- ….	
- Lưu: ….	

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC PHẠM VI QUẢN LÝ CỦA BỘ A THỰC HIỆN KHÔNG PHỤ THUỘC VÀO ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH TRONG PHẠM VI TOÀN QUỐC

TT	Mã số	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Cấp thực hiện
01				
02				
03				
04				

Phụ lục II
BỘ NHẬN DIỆN BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP
(Kèm theo Thông tư số 13 /2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)

I. TÊN GỌI BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Bộ, cơ quan ngang bộ

Tên đơn vị trực thuộc gồm hai yếu tố: cụm từ "Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả" và tên bộ, cơ quan ngang bộ.

Ví dụ:

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ



2. Tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Tên đơn vị trực thuộc gồm hai yếu tố: cụm từ "Trung tâm Phục vụ hành chính công" và tên đơn vị hành chính cấp tỉnh. Tên riêng tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương viết theo quy chuẩn của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Ví dụ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH LAI CHÂU



Ví dụ (đối với mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp):

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI
CHI NHÁNH CẦU GIẤY



3. Xã, phường, đặc khu

Tên đơn vị trực thuộc gồm hai yếu tố: cụm từ "Trung tâm Phục vụ hành chính công" và tên đơn vị hành chính cấp xã, tên điểm tiếp nhận. Tên riêng xã, phường, đặc khu viết theo quy chuẩn của tỉnh, thành phố.

Ví dụ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
PHƯỜNG NGÔ QUYỀN

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
PHƯỜNG NGÔ QUYỀN

Ví dụ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
PHƯỜNG NGÔ QUYỀN
ĐIỂM TIẾP NHẬN SỐ 1

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
PHƯỜNG NGÔ QUYỀN
ĐIỂM TIẾP NHẬN SỐ 1

II. KHẨU HIỆU (SLOGAN): "HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ"

Khẩu hiệu này được sử dụng xuyên suốt các hoạt động truyền thông liên quan đến Bộ phận Một cửa các cấp.

III. LOGO

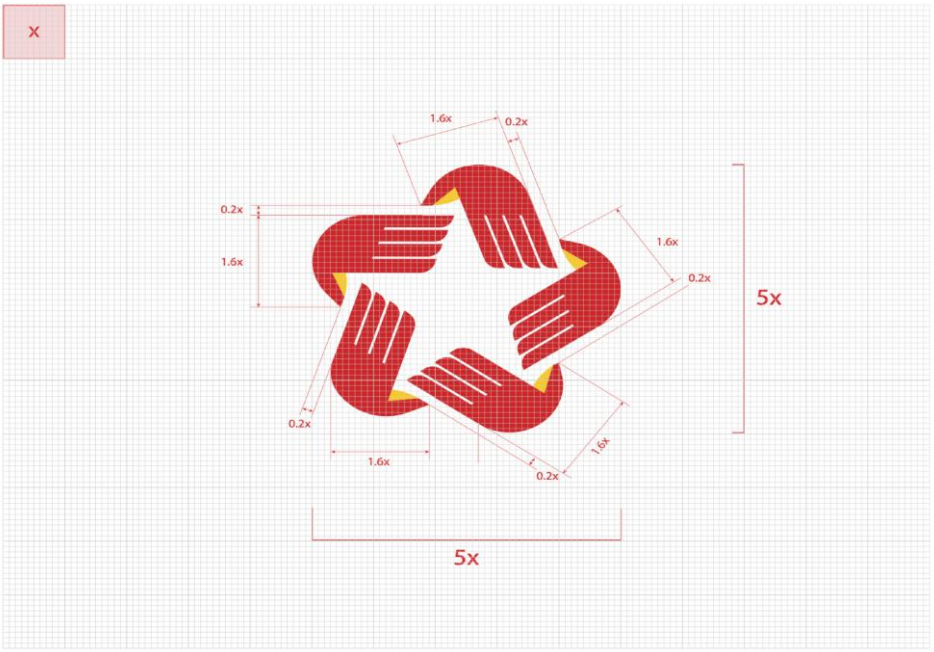
1. Hình ảnh logo



2. Quy chuẩn chính thức

a) Các phiên bản của logo là sự thay đổi về vị trí của các yếu tố: Phần biểu tượng (symbol), phần chữ (text) và phần màu sắc.

- Phần biểu tượng (symbol): Coi x là 01 đơn vị thiết kế tiêu chuẩn. Tạo hình tổng thể thể hiện các tỉ lệ hình ảnh theo x.



- Phần chữ (text):

Phần chữ bao gồm: (Tên Bộ phận Một cửa/ Trung tâm Phục vụ hành chính công) - Tên đơn vị (Bộ Khoa học và Công nghệ/Tỉnh Quảng Ninh)

Khẩu hiệu "Hành chính phục vụ".

Phần chữ sắp xếp từ trên xuống dưới theo thứ tự: Tên Bộ phận Một cửa, tên đơn vị, khẩu hiệu. Phần tên Bộ phận Một cửa và tên riêng đơn vị được viết hoa toàn bộ, sử dụng font SVN-Kelson Sans Bold và cùng cỡ chữ. Phần khẩu hiệu "Hành chính phục vụ" sử dụng font SVN-Kelson Sans Regular.

Tỉ lệ giữa phần Tên Bộ phận Một cửa, Tên riêng đơn vị và phần Khẩu hiệu là 1.3:1.



Phần màu sắc được quy định ở mục 4. Màu sắc bộ nhận diện

Logo phiên bản ngang



- Phần biểu tượng (symbol) nằm ở bên trái. Phần chữ (text) nằm ở bên phải.
- Phần chữ được căn trái.
- Tỉ lệ giữa Phần biểu tượng và phần chữ là 3:1.



Logo phiên bản dọc



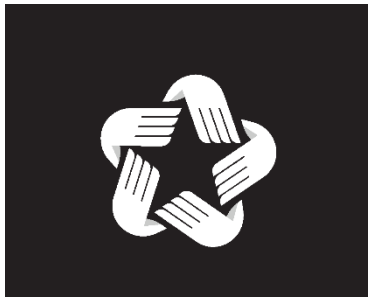
- Phần biểu tượng (symbol) nằm ở phía trên. Phần chữ (text) nằm ở phía dưới.
- Phần chữ được căn giữa toàn bộ
- Tỉ lệ giữa Phần biểu tượng và phần chữ là 3:1

TÊN GỌI BỘ PHẬN MỘT CỬA
TÊN ĐƠN VỊ

Logo âm bản



Logo dương bản



b) Khoảng cách an toàn

Khi đặt logo vào các thiết kế hoặc ứng dụng cần đảm bảo khoảng trống xung quanh.

Ví dụ trong trường hợp logo đặt góc trái, khoảng trống tối thiểu từ logo đến mép bằng 1/3 chiều dài của logo.

Gọi x là chiều dài của logo thì khoảng trống tối thiểu cần thiết là 1/3 x.

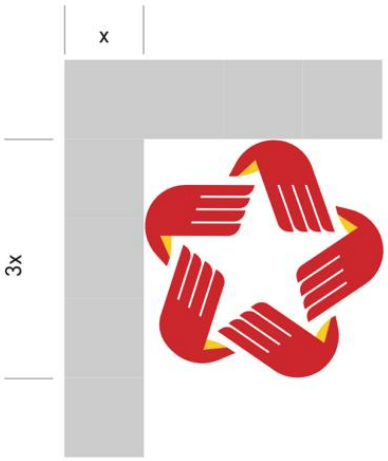
c) Kích thước tối thiểu:

- Với logo phiên bản ngang: 2.5 cm.
- Với logo phiên bản dọc: 1.3 cm.
- Với logo chỉ có Phần biểu tượng: 0.8 cm.

Đây là kích thước tối thiểu của logo để đảm bảo hiển thị trong mọi tài liệu, ứng dụng, bảng biểu và các hoạt động truyền thông, tiếp thị.

d) Bố cục logo

- Khoảng cách từ lề đến logo bằng ⅓ chiều cao logo.



- 3 vị trí cơ bản của logo trên một mặt phẳng là:

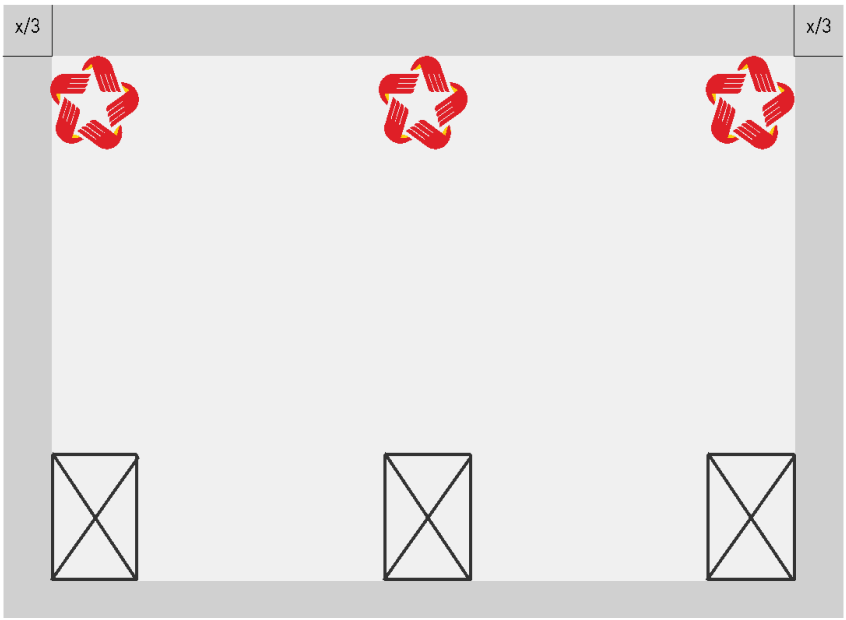
(1) Phía trên bên trái (top-left)

(2) Căn giữa ở trên (top-middle)

(3) Phía trên bên phải (top-right)

Nguyên tắc này áp dụng với mọi phiên bản logo.





3. Hướng dẫn sử dụng nền cho logo

a) Logo phiên bản chính thức đặt trên nền trắng 100%



b) Logo phiên bản chính thức đặt trên nền đen 100%



c) Logo biến thể màu vàng trên nền đỏ



Lưu ý khi đặt logo trực tiếp lên trên nền ảnh phải lựa chọn những nền ảnh đơn giản, đủ độ tương phản với logo. Tránh đặt logo lên nền ảnh có nhiều chi tiết, nhiều màu sắc phức tạp.

d) Những điều cần tránh khi sử dụng logo:

- Không thay đổi vị trí, tỉ lệ và tương quan giữa các mảng màu;
- Không thay đổi, biến tấu hình dạng logo;
- Không thay đổi kích thước của logo;
- Không làm biến dạng tỉ lệ logo;
- Không thay đổi màu sắc logo ngoài các màu được quy định;
- Không được thêm hiệu ứng 3D (trừ trên các bảng biển);
- Không bo viền, đổ bóng, thêm các chất liệu khác vào logo;
- Không đặt logo trên các màu nền quá phức tạp.

4. Màu sắc bộ nhận diện

Bảng màu	CMYK	HEX	RGB	Pantone
Đỏ tươi	C0 M100 Y100 K10	#D2232A	R210 G35 B42	P48-16C
Vàng	C0 M20 Y100 K0	#FFCB05	R255 G203 B5	P7-8C
Đỏ đậm	C0 M100 Y100 K25	#BB141A	R187 G20 B26	P49-8C