

Số: /PA-UBND

Bình Yên, ngày tháng năm 2025

PHƯƠNG ÁN

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 xã Bình Yên

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND xã Bình Yên về việc thành lập tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết Thủ tục hành chính xã Bình Yên;

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 Bình Yên. UBND xã Bình Yên 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 hóa công sở của cán bộ, công chức đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; 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 TTHC, 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 khỏe 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 xã để thực hiện thủ tục hành chính có liên quan;

- Người không thành thạo về công nghệ thông tin, khó sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

- Người dân thuộc hộ nghèo, cận nghèo, có hoàn cảnh khó khăn...

III. Kịch bản và phương án hỗ trợ

1. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND xã để giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

1.1. 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 TTHC cho công dân, tránh để công dân chờ đợi lâu.

1.2. Phương án hỗ trợ

- Bố trí ghế ngồi chờ nơi thoáng, mát, thuận tiện; nước uống;

- Bố trí công chức, 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 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).

2. Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ

2.1. Kịch bản xử lý

- Hướng dẫn trực tiếp, tránh dùng 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;

2.2. Phương án

- Sử dụng tài liệu minh họa bằng hình ảnh trên máy tính,

- Sử dụng biểu mẫu đơn giản hóa, 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.

3. Người dân bị khuyết tật (thị lực, vận động, nghe, nói....)

3.1. Kịch bản xử lý

- Giao tiếp thân thiện, sử dụng ngôn ngữ cử chỉ (tay) hoặc viết ra giấy;

- Ưu tiên xử lý nhanh, huy động lực lượng, phương tiện hỗ trợ (nếu cần).

3.2. Phương án hỗ trợ

- Sử dụng lối đi cho xe lăn (đối với người khuyết tật vận động) và phòng xử lý riêng;

- Cử cán bộ, công chức, đoàn viên thanh niên, lực lượng xung kích, tình nguyện hỗ trợ công dân thực hiện các quy trình giải quyết TTHC;

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

4.1. Kích bản xử lý

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

- Mời vào khu việc riêng (nếu cần);

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

4.2. Phương án hỗ trợ

- Bố trí công chức có kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân trực tiếp tiếp, tiếp thu, giải thích các ý kiến kiến nghị đảm bảo đúng quy trình, quy định;

- Bố trí nơi tiếp riêng, có lắp đặt hệ thống camera, đảm bảo an toàn.

IV. Biện pháp tổ chức thực hiện

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

2. Ứng dụng chuyển đổi số: Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với BCH Đoàn xã hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Phối hợp với Đoàn viên, đội xung kích, tình nguyện tham gia hỗ trợ tại Trung tâm.

IV. Kết luận

Việc xây dựng phương án hỗ trợ người yếu thế 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 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình yên; Trong quá trình triển khai thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết các thủ tục hành chính cho công dân nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục được bổ sung các phương án để phục vụ Nhân dân tốt hơn./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND xã
- Các phòng, Trung tâm thuộc UBND xã;
- Đoàn thanh niên CSHCM xã;
- Lưu: VT.HCC.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Ngô Hoàng