VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 03 /2025/TT-VPCP	*Hà Nội, ngày 15 tháng 9 năm 2025*

THÔNG TƯ

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

Căn cứ Nghị định số 36/2025/NĐ-CP ngày 25 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;

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;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

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

Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư 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.

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này hướng dẫn thi hành một số nội dung về triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính; mã số hồ sơ và mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh quy định tại điểm b, c và h khoản 1 Điều 35 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 (sau đây gọi là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Công bố, công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh

1. 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 phải xác định địa điểm tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định tại khoản 2 Điều 14 và khoản 4 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Việc công bố thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính có thể được lồng ghép trong quyết định công bố thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Việc công khai thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 4. 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;

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, 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; 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; 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 và ban hành quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để áp dụng thống nhất tại bộ, ngành, địa phương, đáp ứng yêu cầu kịp thời triển khai khi quy định thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Điều 5. Sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử

1. Việc sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử quy định tại điểm c khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 8 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây gọi là Thông tư số 01/2023/TT-VPCP).

2. Các trường hợp không cần thực hiện sao chụp sang bản điện tử:

a) Hồ sơ được nộp để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Các giấy tờ, tài liệu chỉ yêu cầu xuất trình khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Kết quả thẩm tra, xác minh, trả lời ý kiến của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

d) Các giấy tờ, tài liệu mật theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Bóc tách dữ liệu của giấy tờ

1. Việc bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử quy định tại khoản 2 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được thực hiện theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

2. Không bóc tách dữ liệu đối với các giấy tờ, tài liệu:

a) Đã được các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh chia sẻ dưới dạng dữ liệu và có giá trị pháp lý;

b) Các giấy tờ là thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được nộp dưới hình thức bản sao chụp, bản sao có chứng thực, trừ bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính;

c) Các giấy tờ, tài liệu chỉ yêu cầu xuất trình khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Các giấy tờ, tài liệu mật theo quy định của pháp luật.

Điều 7. 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 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 quyết định 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 thông báo việc dừng thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống theo đề nghị của tổ chức, cá nhân và phù hợp với quy định tại khoản 2 Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP theo Mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ quy định tại Thông tư này.

Điều 8. Nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp

1. Tại bộ, cơ quan ngang bộ

Trên cơ sở đề xuất nhân sự của các đơn vị trực thuộc bộ, 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 cử 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.

2. Tại cấp tỉnh

Trên cơ sở đề xuất nhân sự của cơ quan chuyên môn và cơ quan khác thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch 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 cử dự kiến.

Trường hợp tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp, trên cơ sở đề xuất nhân sự của cơ quan chuyên môn và cơ quan khác thuộc Ủy ban nhân dân thành phố trực thuộc trung ương, 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. Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến.

3. Tại cấp xã

Trên cơ sở đề xuất nhân sự của các Phòng chuyên môn cấp xã hoặc cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh đặt tại khu vực địa phương, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tổng hợp, trình Giám đốc Trung tâm 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 cử dự kiến.

Việc phân công, bố trí người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện trên cơ sở chỉ tiêu biên chế 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 ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về hợp đồng thực hiện nhiệm vụ của công chức. Việc xây dựng và phê duyệt vị trí việc làm, xác định vị trí là công chức, viên chức thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Người đứng đầu cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử nhân sự hoặc triển khai phương án bố trí nhân sự thay thế hoặc dự phòng bằng nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã quy định tại khoản 3 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP tham mưu Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc thực hiện theo thẩm quyền nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và những nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau đây:

1. Về theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính

a) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

b) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Theo dõi, đôn đốc, giám sát quy trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy định về chất lượng và thời gian; công tác phối hợp, liên thông giữa các cấp, các cơ quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính để cải thiện chất lượng phục vụ;

đ) Tổ chức tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc của nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

e) Đề xuất các sáng kiến, giải pháp đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

2. Về hướng dẫn, hỗ trợ việc thực hiện thủ tục hành chính

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử;

b) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử; số hóa hồ sơ theo quy định; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

c) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

d) Cập nhật hồ sơ, các bước thực hiện vào phần mềm quản lý và chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết;

đ) Theo dõi, đôn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Về kiểm soát thủ tục hành chính

a) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành chương trình, kế hoạch cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương;

b) Kiểm soát quy định và việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Thực hiện tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hoặc liên quan đến đơn vị chuyên môn, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp xã trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Triển khai các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

b) Tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án, dự án về công nghệ thông tin liên quan đến cung cấp dịch vụ công, giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành quy chế, quy trình, tài liệu hướng dẫn kỹ thuật về quản lý, vận hành các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và tổ chức thực hiện;

d) Quản lý, vận hành, quản trị, tập huấn sử dụng, phân quyền tài khoản các hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp xã theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

đ) Quản lý, bảo đảm hạ tầng mạng và các thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hoạt động thông suốt, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng; kịp thời khắc phục sự cố đối với các hệ thống thông tin, mạng máy tính, phần mềm, cơ sở dữ liệu; phối hợp với cơ quan, đơn vị có chức năng, nhiệm vụ đảm bảo an toàn thông tin trong tỉnh trong trường hợp sự cố liên quan đến hệ thống cấp tỉnh;

e) Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị; thực hiện nâng cấp, sửa chữa, bảo trì, thay thế thiết bị phục vụ yêu cầu nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền;

g) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tập huấn, hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ tổ chức, cá nhân trên địa bàn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

5. Các nhiệm vụ khác của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định của pháp luật và phân công của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 10. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trong trường hợp sử dụng bộ hồ sơ mẫu và qua video hướng dẫn

1. Trong trường hợp cần thiết, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định lựa chọn thủ tục hành chính, ưu tiên các thủ tục hành chính phổ biến, số lượng hồ sơ phát sinh lớn để áp dụng cách thức hướng dẫn qua bộ hồ sơ mẫu hoặc video hướng dẫn, công khai tại Bộ phận Một cửa.

2. Bộ hồ sơ mẫu bao gồm đầy đủ thông tin trong mẫu đơn, tờ khai (nếu có) theo phương thức giả định hoặc ẩn thông tin cá nhân, các loại mẫu thành phần hồ sơ, mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và mẫu giấy trả kết quả theo quy định của pháp luật. Các mẫu được in chữ "MẪU" bằng chữ in hoa đậm, sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ 16 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001 tại góc trên cùng bên phải các trang giấy. Bộ hồ sơ mẫu được công khai tại Bộ phận Một cửa có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Video hướng dẫn mẫu thể hiện đầy đủ các thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, các yêu cầu cụ thể đối với từng loại thành phần hồ sơ, các bước chuẩn bị và quy trình thực hiện theo quy định của pháp luật. Video hướng dẫn mẫu được công khai tại Bộ phận Một cửa và được đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép. Định dạng, tiêu chuẩn kỹ thuật của video hướng dẫn tuân thủ quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 11. Các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục I kèm theo Thông tư này.

2. Trên cơ sở các biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều này, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh được bổ sung trường thông tin khác phù hợp quy định của pháp luật chuyên ngành và yêu cầu thực tiễn.

3. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều này được thiết kế để sử dụng trên phương tiện điện tử và in trên khổ giấy A4 (210 mm x 297 mm) khi cần thiết.

Điều 12. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu và lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách

1. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều 11 của Thông tư này phải đảm bảo nguyên tắc, yêu cầu sau:

a) Được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, có thể in ra để tra cứu khi cần thiết;

b) Các thông tin về thủ tục hành chính tại Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01), Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 07) được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; các thông tin về người dân, doanh nghiệp được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp;

c) Ngoài các thông tin được tích hợp tự động, cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu khác trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Được ký điện tử theo quy định hiện hành của pháp luật về chữ ký điện tử.

2. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Điều 13. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

1. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

MX1X2.Y1Y2Y3.Z1Z2 -YYMMDD-XXXX

Trong đó:

a) MX1X2.Y1Y2Y3.Z1Z2 là mã định danh điện tử của các bộ, ngành, địa phương;

b) YYMMDD là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số; trong đó: YY là 02 chữ số cuối của năm, MM là 02 chữ số của tháng, DD là 02 chữ số của ngày;

c) XXXX là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, độ dài dãy số theo thực tế hồ sơ phát sinh, tối thiểu gồm 04 ký tự.

2. Bộ, ngành, địa phương tiếp nhận hồ sơ có thể áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR đồng thời với mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 14. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

1. Cấu trúc mã

Mã ngành, lĩnh vực bao gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

MX_1X_2

Trong đó: MX_1X_2 là mã đơn vị cấp 1 theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ.

2. Mã ngành, lĩnh vực được cập nhật, sử dụng cho các hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Điều 15. Yêu cầu nghiệp vụ đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ sau:

1. Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ toàn trình hoặc một phần do tổ chức, cá nhân thực hiện qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

4. Thực hiện toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công quốc gia: tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính, mã giấy tờ số hóa; theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính; lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính; thanh toán trực tuyến.

5. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.

6. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước.

7. Lưu giữ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính tại Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm các dữ liệu về:

a) Hồ sơ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính;

c) Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ giải quyết thủ tục hành chính do bộ, cơ quan, địa phương tự thực hiện;

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương chủ quản hệ thống trong trường hợp kết quả này không được lưu vào cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành;

đ) Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trong trường hợp địa phương tự thực hiện;

e) Thông tin dạng đường dẫn đối với các dữ liệu liên quan đến tổ chức, cá nhân có tài khoản trên hệ thống được lưu tại các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

8. Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo tài khoản để hỗ trợ tổ chức, cá nhân theo dõi, quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó.

9. Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính.

10. Xuất bản dữ liệu, chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử sang hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy và từ văn bản giấy sang thông điệp dữ liệu theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.

11. Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin, dữ liệu được kết nối, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

12. Kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản và điều hành nhằm hỗ trợ việc giải quyết thủ tục hành chính, trích xuất dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính là văn bản điện tử.

13. Kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý tài liệu lưu trữ số phục vụ lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật.

14. Kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo.

15. Các yêu cầu nghiệp vụ khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Điều 16. Bộ nhận diện Bộ phận Một cửa

Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương sử dụng bộ nhận diện quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này đối với Bộ phận Một cửa các cấp, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh 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.

Điều 17. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành.

2. Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

3. Sửa đổi, bãi bỏ một số điều, khoản tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử như sau:

a) Sửa đổi khoản 3 Điều 5 như sau: "3. Nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ theo hợp đồng lao động quy định tại Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP".

b) Bãi bỏ khoản 4 Điều 4, khoản 3 Điều 8 và Điều 23.

4. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

5. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.

Trong quá trình triển khai thực hiện, trường hợp phát sinh vướng mắc, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh kịp thời về Văn phòng Chính phủ để tổng hợp, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung.

Nơi nhận:
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý XLVPHC (Bộ Tư pháp);
- Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, KSTT (2b).

BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ

Trần Văn Sơn

Phụ lục I

CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

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	Mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 07	Mẫu Sổ theo dõi hồ sơ

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 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: họ và tên, địa chỉ, số định danh cá nhân, số điện thoại, email, giấy tờ ủy quyền).

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

……

Số lượng hồ sơ:……(bộ)

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:… giờ.... phút, ngày….tháng….năm….

Đăng ký nhận kết quả tại[1]:……

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ[2]	**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ** *(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)*

[1] Việc nhận kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

[2] Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp hồ sơ ký, ghi rõ họ, chữ đệm và tên vào mục này. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì người nộp hồ sơ không phải ký vào mục này.

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 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..... yêu cầu Ông (Bà)/Tổ chức ……hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

……..

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)

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 hồ sơ (nếu có):.....

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

…….……

……..…

…….....

Xin thông báo cho Ông (Bà)/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)

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 …[3]

(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)

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

Mẫu số 05

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 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 [4](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)

[4] Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Mẫu số 06

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 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:…… /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.

Phụ lục II
BỘ NHẬN DIỆN BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP
(Kèm theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

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

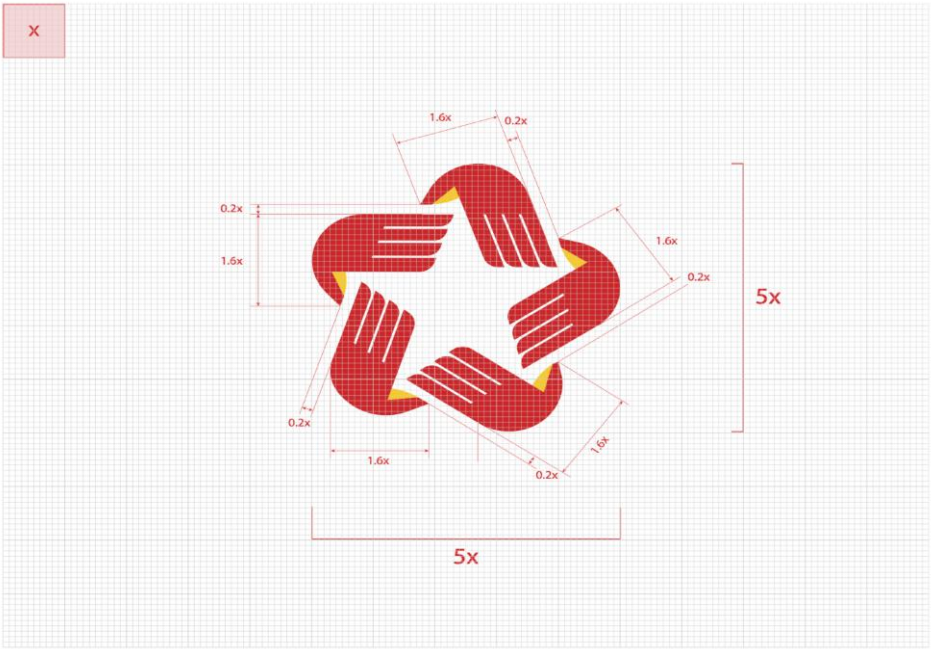
1. Hình ảnh logo



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



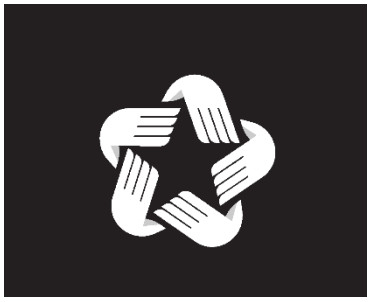
- Phần biểu tượng (symbol) nằm ở phía trên. Phần chữ (text) nằm ở phía dưới.
- Phần chữ được căn giữa toàn bộ
- Tỉ lệ giữa Phần biểu tượng và phần chữ là 3:1

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 cao của logo thì khoảng trống tối thiểu cần thiết là 1/3 x.

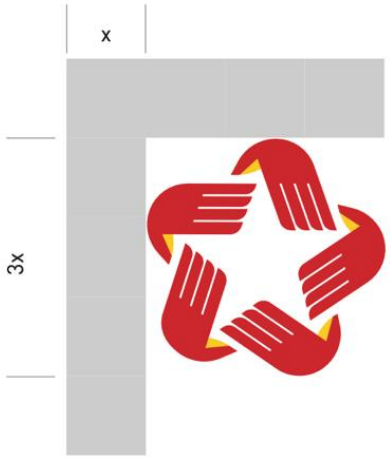
c) Kích thước tối thiểu:

- 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 mm.

Đây là kích thước tối thiểu của logo để đảm bảo hiện 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:

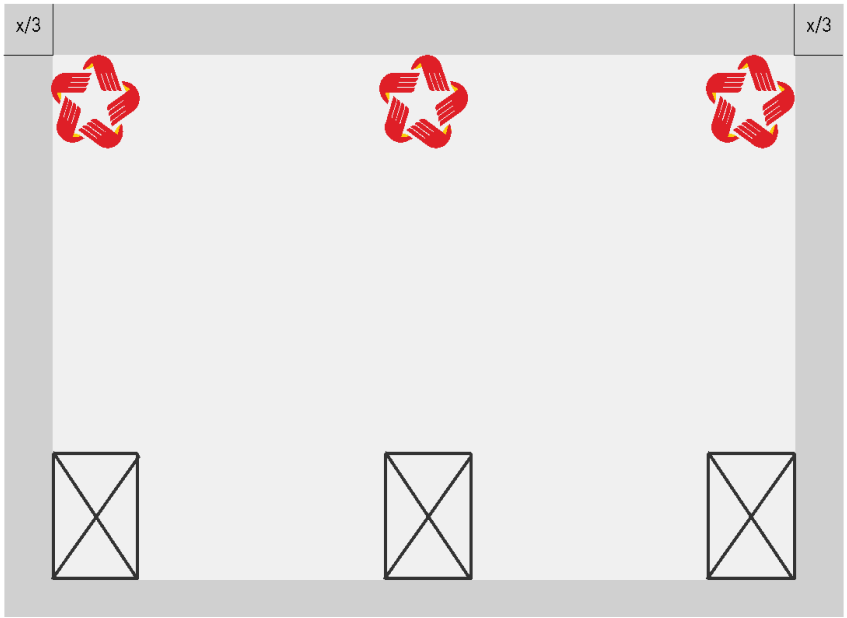
(1) Phía trên bên trái (top-left)

(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