

Số: /KH-UBND

Bắc Cam Ranh, ngày tháng 4 năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện mô hình sáng kiến “Sách điện tử thủ tục hành chính” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Cam Ranh

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 15/01/2026 của UBND phường Bắc Cam Ranh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính phường Bắc Cam Ranh năm 2026,

UBND phường ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình sáng kiến “Sách điện tử thủ tục hành chính” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Cam Ranh, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Hiện đại hóa phương thức tiếp cận thay thế việc niêm yết thủ tục hành chính (TTHC) bằng giấy truyền thống sang dạng “Sách điện tử - Ebook” thông minh, trực quan thông qua mã QR code. Giúp tiết kiệm thời gian, chi phí trong bối cảnh thay đổi nhanh chóng của TTHC khi chính quyền 2 cấp vận hành các thủ tục hành chính thay đổi, cập nhật liên tục.

- Tạo điều kiện thuận lợi nhất để người dân, tổ chức tra cứu, nộp hồ sơ TTHC một cách nhanh chóng qua mã QR code.

- Nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân.

- Góp phần thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước.

##### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai mô hình phải đảm bảo thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

- Đảm bảo 100% các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được tích hợp vào “Sách điện tử thủ tục hành chính”.

- Giao diện “Sách điện tử thủ tục hành chính” phải dễ sử dụng, tương thích với mọi loại thiết bị di động thông minh.

- Cán bộ, công chức phải nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân. Tận tình, chu đáo hướng dẫn cá nhân, tổ chức tìm hiểu, tra cứu TTHC trên “Sách điện tử thủ tục hành chính” thay thế hình thức tra cứu truyền thống.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Nội dung mô hình**

**1.1 Xây dựng cấu trúc “Sách điện tử thủ tục hành chính” hay còn gọi là “Ebook thủ tục hành chính”**

- Triển khai thực hiện phân loại danh mục TTHC theo từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Bắc Cam Ranh (Ví dụ: Tư pháp - Hộ tịch, Đất đai - Xây dựng, Giáo dục - Y tế, Đăng ký kinh doanh...)

- Mỗi TTHC phải bao gồm đầy đủ 08 bộ phận cấu thành: Trình tự, cách thức, thành phần hồ sơ, thời hạn, đối tượng, cơ quan giải quyết, phí-lệ phí, mẫu đơn, tờ khai. Tất cả được cấu hình trong một mã QR code duy nhất.

### **1.2 Thiết lập mã QRcode và tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính**

- Mỗi lĩnh vực sẽ được tạo một mã QR code duy nhất để truy cập vào “Sách điện tử- Ebook” để cá nhân, tổ chức thuận lợi trong quá trình tìm kiếm và tra cứu. Có hình ảnh minh họa sinh động (dạng cuốn sách), thực hiện trình chiếu tại máy “Tra cứu thủ tục hành chính” của Trung tâm Phục vụ hành chính công, niêm yết tại các nhà văn hóa tổ dân phố và thực hiện đăng tải công khai trên Trang thông tin điện tử phường.

- Dữ liệu của mã QR code được liên kết trực tiếp từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC tại <https://dichvucong.gov.vn> để đảm bảo tính chính xác.

### **1.3 Trang bị hạ tầng và niêm yết trực quan**

- Sử dụng màn hình tivi và máy “Tra cứu thủ tục hành chính” có kết nối internet đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để trình chiếu “Sách điện tử thủ tục hành chính”.

- Thiết kế bảng niêm yết mã QR code “Sách điện tử thủ tục hành chính” đặt tại vị trí dễ quan sát, có khoảng trống đủ rộng để người dân dễ dàng quét mã khi muốn tra cứu hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

## **2. Đối tượng áp dụng**

Mọi cá nhân, tổ chức có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Bắc Cam Ranh.

## **3. Địa điểm thực hiện**

Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Bắc Cam Ranh. Có thể thí điểm tại các điểm công cộng trên địa bàn (ví dụ: Nhà văn hóa các tổ dân phố)

## **III. CHỈ TIÊU THỰC HIỆN**

- Phấn đấu 100% TTHC được niêm yết dưới dạng mã QR code “Sách điện tử thủ tục hành chính”.

- Phấn đấu 60% cá nhân, tổ chức được cán bộ, công chức hỗ trợ, hướng dẫn tra cứu TTHC trên “Sách điện tử thủ tục hành chính” thay vì thực hiện tra cứu truyền thống trên bảng niêm yết.

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 95% trở lên.

#### **IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

##### **1. Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị**

- Trang bị máy tính, máy in, máy scan phục vụ việc hỗ trợ người dân thực hiện tra cứu nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến.

- Máy tra cứu thủ tục hành chính cảm ứng, tivi phục vụ việc trình chiếu, niêm yết “Sách điện tử thủ tục hành chính” để người dân thuận lợi quét mã Qr code bằng điện thoại thông minh, hoặc tra cứu trực tiếp trên máy tra cứu thủ tục hành chính.

##### **2. Phân công cán bộ hỗ trợ**

- Công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân tra cứu, quét mã thủ tục hành chính tại “Sách điện tử thủ tục hành chính”.

- Phối hợp với lực lượng đoàn viên thanh niên hỗ trợ người dân tra cứu và thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi người dân có nhu cầu.

##### **3. Công tác tuyên truyền**

- Thông báo rộng rãi mô hình sáng kiến thông qua hệ thống loa truyền thanh của UBND phường.

- Niêm yết thông tin tại trụ sở UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Lòng ghép tuyên truyền trong các cuộc họp, sinh hoạt của các chi bộ, tổ chức đoàn thể và tại các tổ dân phố trên địa bàn phường.

##### **4. Kinh phí thực hiện**

Sử dụng nguồn kinh phí phục vụ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan được bố trí trong dự toán kinh phí hoạt động năm 2026.

#### **IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN**

Mô hình được triển khai thực hiện từ ngày ký ban hành Kế hoạch và duy trì thực hiện thường xuyên trong quá trình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Cam Ranh.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Trung tâm phục vụ hành chính công**

- Chủ trì tham mưu UBND phường tổ chức triển khai nội dung Kế hoạch này.

- Trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu tra cứu thủ tục hành chính, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện và báo cáo định kỳ lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính, báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính.

## **2. Đoàn Thanh niên phường**

Phối hợp hỗ trợ, hướng dẫn người dân tại địa bàn tổ dân phố trong việc tra cứu “Sách điện tử thủ tục hành chính”.

## **3. Các tổ chức chính trị - xã hội**

Phối hợp tuyên truyền để người dân biết và sử dụng mô hình “Sách điện tử thủ tục hành chính” thay thế việc tới trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để tìm hiểu và tra cứu.

## **VI. HIỆU QUẢ DỰ KIẾN**


- Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu tra cứu, nộp hồ sơ TTHC, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại cho người dân cũng như chi phí cho cơ quan nhà nước.

- Nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Tăng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước.

- Góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính tại địa phương.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình sáng kiến “**Sách điện tử thủ tục hành chính**” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Cam Ranh.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp, xem xét, giải quyết./. 

### **Nơi nhận: (VBĐT)**

- Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Các tổ chức chính trị - xã hội phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC, MT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Xuân Phương**

**PHỤ LỤC I**  
**DANH MỤC TTHC ĐƯỢC THIẾT KẾ THEO MÔ HÌNH SÁNG KIẾN “ SÁCH ĐIỆN TỬ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”**

<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC AN TOÀN VỆ SINH THỰC PHẨM TRẺ EM</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC BẢO TRỢ XÀ HỘI</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC CHỨNG THỰC</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KINH DOANH</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>
<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC GIÁO DỤC</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC HỘ TỊCH</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC CÔNG THƯƠNG</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC XÂY DỰNG</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>	<p style="text-align: center;">UY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG *****</p>   <p style="text-align: center;">LĨNH VỰC Y TẾ</p> <p style="text-align: right;"><i>Bắc Cam Ranh tháng 4 - 2026</i></p>

**PHỤ LỤC II****Bảng mô tả quy trình 5 bước thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức sử dụng “Sách điện tử thủ tục hành chính”**

<b>Bước</b>	<b>Tên bước</b>	<b>Nội dung chi tiết thực hiện</b>	<b>Cá nhân/ đơn vị thực hiện</b>
1	Tiếp đón và giới thiệu	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp đón, xác định nhu cầu thủ tục của người dân. Giới thiệu về mô hình “Sách điện tử thủ tục hành chính” để thay thế việc đứng xem bảng niêm yết giấy truyền thống.	Công chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
2	Quét mã QRcode truy cập	Hướng dẫn người dân sử dụng điện thoại thông minh mở Camera hoặc Zalo để quét mã QR code của “ Sách điện tử- Ebook” (theo lĩnh vực mà người dân có nhu cầu tìm hiểu) tại máy tra cứu thủ tục hành chính hoặc trên màn hình tivi. Mã này sẽ dẫn trực tiếp vào giao diện “các thủ tục theo nhu cầu của người dân”.	Công chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Đoàn thanh niên.
3	Tra cứu và tương tác	Người dân lướt chọn lĩnh vực cần tìm trong Sách điện tử (như đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn (đối với lĩnh vực Hộ tịch), thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất, thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (đối với lĩnh vực Đất đai...)). Công chức hướng dẫn cách xem thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và thời gian giải quyết một cách trực quan.	Công chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Đoàn thanh niên/ Người dân.
4	Chuẩn bị hồ sơ	Dựa trên danh mục trong Sách điện tử, công chức hỗ trợ người dân kiểm tra giấy tờ để hoàn thiện hồ sơ ngay tại chỗ.	Công chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Đoàn thanh niên/ Người dân.
5	Nộp trực tuyến	Hướng dẫn người dân bấm vào nút “Nộp trực tuyến” ngay trên Sách điện tử để kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. (Nếu người dân có nhu cầu nộp hồ sơ)	Công chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Đoàn thanh niên/ Người dân.

