

CHÍNH PHỦ

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

Số: 309/2026/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 05 tháng 8 năm 2026

NGHỊ ĐỊNH

Sửa đổi, bổ sung một số điều 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ số 63/2025/QH15;

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

Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

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

Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15;

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

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tư pháp;

Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung khoản 4, khoản 9 Điều 3

1. Sửa đổi, bổ sung khoản 4 Điều 3 như sau:

“4. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thống nhất toàn quốc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp các dịch vụ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật và chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.”.

2. Bổ sung khoản 9 Điều 3 như sau:

“9. Thiết bị tự phục vụ để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là ki-ốt thông minh) là thiết bị đầu cuối chuyên dụng được kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cho phép tổ chức, cá nhân tự tra cứu thông tin, nộp hồ sơ, xác thực định danh, thanh toán trực tuyến và nhận kết quả thủ tục hành chính tự động.”.

Điều 2. Bổ sung khoản 2a, khoản 2b Điều 4

1. Bổ sung khoản 2a Điều 4 như sau:

“2a. Cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm 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; không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp 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. Trường hợp không khai thác được dữ liệu do sự cố, thảm họa hoặc thông tin chưa chính xác 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 thông tin, giấy tờ cần thiết theo quy định.”.

2. Bổ sung khoản 2b Điều 4 như sau:

“2b. 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; đảm bảo việc sử dụng ki-ốt thông minh không làm thay đổi thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.”.

Điều 3. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 1, điểm b khoản 2 Điều 7

1. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 1 Điều 7 như sau:

“b) Đối với cơ quan của trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, người đứng đầu cơ quan ngành dọc quyết định tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Trường hợp người đứng đầu cơ quan ngành dọc không tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan mình thì bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã nơi có cơ quan ngành dọc đặt trụ sở để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;”.

2. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 2 Điều 7 như sau:

“b) Tại các thành phố, căn cứ đặc thù về quản lý dân cư, điều kiện hạ tầng số, đánh giá mức độ ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyên đổi số tại thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố trình Hội đồng nhân dân thành phố quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là tổ chức hành chính trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố (sau đây gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp) và quyết định số lượng Chi nhánh, Điểm tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp để thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi địa phương.

Trường hợp không lựa chọn mô hình này, Ủy ban nhân dân thành phố quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo quy định tại điểm a khoản này;”.

Điều 4. Sửa đổi điểm đ khoản 1 Điều 8

“đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;”.

Điều 5. Sửa đổi, bổ sung điểm c khoản 2, khoản 3 Điều 10

1. Sửa đổi điểm c khoản 2 Điều 10 như sau:

“c) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ; cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan thuộc ngành dọc (nếu có) cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.”.

2. Sửa đổi, bổ sung khoản 3 Điều 10 như sau:

“3. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã gồm Giám đốc tương đương Trưởng phòng, không quá 02 Phó Giám đốc tương đương Phó Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã giúp Giám đốc thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ cụ thể do Giám đốc phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ được phân công;

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có công chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm; công chức, viên chức của các phòng chuyên môn; cơ quan thuộc ngành dọc (nếu có) cử đến thực hiện nhiệm vụ; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.”.

Điều 6. Sửa đổi, bổ sung khoản 8 Điều 12

“8. Thống nhất với Bộ phận Một cửa về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; có phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ phận Một cửa để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ thai sản, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác; chủ động phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa thống nhất việc tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc ít hồ sơ phát sinh (nếu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức về thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm điều tiết cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận,

trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Bộ phận Một cửa.”.

Điều 7. Sửa đổi điểm c khoản 2 và bổ sung khoản 4 Điều 14

1. Sửa đổi điểm c khoản 2 Điều 14 như sau:

“c) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương trong trường hợp cơ quan ngành dọc tại địa phương tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo điểm b khoản 1 Điều 7 Nghị định này;”.

2. Bổ sung khoản 4 Điều 14 như sau:

“4. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc đối với những thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều này đáp ứng yêu cầu quy định về số hóa hồ sơ, xác thực điện tử và liên thông, chia sẻ dữ liệu theo danh mục do cơ quan có thẩm quyền công bố.”.

Điều 8. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 2, khoản 2a và khoản 3 Điều 17

1. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 2 Điều 17 như sau:

“a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định hoặc không khai thác được thông tin trong các cơ sở dữ liệu hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác, người tiếp nhận phải có thông báo nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền hoặc thực hiện cập nhật, điều chỉnh thông tin trong các cơ sở dữ liệu theo quy định của pháp luật;”.

2. Bổ sung khoản 2a Điều 17 như sau:

“2a. Đối với hồ sơ nộp qua ki-ốt thông minh, hệ thống tự động thực hiện việc xác thực danh tính qua Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID) hoặc qua thiết bị đọc thẻ Căn cước có giá trị thay thế việc kiểm tra, đối chiếu giấy tờ tùy thân của công dân. Việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này.”.

3. Sửa đổi, bổ sung khoản 3 Điều 17 như sau:

“3. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, đúng quy định và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính được tính từ thời điểm cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính nhận được hồ sơ theo quy định.”.

Điều 9. Sửa đổi khoản 2 Điều 18

“2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày. Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định của pháp luật về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.”.

Điều 10. Sửa đổi, bổ sung khoản 3, khoản 4 Điều 26

1. Sửa đổi khoản 3 Điều 26 như sau:

“3. Bộ trưởng Bộ Công an quy định về thông tin dữ liệu được kết nối, chia sẻ giữa Công Dịch vụ công quốc gia với các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước phục vụ giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương.”.

2. Bổ sung khoản 4 Điều 26 như sau:

“4. Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp, Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức thực hiện việc tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tập trung qua Nền tảng biểu mẫu điện tử tương tác trên Công Dịch vụ công quốc gia”.

Điều 11. Sửa đổi, bổ sung khoản 4 Điều 30

“4. Bộ Tư pháp đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương.”.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung khoản 1, khoản 2 Điều 35

1. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 35 như sau:

“1. Bộ Tư pháp

a) Giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này tại các bộ, ngành, địa phương;

b) Chủ trì, phối hợp với các Bộ: Nội vụ, Công an, Khoa học và Công nghệ, Tài chính hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa của các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp;

c) Xây dựng, ban hành các biểu mẫu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

d) Quy định tiêu chuẩn thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc; quy trình thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh và trong phạm vi toàn quốc;

đ) Hằng năm, tổng hợp đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

e) Quản lý, hướng dẫn cập nhật, đăng tải, khai thác dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

g) Hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; rà soát, đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính; chuẩn hóa quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính;

h) Chủ trì tiếp nhận, tổng hợp, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính;

i) Phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

k) Phối hợp với Bộ Công an trong quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.”.

2. Bổ sung điểm g khoản 2 Điều 35 như sau:

“g) Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ và các bộ, ngành, cơ quan có liên quan xây dựng, ban hành quy định thống nhất về Mã số hồ sơ thủ tục hành chính và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;”.

3. Bổ sung điểm h khoản 2 Điều 35 như sau:

“h) Ứng dụng trí tuệ nhân tạo và chức năng phân tích dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để hỗ trợ quản lý, vận hành, giám sát, đánh giá và tối ưu hóa quá trình cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử; hỗ trợ hướng dẫn, giải đáp tự động; phân loại, kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ; cảnh báo, phát hiện bất thường trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; tổng hợp, phân tích thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành; cung cấp, phân tích, báo cáo, thống kê; cảnh báo sớm đối với tình trạng chậm xử lý hồ sơ, tồn đọng, vi phạm thời hạn. Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo chỉ mang tính chất hỗ trợ, không thay thế việc xem xét, quyết định của cơ quan, người có thẩm quyền; bảo đảm an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu theo quy định của pháp luật.”.

Điều 13. Bổ sung điểm i khoản 1 vào Điều 38

“i) Căn cứ tình hình thực tế, quyết định tổ chức triển khai ki-ốt thông minh tại các nhà văn hóa, bưu điện hoặc các khu vực công cộng để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.”.

Điều 14. Sửa đổi khoản 1 Điều 41

“1. Bộ Tư pháp định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện Nghị định này.”.

Điều 15. Bãi bỏ khoản 4 Điều 10, khoản 6 Điều 36, khoản 3 Điều 40.

Điều 16. Hiệu lực thi hành

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành từ ngày 05 tháng 8 năm 2026.

2. Đối với những hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ triển khai được dịch chuyển sang Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm dữ liệu quốc gia do Bộ Công an xây dựng để cơ quan có thẩm quyền tiếp tục giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, các Vụ, Cục, Công báo;
- Lưu: VT, CĐS (2b). 19

**TM. CHÍNH PHỦ
KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG**



Phạm Thị Thanh Trà