

Số: /PA-UBND

Nghĩa Tá, ngày

tháng 11 năm 2025

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 UBND xã Nghĩa Tá

Căn cứ Nghị quyết số 57–NQ/TW ngày 22/12/2024 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 văn bản số 81/TTPVHCC–HCTT ngày 19/11/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên về việc xây dựng phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp;

Để triển khai thực hiện tốt Kế hoạch số 02–KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban chỉ đạo Trung ương và thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy chính quyền theo mô hình 02 cấp trên địa bàn xã Nghĩa Tá. Ủy ban nhân dân xã xây dựng Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp như sau.

I. MỤC TIÊU

Đảm bảo mọi người dân trên địa bàn xã, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ đơn thân, người dân tộc thiểu số, người không biết chữ...) được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công một cách thuận lợi, công bằng, nhanh chóng, đúng quy định;

Nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trung tâm Phục vụ hành chính công; tăng cường trách nhiệm thực thi công vụ, văn hoá công sở của cán bộ, công chức đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo môi trường làm việc thân thiện, gần gũi, minh bạch, hiệu quả;

Tăng cường hiệu suất, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; tích cực hỗ trợ người dân tra cứu thủ tục hành chính, hướng dẫn công dân thực hiện các TTHC một cách chính xác, dễ hiểu và nhanh chóng;

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ phục vụ nhân dân, góp phần thực hiện có hiệu quả Kế hoạch Cải cách hành chính, chuyển đổi số trên địa bàn xã.

II. ĐỐI TƯỢNG

- Toàn thể người dân có nhu cầu tìm kiếm thông tin và giải quyết các TTHC;
- Người cao tuổi, người già sức khoẻ yếu;
- Người khuyết tật (khuyết tật nghe, nói, nhìn, vận động....)
- Người dân tộc thiểu số gặp khó khăn về ngôn ngữ, có nhu cầu đến Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện TTHC có liên quan;
- Người không thành thạo về công nghệ thông tin, khó sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

III. CÁC TÌNH HUỐNG GIẢ ĐỊNH VÀ PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ

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

1.1. Kịch bản

Cán bộ, công chức nắm bắt thông tin qua phản ánh của nhân dân, người thân, Ban công tác Mặt trận thôn.... về các trường hợp người cao tuổi, người khuyết tật có nhu cầu thực hiện các TTHC.

1.2. Phương án hỗ trợ

- Thành lập tổ công tác gồm công chức chuyên môn liên quan đến TTHC và thành viên là đoàn viên, tổ ứng cứu công nghệ thôn thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tại nhà cho công dân.
- Nội dung hỗ trợ: Trực tiếp hướng dẫn kê khai, nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công, giải đáp những thắc mắc, hỗ trợ kỹ thuật cơ bản.
- Trang thiết bị chuẩn bị: Máy tính, máy Scan, điện thoại thông minh...

2. Tình huống 2: Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND xã để giải quyết TTHC.

2.1. Kịch bản

- Cán bộ, công chức Trung tâm phối hợp với Đoàn viên, thanh niên, lực lượng xung kích, tình nguyện hướng dẫn, ưu tiên sắp xếp chỗ ngồi thuận tiện cho người cao tuổi.

- Hỗ trợ công dân điền các thông tin hồ sơ (nếu cần)
- Công chức tiếp nhận hồ sơ ưu tiên giải quyết nhanh các TTHC cho công dân, tránh để công dân chờ đợi lâu.

2.2. Phương án hỗ trợ

- Bố trí vị trí ghế ngồi chờ thoáng, mát, thuận tiện, có nước uống;
- Bố trí công chức hoặc lực lượng Đoàn thanh niên, lực lượng xung kích, tình nguyện hỗ trợ, hướng dẫn các tài liệu có liên quan đến TTHC cần giải quyết và hỗ trợ điền các thông tin vào các biểu mẫu, tờ khai có liên quan;
- Hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, hỗ trợ thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công;
- Xác nhận và hẹn trả kết quả: Cung cấp giấy hẹn, hướng dẫn nhận kết quả (có thể trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc nhận kết quả qua dịch vụ Bưu chính).

- Liên hệ người thân hỗ trợ (nếu cần).

3. Tình huống 3. Người dân không có kỹ năng số, thiết bị nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

3.1. Kịch bản

Cán bộ hướng dẫn trực tiếp, tránh, hạn chế dùng các thuật ngữ chuyên môn; giải thích nội dung của TTHC cần giải quyết, hỗ trợ công dân điền các mẫu tờ khai, biểu mẫu theo quy định.

3.2. Phương án hỗ trợ

- Sử dụng tài liệu minh hoạ bằng hình ảnh trên máy tính, máy tra cứu TTHC,
- Sử dụng biểu mẫu đơn giản hoá, dễ hiểu và nội dung ngắn gọn
- Hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, hỗ trợ thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công.
- Trực tiếp thao tác trên cổng dịch vụ công hoặc máy tính tại Trung tâm, giải thích từng bước để người dân hiểu quy trình.

4. Tình huống 4. Người dân thiếu giấy tờ, thông tin trong hồ sơ

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra, hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ và một lần duy nhất về các giấy tờ còn thiếu, mẫu biểu cần bổ sung. Cung cấp ngay các biểu mẫu và hỗ trợ điền nếu cần, tránh để người dân phải đi lại nhiều lần.
- Ưu tiên khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu quốc gia (về 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.
- Áp dụng biện pháp 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.

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

5.1. Kịch bản xử lý

Cán bộ, công chức trực tiếp tiếp công dân cần giữ bình tĩnh, lắng nghe, không tranh luận, cáu gắt với công dân

Mời vào khu vực riêng để tra đổi (nếu cần thiết)

Ghi nhận, tiếp thu ý kiến phản ánh của công dân và xử lý theo thẩm quyền.

5.2. Phương án hỗ trợ

- Bố trí công chức có kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân trực tiếp, tiếp thu, giải thích các ý kiến, kiến nghị đảm bảo đúng quy trình, quy định.
- Cán bộ cần bình tĩnh và thể hiện thái độ lắng nghe, giữ giọng nói ôn hoà, chủ động để người dân trình bày các ý kiến trước khi phản hồi, cần ghi chép các nội dung công dân phản ánh, nếu nhiều nội dung, nhiều vấn đề liên quan cán bộ, công chức tiếp dân cần tổng hợp, xác định nguyên nhân và nhu cầu chính từng nội dung để có phương án giải quyết.

- Cần xác định, phân tích, giải thích rõ quy trình, thẩm quyền trong giải quyết, xử lý từng nội dung, trường hợp nếu thuộc thẩm quyền giải quyết cần thông tin trao đổi rõ với công dân biết về thời gian và cách thức các bước giải quyết. Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền thì cần phân tích và hướng dẫn người dân đến cơ quan liên quan phù hợp để được xem xét.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cán bộ, công chức làm việc tại trung tâm Phục vụ hành chính công tham gia đầy đủ các lớp tập huấn kỹ năng mềm, thái độ phục vụ và kỹ năng xử lý các tình huống đa dạng.

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

3. Sắp xếp, bố trí 01 công chức Trung tâm phục vụ hành chính công trực, hỗ trợ người dân trong giờ hành chính.

4. Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất như máy tính kết nối internet ổn định, máy in, máy Scan, thiết bị tra cứu TTHC, các vật tư cần thiết (giấy, bút, mực in....)

5. 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.

6. 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...

V. KẾT LUẬN

Việc xây dựng phương án hỗ trợ người yếu thế thể hiện 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”, với phương châm gần dân, sát dân để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng và phục vụ nhân dân.

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 Nghĩa Tá. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung, điều chỉnh phương án để hoàn thiện nhằm phục vụ người dân một cách tốt nhất./.

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND, UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Nông Đình Thắng