BỘ QUỐC PHÒNG

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

QUY CHẾ
Tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

(Kèm theo Quyết định số 6272 /QĐ-BQP ngày 02 tháng 11 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Quy chế này không điều chỉnh việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa quốc gia quy định của Luật Hải quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan, đơn vị và cán bộ, nhân viên thuộc Bộ Quốc phòng có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

2. Cơ quan nhà nước có liên quan đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

3. Tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

4. Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác.

5. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo đánh giá chất lượng, hiệu quả phục vụ của cán bộ, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

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.

Triển khai ki-ốt thông minh tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, 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.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

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

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

d) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Địa điểm, thời gian và trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

1. Địa điểm: Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng (Km 11 đường Cầu Diễn (Quốc lộ 32), phường Phú Diễn, thành phố Hà Nội).

2. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ, tết nghỉ theo quy định), cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 00;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 00.

Ngoài thời gian làm việc nêu trên, cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ.

3. Trang thiết bị:

a) Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng được bố trí các trang thiết bị như: Đường truyền số liệu quân sự, đường truyền Internet, hệ thống tổng đài, hệ thống wifi, kios tra cứu, hệ thống camera an ninh, máy tính để bàn có kết nối Internet và đường truyền quân sự, máy tính xách tay, máy phô tô đa năng, máy in, máy scan chuyên dụng, máy điện thoại hệ quân sự, bàn ghế, tủ hồ sơ tài liệu và một số trang bị khác;

b) Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng được bố trí khoa học theo các chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau; khu vực chờ dành cho tổ chức, cá nhân; khu vực đặt các trang thiết bị; khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ.

Chương II
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA BỘ QUỐC PHÒNG VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

1. Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và của Bộ Quốc phòng; hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong trường hợp gặp khó khăn khi tiếp cận thông tin.

2. Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, nhân viên tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý của Bộ Quốc phòng; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

4. Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết.

5. 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, 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.

6. Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật, nội quy, quy chế đối với cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

7. Bố trí, quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

8. Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

9. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

Điều 7. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

1. Quản lý, điều hành chung và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Bộ Quốc phòng, Thủ trưởng Bộ Quốc phòng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa; đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền các biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất làm việc với các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, nhân viên được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng và hằng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, nhân viên; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, nhân viên vi phạm kỷ luật, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế, quy định và năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, nhân viên phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, nhân viên và thông báo kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo biết đối với hành vi vi phạm của cán bộ, nhân viên.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trong trường hợp cán bộ, nhân viên được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng và trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Quốc phòng, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng, gồm: Họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó, cán bộ, nhân viên của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, nhân viên được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

8. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, nhân viên và tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

9. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 8. Trách nhiệm của Phó Trưởng Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

1. Giúp Trưởng Bộ phận quản lý, điều hành và điều phối các hoạt động nghiệp vụ tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng theo sự phân công hoặc ủy quyền của Trưởng Bộ phận.

2. Trực tiếp theo dõi, giám sát, đôn đốc việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo quy trình thực hiện theo đúng quy định pháp luật.

3. Kịp thời kiểm tra, xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận hồ sơ; báo cáo và đề xuất với Trưởng Bộ phận các giải pháp nhằm nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân.

4. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Trưởng Bộ phận và chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận và trước pháp luật về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Điều 9. Trách nhiệm của cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

Cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng (bao gồm cả cán bộ, nhân viên thuộc biên chế của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng và cán bộ, nhân viên các cơ quan, đơn vị có chức năng, nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính được chỉ huy cơ quan, đơn vị giao nhiệm vụ đến làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng để tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của cơ quan, đơn vị) có các trách nhiệm sau đây:

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan và các quy định tại Quy chế này;

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

3. Tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ thủ tục hành chính, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

4. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Bộ Quốc phòng;

5. Bảo đảm đúng lễ tiết tác phong theo quy định của Bộ Quốc phòng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

6. Thực hiện các trách nhiệm khác theo Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 10. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

2. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

3. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

4. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP, Nghị định số 309/2026/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương III
QUY TRÌNH PHỐI HỢP TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 11. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Nội dung hướng dẫn bao gồm:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;

c) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

d) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng;

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc các nền tảng khác được cơ quan có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức hoặc cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức trực tiếp tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng, thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 2 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, nhân viên tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân;

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các 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;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức hoặc cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo Mẫu Phiếu số 02 yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo Mẫu Phiếu số 03 từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng để giải quyết.

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, cán bộ, nhân viên 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;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

c) Cán bộ, nhân viên tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, nhân viên tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, nhân viên tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng.

Điều 13. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, cán bộ, nhân viên tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng;

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 14. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phân công cán bộ, nhân viên xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, nhân viên kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, đơn vị vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, đơn vị có liên quan, cán bộ, nhân viên được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo Mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết.

a) Cán bộ, nhân viên được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 15. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Một cửa Bộ Quốc

phòng; đồng thời trả kết quả giải quyết bản điện tử cho tổ chức, cá nhân tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử có giá trị pháp lý như văn bản giấy.

2. Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng có trách nhiệm trả kết quả giải quyết trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc chuyển tới địa chỉ mà tổ chức, cá nhân yêu cầu (phí dịch vụ do tổ chức, cá nhân chi trả).

Chương IV
QUẢN LÝ HỒ SƠ; XỬ LÝ HỒ SƠ QUÁ HẠN

Điều 16. Nguyên tắc số hóa, sao chụp giấy tờ chuyển thành bản điện tử và trách nhiệm sao chụp giấy tờ chuyển thành bản điện tử

1. Nguyên tắc số hóa, sao chụp giấy tờ chuyển thành bản điện tử:

a) Số hóa hồ sơ, giấy tờ phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, toàn vẹn, có khả năng tra cứu và tái sử dụng;

b) Sao chụp giấy tờ chuyển thành bản điện tử phải bảo đảm chính xác, đầy đủ với các nội dung theo bản giấy;

c) Không số hóa lại giấy tờ đã có bản điện tử hợp lệ hoặc dữ liệu đã có thể khai thác theo quy định;

d) Không số hóa tài liệu mật hoặc tài liệu thuộc trường hợp pháp luật quy định không được số hóa.

2. Trách nhiệm sao chụp giấy tờ chuyển thành bản điện tử:

Người được giao nhiệm vụ số hóa hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp các thành phần hồ sơ chuyển thành bản điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, số hóa hồ sơ và đáp ứng yêu cầu sau:

a) Đọc được đầy đủ nội dung;

b) Không bị thay đổi, mất hoặc sai lệch thông tin;

c) Có thông tin nhận diện hồ sơ;

d) Được ký số hoặc xác nhận theo quy định.

Điều 17. Xử lý hồ sơ quá hạn

1. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 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. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật

chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, nhân viên Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng.

2. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo Mẫu Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Mẫu Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Quốc phòng, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Chương V
TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ; ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VÀ BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM AN NINH MẠNG, BÍ MẬT NHÀ NƯỚC

Điều 18. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị và trách nhiệm giải trình

1. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Phản ánh, kiến nghị phải được theo dõi đến khi có kết quả xử lý;

c) Kết quả xử lý phải được cập nhật trên hệ thống hoặc quản lý bằng phương thức phù hợp;

d) Nếu phản ánh liên quan đến hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

2. Trách nhiệm giải trình:

a) Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải trình về hồ sơ quá hạn; tỷ lệ hồ sơ bị yêu cầu bổ sung; tỷ lệ hồ sơ bị từ chối; tỷ lệ đánh giá không hài lòng; sai sót trong số hóa, cập nhật dữ liệu và các chỉ số có kết quả thấp theo yêu cầu đánh giá;

b) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức khắc phục các tồn tại được xác định qua kết quả đánh giá.

Điều 19. Đánh giá chất lượng phục vụ

1. Nguyên tắc đánh giá:

a) Đánh giá phải khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng và đúng pháp luật;

b) Sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính là một trong những thước đo quan trọng;

c) Thông tin của tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá phải bảo mật theo quy định.

Các nguyên tắc này phù hợp trực tiếp với Điều 29 của 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.

2. Nội dung đánh giá:

a) Công khai, minh bạch thủ tục hành chính;

b) Tiến độ và kết quả giải quyết hồ sơ;

c) Chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên;

d) Chất lượng số hóa và tái sử dụng dữ liệu;

đ) Khả năng tiếp cận và sử dụng ki-ốt thông minh (nếu có);

e) Chi phí và thời gian thực tế tổ chức, cá nhân phải bỏ ra;

g) Mức độ hài lòng và các nội dung khác theo quy định.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá:

a) Phiếu đánh giá;

b) Thiết bị điện tử tại Bộ phận Một cửa;

c) Đánh giá trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Dữ liệu phát sinh từ hệ thống;

đ) Phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;

e) Các phương thức hợp pháp khác.

4. Công khai kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá được công khai theo quy định;

b) Kết quả đánh giá là một trong những căn cứ xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và trách nhiệm của người đứng đầu;

c) Kết quả đánh giá có thể được sử dụng phục vụ thi đua, khen thưởng, đào tạo, bồi dưỡng và xử lý trách nhiệm theo quy định.

Điều 20. Trách nhiệm, biện pháp bảo đảm an ninh mạng, bí mật nhà nước

1. Cơ quan, đơn vị và cán bộ, nhân viên thuộc Bộ Quốc phòng có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng có trách nhiệm lưu trữ, bảo đảm an ninh thông tin, an ninh mạng, an ninh dữ liệu đã gửi đến Cổng Dịch vụ công quốc gia tại các hệ thống xử lý chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng chịu trách nhiệm lưu trữ và bảo đảm an ninh thông tin, an ninh mạng, an ninh dữ liệu đã cung cấp đến Cổng Dịch vụ công quốc gia phù hợp với quy định pháp luật chuyên ngành.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Văn phòng Bộ Quốc phòng

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

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

3. Tham mưu, trình Thủ trưởng Bộ Quốc phòng ban hành Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

4. Hằng năm, tổng hợp đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, báo cáo Thủ trưởng Bộ Quốc phòng theo quy định.

Điều 22. Thanh tra Bộ Quốc phòng

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Bộ Quốc phòng và các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm an ninh, an toàn, phòng, chống cháy nổ tại địa điểm Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng hoạt động.

2. Phối hợp với Văn phòng Bộ Quốc phòng trong hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 23. Bộ Tư lệnh 86

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra, bảo đảm an toàn, an ninh mạng cho Hệ thống thông tin tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

2. Phối hợp với Văn phòng Bộ Quốc phòng hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ về an toàn, an ninh mạng cho cán bộ, nhân viên Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

Điều 24. Cục Tài chính

Bảo đảm kinh phí hoạt động cho Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng theo quy định của Nhà nước và Bộ Quốc phòng.

Điều 25. Cơ quan tham gia giải quyết thủ tục hành chính và có thẩm quyền cử cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng

1. Cơ quan tham gia giải quyết thủ tục hành chính:

a) Tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Tham gia xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết;

c) Thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;

d) Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả;

đ) Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng.

2. Cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng:

a) Cử cán bộ, nhân viên đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP đến công tác tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng;

b) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, nhân viên tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông;

c) Giao nhiệm vụ cho cán bộ, nhân viên thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;

d) Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đầy đủ các quyền lợi của cán bộ, nhân viên;

đ) Thống nhất với Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng về số lượng, danh sách cán bộ, nhân viên 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 Bộ Quốc phòng 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 Bộ Quốc phòng thống nhất việc tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút cán bộ, nhân viên từ Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng 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, nhân viên tạm thời rút cán bộ, nhân viên về thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng có trách nhiệm điều tiết cán bộ, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính). Trường hợp cán bộ, nhân viên 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 Bộ Quốc phòng;

e) Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng đánh giá, nhận xét cán bộ, nhân viên về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa Bộ Quốc phòng theo quy định tại 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 của Chính phủ.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng Bộ Quốc phòng để tổng hợp, báo cáo Thủ trưởng Bộ Quốc phòng xem xét, giải quyết./.

Phụ lục

CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BQP ngày tháng 10 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng)

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 09	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

BỘ QUỐC PHÒNG **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** --- Số:… /GTN-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

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**

□ 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 là bản giấy hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử*[5]*)*

[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.

[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 từ 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

..., 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

BỘ QUỐC PHÒNG **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** ---	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------
Số:…… /PBS- BPTNTKQ	*……, 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 hồ sơ (nếu có): .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ……Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

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……/…../…….

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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Mẫu số 03

BỘ QUỐC PHÒNG **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** ---	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------
Số:…… /PTC-BPTNTKQ	*..., ngày …… tháng ... năm…*

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

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, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả/theo đề nghị của đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, 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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Mẫu số 04

BỘ QUỐC PHÒNG **TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ** -------	**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 thủ tục hành chính theo quy định.

Mẫu số 05

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

..., ngày ... tháng ... năm...

VĂN BẢN YÊU CẦU DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi: 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 thủ tục hành chính; Mã hồ sơ:……..

Lý do:

.....

.....

.....

Đề nghị Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính 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 mẫu biểu điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành quy định khác.

Mẫu số 06

BỘ QUỐC PHÒNG **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** ---	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------
Số:…… /TBD-BPTNTKQ	*..., ngày …… tháng ... năm…*

THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

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:……,
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 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

BỘ QUỐC PHÒNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:…… /PKS-BPTNTKQ

……, 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: 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: 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 Bộ Quốc phòng và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

Mẫu số 08

BỘ QUỐC PHÒNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:…… /STD-BPTNTKQ

……, 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 Bộ Quốc phòng, không cần thực hiện in sổ giấy nhưng phải đảm bảo đầy đủ thông tin theo quy định.

Mẫu số 09

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

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

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

BỘ TRƯỞNG BỘ QUỐC PHÒNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày …. tháng …. năm …..;

Căn cứ 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 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 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 Quốc phòng 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, Cục trưởng Cục Pháp chế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC PHẠM VI QUẢN LÝ CỦA BỘ QUỐC PHÒNG 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				