

Số: 40 /QĐ-UBND

Tân Thạnh, ngày 20 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Phương án hướng dẫn hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã Tân Thạnh

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN THẠNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;
Căn cứ Kế hoạch số 01-KH/BCĐTW ngày 21/3/2025 của Ban chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo;
Căn cứ Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 25/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về việc thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp bộ máy của hệ thống chính trị;
Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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 Dịch vụ công quốc gia;
Căn cứ Quyết định số 146/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của Ủy ban nhân dân xã Tân Thạnh về việc thành lập Tổ công nghệ số cộng đồng xã Tân Thạnh;
Căn cứ Quyết định số 147/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của Ủy ban nhân dân xã Tân Thạnh về việc thành lập Đội hỗ trợ phản ứng nhanh chuyển đổi số xã Tân Thạnh;
Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Phương án hướng dẫn hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã Tân Thạnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- VP UBND thành phố (để b/c);
- TT. Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- TTPVHCC xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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



Trần Công Hiền

PHƯƠNG ÁN

**Hướng dẫn hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp
trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công
thuộc Ủy ban nhân dân xã Tân Thạnh**

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

- Đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau trong chuyển đổi số bằng cách cung cấp sự hỗ trợ toàn diện cho người dân, đặc biệt là các đối tượng yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, hộ nghèo, người không biết sử dụng công nghệ, không có điện thoại thông minh, người neo đơn, v.v.).

- Chủ động giải quyết các khó khăn, vướng mắc thực tế mà người dân và cán bộ có thể gặp phải khi tiếp cận các dịch vụ số và thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

- Thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ của Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả.

2. Yêu cầu:

Phương án phải sát với thực tế, có tính khả thi và dễ triển khai, nhiệm vụ phải được phân công rõ ràng và có kế hoạch kiểm tra định kỳ.

II. Các tình huống giả định hỗ trợ người dân yếu thế:

1. Tình huống 1. Đối với người già, người khuyết tật, đi lại khó khăn không thể đến Trung tâm để thực hiện các TTHC:

1.1. Năm thông tin qua phản ánh của nhân dân, người thân, tổ công nghệ số cộng đồng ở các ấp....về các trường hợp người già, người khuyết tật có nhu cầu thực hiện các TTHC.

1.2. Tổ chức thành lập tổ công tác lưu động (gồm cán bộ chuyên môn liên quan đến TTHC cần thực hiện, thành viên đoàn thể, Tổ công nghệ số cộng đồng, tổ ứng cứu công nghệ) thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tận nhà cho công dân.

1.3. Nội dung hỗ trợ tại nhà.

- Trực tiếp hướng dẫn kê khai, nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công;
- Giải đáp thắc mắc, hỗ trợ kỹ thuật cơ bản;
- Mang theo tờ rơi, tài liệu hướng dẫn in sẵn;
- Đặc biệt, triển khai phương án “phục vụ tại chỗ, trọn gói” và cho phép thành viên Tổ Ứng cứu thực hiện thủ tục trực tuyến thay cho người dân yếu thế (có ủy

quyền hợp pháp) khi cần thiết.

1.4. Trang thiết bị chuẩn bị.

- Máy tính xách tay;
- Điện thoại thông minh có phát sóng 4G/5G.

2. Tình huống 2. Khi người cao tuổi, đi lại khó khăn đến Trung tâm thực hiện thủ tục hành chính:

2.1. Yêu cầu đặt ra.

- Đảm bảo tiếp đón thân thiện, ưu tiên phục vụ nhanh chóng;
- Hỗ trợ đi lại, hướng dẫn thủ tục rõ ràng, dễ hiểu;
- Đảm bảo quyền lợi của nhóm đối tượng yếu thế theo quy định pháp luật.

2.2. Cách xử lý tình huống.

2.2.1. Tiếp đón.

- Trung tâm Phục vụ Hành chính công nhanh chóng ra chào hỏi, đón tiếp;
- Hướng dẫn người thân hoặc hỗ trợ trực tiếp đưa người cao tuổi vào khu vực ưu tiên.

2.2.2. Hỗ trợ làm thủ tục.

- Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, chậm rãi; có thể lặp lại nội dung nếu người cao tuổi chưa nghe rõ;
- Hỗ trợ bàn tiếp nhận hồ sơ ở vị trí thuận tiện;
- Nếu cần, hỗ trợ viết hộ hoặc điền mẫu biểu dựa trên thông tin do người dân cung cấp.

2.2.3. Bố trí ưu tiên giải quyết.

- Xếp hồ sơ vào diện “giải quyết ngay” để giảm thời gian chờ;
- Hướng dẫn rõ thời gian nhận kết quả, ưu tiên gửi kết quả qua bưu chính công ích nếu họ khó khăn trong việc di chuyển.

3. Tình huống 3. Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ:

3.1. Tiếp nhận và đánh giá nhu cầu.

- Chủ động hỏi thăm, xác định rõ loại thủ tục người dân cần giải quyết;
- Đánh giá mức độ hỗ trợ cần thiết (hỗ trợ đọc – viết, hỗ trợ thao tác máy tính, hướng dẫn quy trình).

3.2. Hỗ trợ tại chỗ.

3.2.1. Đối với người không biết chữ.

- Chuyên viên trung tâm được phân công hướng dẫn đọc nội dung hồ sơ, giải thích rõ ràng, dễ hiểu, tránh thuật ngữ pháp lý khó hiểu;

- Nếu phải ký, hướng dẫn điểm chỉ (lăn tay) đúng quy định;
- Có thể mời thêm người làm chứng (nếu thủ tục yêu cầu).

3.2.2. Đối với người khó tiếp cận công nghệ.

- Trực tiếp hỗ trợ thao tác trên cổng dịch vụ công hoặc máy tính tại Trung tâm;
- Giải thích từng bước để người dân hiểu quy trình;
- Nếu người dân có điện thoại thông minh, cài đặt và hướng dẫn cơ bản.

4. Tình huống 4. Khi người khuyết tật (vận động, thị lực, nghe nói...) đến Trung tâm thực hiện TTHC:

4.1. Nhận biết và tiếp cận ban đầu.

- Quan sát, nhận biết dấu hiệu người khuyết tật (hoặc thông tin từ người đi cùng);

- Chủ động chào hỏi, giới thiệu tên và chức danh, hỏi về nhu cầu hỗ trợ;
- Sử dụng thái độ tôn trọng, bình tĩnh, nhẹ nhàng.

4.2. Bố trí hỗ trợ vật lý.

- Người khuyết tật vận động: hỗ trợ di chuyển bằng xe lăn, bố trí bàn tiếp nhận phù hợp;

- Người khiếm thị: đề nghị hỗ trợ dẫn đường, dùng lời nói mô tả hướng đi, bố trí chỗ ngồi gần;

- Người khiếm thính/khó nói: dùng bảng viết, cử chỉ, hoặc hỗ trợ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu.

4.3. Hỗ trợ làm thủ tục.

- Giải thích quy trình TTHC bằng ngôn ngữ dễ hiểu, tốc độ chậm, rõ ràng;
- Hỗ trợ điền mẫu, đọc hồ sơ hoặc nhập thông tin vào hệ thống (nếu cần);
- Với người khiếm thị, đọc rõ nội dung; với người khiếm thính, dùng văn bản hoặc ngôn ngữ ký hiệu.

4.4. Ưu tiên xử lý hồ sơ.

- Cấp số thứ tự ưu tiên để giảm thời gian chờ;
- Cho phép người hỗ trợ đi cùng thực hiện một số thao tác thay mặt nếu có giấy ủy quyền hoặc được người khuyết tật đồng ý.

4.5. Hoàn tất và hướng dẫn tiếp theo.

- Xác nhận lại với người khuyết tật rằng hồ sơ đã tiếp nhận/giải quyết xong;
- Hướng dẫn cách nhận kết quả (trực tiếp, qua bưu điện, hoặc trực tuyến);
- Cung cấp số điện thoại hỗ trợ khi cần tra cứu tiến độ.

*** Lưu ý:**

- Luôn đảm bảo tính bảo mật thông tin cá nhân khi hỗ trợ;
- Không ký thay, viết thay nếu không có ủy quyền hợp pháp;
- Kiên nhẫn, giữ thái độ tôn trọng, tránh gây áp lực hoặc làm người dân cảm thấy tự ti.

5. Tình huống 5. Công dân phản ánh, kiến nghị gay gắt hoặc có dấu hiệu bức xúc:

5.1. Giữ bình tĩnh và thể hiện thái độ lắng nghe.

- Giữ giọng nói ôn hòa, tốc độ vừa phải, tránh tranh luận ngay lập tức;
- Nếu công dân nói quá to hoặc xúc phạm, không đáp trả bằng cảm xúc;
- Mời vào tiếp công dân (nếu cần thiết).

5.2. Xác định nguyên nhân và nhu cầu chính.

- Chủ động để họ trình bày hết ý kiến trước khi phản hồi;
- Nếu có nhiều vấn đề, tách nhỏ để giải quyết từng phần.

5.3. Ghi nhận và xác thực thông tin.

- Ghi chép trung thực: nội dung phản ánh, thời gian, địa điểm, nhân chứng (nếu có). Nếu cần, yêu cầu cung cấp tài liệu chứng cứ để làm rõ;
- Tóm tắt vấn đề để xác định nội dung cần trao đổi, xử lý;

5.4. Giải thích rõ quy trình xử lý.

- Thông báo thẩm quyền giải quyết (nếu thuộc hoặc không thuộc cơ quan);
- Nếu thuộc thẩm quyền: nêu rõ thời gian, cách thức xử lý;
- Nếu không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn nơi phù hợp, kèm lý do.

5.5. Giảm căng thẳng.

- Sử dụng lời nói mang tính trấn an, nếu tình hình căng thẳng, có thể mời họ vào không gian riêng để trao đổi, tránh ảnh hưởng nơi công cộng.

5.6. Báo cáo và theo dõi

- Lập biên bản tiếp nhận kiến nghị.
- Báo cáo lãnh đạo trực tiếp và theo dõi tiến trình giải quyết.
- Thông tin lại cho công dân kết quả xử lý, tránh để họ chờ đợi quá lâu.

6. Tình huống 6. Khi người dân không có giấy tờ cần thiết

6.1. Kiểm tra và tư vấn: Chuyên viên tiếp nhận hồ sơ kiểm tra đầy đủ thành phần giấy tờ yêu cầu của TTHC.

6.2. Hướng dẫn bổ sung: Hướng dẫn cụ thể người dân các loại giấy tờ còn thiếu và quy trình để bổ sung (ví dụ: liên hệ công an để cấp lại CCCD, liên hệ tư pháp để trích lục giấy khai sinh...).

6.3. Khai thác CSDL quốc gia: Ưu tiên khai thác thông tin từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia (Dân cư, Hộ tịch...) qua hệ thống phần mềm hiện hành để phục vụ giải quyết TTHC, hạn chế yêu cầu giấy tờ của người dân.

6.4. Giải quyết linh hoạt (nếu được phép):

- Đối với một số TTHC cho phép, hướng dẫn người dân làm giấy cam kết bổ sung giấy tờ sau khi nộp hồ sơ.

- Phối hợp với các cơ quan chuyên môn liên quan để hỗ trợ người dân nhanh chóng hoàn thiện giấy tờ cần thiết.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Tổ chức tập huấn: Cách ứng xử, bồi dưỡng kỹ năng mềm, thái độ phục vụ, xử lý tình huống đa dạng, lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn cùng với Mặt trận và các tổ chức chính trị xã hội.

2. Thiết lập “Tổ hỗ trợ công dân yếu thế” tại các ấp trên địa bàn xã.

3. Ứng dụng chuyển đổi số: Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ online qua cổng dịch vụ công trực tuyến từ thiết bị điện thoại thông minh, máy tính bản, ...

4. Rà soát, thống kê người yếu thế trên địa bàn xã để chủ động hỗ trợ.

5. Vận động cán bộ, công chức, viên chức và người dân tham gia “Bình dân học vụ số”.

6. Bố trí "điểm hỗ trợ" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công - Thiết lập quầy hỗ trợ riêng biệt, dễ tiếp cận.

- Trang bị cơ sở vật chất: Đủ máy tính kết nối internet ổn định, máy in, máy scan, thiết bị tra cứu TTHC (màn hình cảm ứng), vật tư cần thiết (giấy, bút, mực in).

- Sắp xếp nhân sự: Bố trí tối thiểu 01 tình nguyện viên trực trong giờ hành chính.

- Cung cấp ghế ngồi chờ, nước uống, bảng thông tin dễ đọc. Cán bộ hỗ trợ điền thông tin hồ sơ, phối hợp xử lý nhanh, tránh chờ đợi lâu.

Trên đây là phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp khi giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công của UBND xã Tân Thạnh. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung, điều chỉnh phương án trên tinh thần “Phục vụ nhân dân, lấy sự hài lòng của nhân dân làm thước đo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của chính quyền cấp xã”./.