

Số: /VP-HCC

Phú Thọ, ngày tháng 12 năm 2025

V/v hướng dẫn niêm yết thủ tục
hành chính và thực hiện bộ nhận diện
Bộ phận một cửa các cấp

Kính gửi: UBND các xã, phường.

Nhằm đảm bảo việc thực hiện đúng các quy định, hướng dẫn về niêm yết thủ tục hành chính và thực hiện bộ nhận diện Bộ phận một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh; đồng thời phát huy tính hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn UBND các xã, phường thực hiện một số nội dung như sau:

1. Về công khai, niêm yết thủ tục hành chính:

- Công khai, niêm yết đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản: Danh mục, nội dung của thủ tục hành chính. Đối với hình thức công khai bằng văn bản, chỉ áp dụng đối với các thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ, tránh lãng phí chi phí in ấn;

- Không niêm yết các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ thủ tục hành chính, mức độ dịch vụ công trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh (không thuộc nội dung bắt buộc niêm yết theo quy định của Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ);

- Các hình thức niêm yết điện tử bao gồm: Niêm yết bằng mã QR, màn hình tra cứu thông tin thủ tục hành chính hoặc hình thức điện tử khác phù hợp;

- Đối với các thủ tục hành chính ít phát sinh hồ sơ hoặc các thủ tục hành chính ở cấp tỉnh được công bố tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính, thì ưu tiên chỉ niêm yết bằng hình thức điện tử. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bố trí hỗ trợ trong trường hợp tổ chức, cá nhân gặp khó khăn khi tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

- Vị trí công khai phải thích hợp với kích thước phù hợp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi công khai phải có khoảng trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không sử dụng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa để che chắn bảng niêm yết thủ tục hành chính;

- Công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính;

- Gỡ bỏ toàn bộ các nội dung đã niêm yết liên quan đến thủ tục hành chính, quy trình thực hiện, phí- lệ phí... đã hết hiệu lực thi hành tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công xã/phường.

2. Về bộ nhận diện thương hiệu Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Bảng hiệu, biển tên, hình ảnh logo, quy chuẩn, font chữ, cỡ chữ, khẩu hiệu... phải theo hướng dẫn Bộ nhận diện Bộ phận một cửa các cấp được ban hành kèm theo Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng bộ mã QR tra cứu thông tin thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực và thiết kế một số mẫu biển hiệu, bảng niêm yết thủ tục hành chính để UBND các xã, phường tham khảo, triển khai thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh (*gửi kèm*).

Đường link và mã QR truy cập tài liệu hướng dẫn:

<https://tinyurl.com/hccpto-tailieuhuongdan>



Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị UBND các xã, phường quan tâm, chỉ đạo thực hiện tại xã, phường mình.

Đầu mối liên hệ: Ông Nguyễn Tiến Việt, số điện thoại: 0915163312./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- PCT Nguyễn Huy Ngọc (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Văn Thành

Phụ lục I
MẪU NIÊM YẾT, CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO
TỪNG LĨNH VỰC (PHỤ LỤC IV THÔNG TƯ 02/2017/TT-VPCP)

Kèm theo Công văn số: /VP-HCC ngày tháng 12 năm 2025
của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

PHẦN I:
DANH MỤC
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH XÃ/ PHƯỜNG:.....
LĨNH VỰC:

STT	Mã thủ tục hành chính	Tên thủ tục hành chính	Trang
1			
2			
3			
4			
...			

PHẦN II.
NỘI DUNG CHI TIẾT CỦA TỪNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Tên thủ tục hành chính 1:

Trình tự thực hiện:	Bước 1: Bước 2: Bước 3: Bước 4:
Cách thức thực hiện:	
Thành phần, số lượng hồ sơ:	
Thời gian giải quyết:	
Đối tượng thực hiện:	
Cơ quan thực hiện:	
Kết quả:	
Phí, Lệ phí:	
Tên mẫu đơn, tờ khai:	
Yêu cầu, điều kiện (nếu có):	
Căn cứ pháp lý:	

* Các mẫu đơn, tờ khai đính kèm

.....

2. Tên thủ tục hành chính 2:

Trình tự thực hiện:	Bước 1: Bước 2: Bước 3: Bước 4:
Cách thức thực hiện:	
Thành phần, số lượng hồ sơ:	
Thời gian giải quyết:	
Đối tượng thực hiện:	
Cơ quan thực hiện:	
Kết quả:	
Phí, Lệ phí:	
Tên mẫu đơn, tờ khai:	
Yêu cầu, điều kiện (nếu có):	
Căn cứ pháp lý:	

* Các mẫu đơn, tờ khai đính kèm

.....

Phụ lục II
MẪU BIỂN HIỆU, BẢNG NIÊM YẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
Kèm theo Công văn số: /VP-HCC ngày tháng 12 năm 2025
của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

STT	Tên mẫu	Mục đích sử dụng
1	Mẫu số 01	Bìa niêm yết thủ tục hành chính
2	Mẫu số 02	Bảng niêm yết thủ tục hành chính
3	Mẫu số 03	Biển hiệu Trung tâm Phục vụ hành chính công
4	Mẫu số 04	Mẫu background tiền sảnh
5	Mẫu số 05	Mẫu bảng nội quy, thời gian làm việc
6	Mẫu số 06	Mẫu biển tên đặt bàn của cán bộ tiếp nhận- trả kết quả

Lưu ý:

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã/phường tham khảo các mẫu thiết kế, căn cứ vào thực tiễn tại địa phương để điều chỉnh nội dung, kích thước cho phù hợp, tuy nhiên phải tuân thủ hướng dẫn tại Phụ lục II Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ.



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
PHƯỜNG/XÃ
Hành chính phục vụ

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

LĨNH VỰC:

KHU VỰC ĐẶT MÃ QR

Quét mã QR để tra cứu TTHC trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia
<https://dichvucong.gov.vn>.

BẢNG NIÊM YẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND XÃ, PHƯỜNG

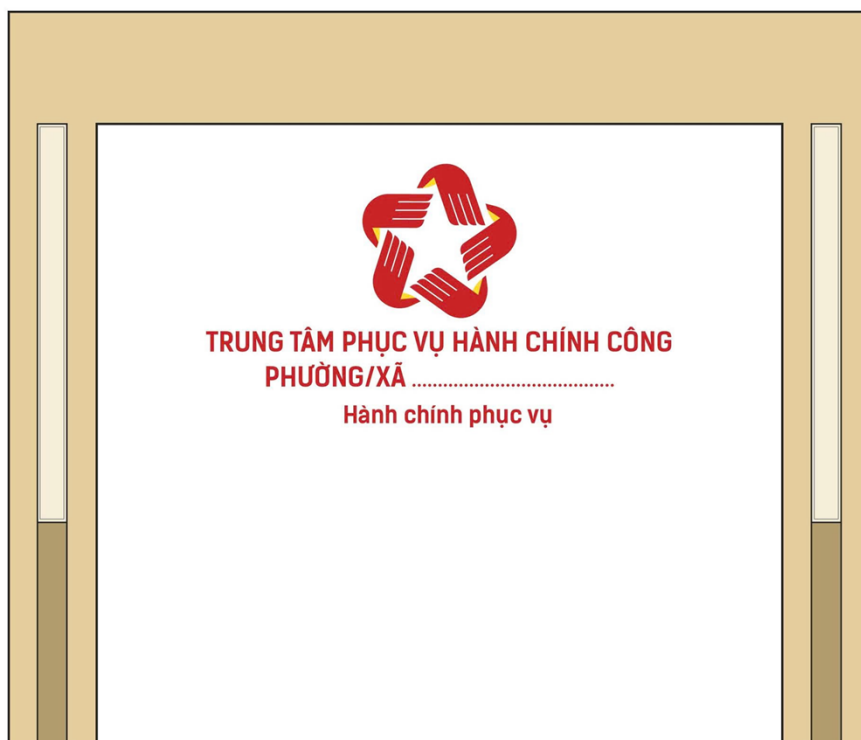


- Cách tra cứu: Dùng tính năng quét mã QR trên điện thoại thông minh hoặc trên ứng dụng Zalo, quét mã QR của lĩnh vực tương ứng, sau đó chọn TTHC cần tìm để tra cứu thông tin;
- Phía sau trang bìa của từng lĩnh vực là quy định chi tiết của một số TTHC thường xuyên được công dân giao dịch;

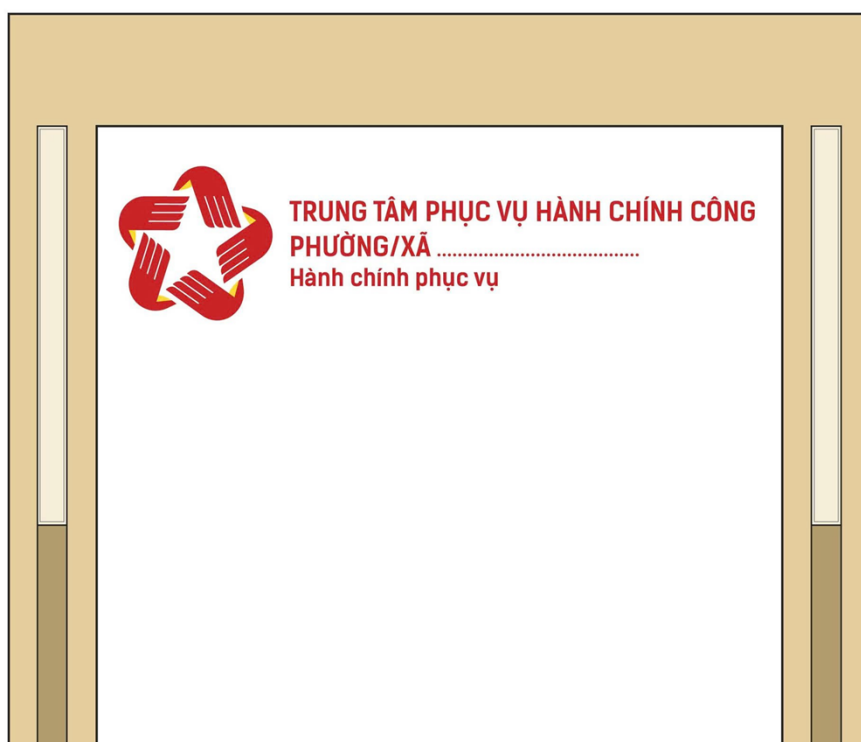
Bảng niêm yết thủ tục hành chính



Biển/bảng hiệu Trung tâm Phục vụ hành chính công



Mẫu background tiền sảnh (căn giữa)



Mẫu background tiền sảnh (căn trên)

 TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH PHÚ THỌ Hành chính phục vụ THỜI GIAN LÀM VIỆC	 TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH PHÚ THỌ Hành chính phục vụ NỘI QUY
1. THỜI GIAN LÀM VIỆC Từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ ngày nghỉ lễ, Tết), cụ thể: Buổi sáng: Từ 7h30 đến 11h30 Buổi chiều: Từ 13h00 đến 17h00 2. ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ: Số 5 đường Nguyễn Trãi, phường Vĩnh Phúc, tỉnh Phú Thọ 3. THÔNG TIN LIÊN HỆ Số điện thoại liên hệ: 02113.616.618, Fax: 02113.616.018 Thư điện tử (Email): ttphcc@phutho.gov.vn - Địa chỉ Cổng Dịch vụ công: dichvucong.gov.vn - Hotline phản ánh kiến nghị: 0862.160.160	I. YÊU CẦU ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM 1. Đến cơ quan làm việc đúng giờ, đeo thẻ và mặc đồng phục theo quy định (trừ ngành có quy định mặc đồng phục riêng) trong suốt thời gian làm việc; 2. Chấp hành sự quản lý, phân công nhiệm vụ của Lãnh đạo Trung tâm và Lãnh đạo Sở, ngành; 3. Có thái độ lịch sự, tôn trọng trong giao tiếp với tổ chức và cá nhân. Nghiêm cấm mọi biểu hiện của quyền, những nhũn, gây phiền hà trong giải quyết công việc; 4. Hướng dẫn, giải quyết cụ thể, rõ ràng các nội dung, yêu cầu của tổ chức, cá nhân trong khi giao dịch thủ tục hành chính; 5. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định, quy chế phối hợp; 6. Thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính. Không hút thuốc lá, uống rượu bia trước và trong giờ làm việc; 7. Có ý thức giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ cảnh quan Trung tâm; 8. Có ý thức tiết kiệm, bảo vệ, sử dụng tài sản cơ quan hiệu quả. II. YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐẾN GIAO DỊCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 1. Có thái độ và ứng xử nghiêm túc, tuân thủ sự hướng dẫn của bảo vệ, bộ phận đón tiếp và công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của Trung tâm; 2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm: nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; 3. Không mang theo vũ khí, vật liệu nổ, vật dễ cháy, hoá chất độc hại, không uống rượu bia, hút thuốc lá tại Trung tâm; 4. Không gây ồn ào, mất trật tự, nói tục; không gây rối hoặc kích động người khác gây rối làm mất trật tự công cộng; 5. Không có lời nói, hành động xúc phạm đến danh dự, uy tín của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; 6. Đứng ngồi đúng nơi quy định, đảm bảo mỹ quan công sở, không được tự ý di chuyển đồ dùng, tài sản cơ quan ra vị trí khác không đúng quy định; không được cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm; 7. Giữ vệ sinh tại các khu vực vệ sinh và các nơi công cộng, không vứt giấy, rác làm mất vệ sinh cơ quan./.

Mẫu bảng nội quy, thời gian làm việc tại Trung tâm PVHCC tỉnh
(Lưu ý: Nội dung chỉ mang tính chất tham khảo, cần điều chỉnh cho phù hợp với
Nội quy thực tế tại cơ quan, đơn vị)



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
XÃ/PHƯỜNG
Hành chính phục vụ



NGUYỄN VĂN A

(Vị trí việc làm/lĩnh vực phụ trách)

Điện thoại: 0986.622.929

Email:@phutho.gov.vn

Mẫu biển tên đặt bàn của cán bộ tiếp nhận- trả kết quả