UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ PHÚ ĐÌNH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 08 /PA-UBND	*Phú Đình, ngày 27 tháng 10 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 Phú Đình

Thực hiện 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;

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 Phú Đình. UBND xã Phú Đình xây dựng Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp như sau:

I. 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, dân tộc thiểu số, người không biết sử dụng công nghệ, không có điện thoại thông minh, người neo đơn, v.v.) được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công một cách thuận lợi, công bằng, nhanh chóng, đúng quy định.

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.

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; 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; tích cực hỗ trợ người dân tra cứu thủ tục hành chính (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 như: Người cao tuổi, người già sức khỏe yếu, gười 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. CÁC TÌNH HUỐNG GIẢ ĐỊNH VÀ PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ

1. Đối với Người già, người khuyết tật, đi lại khó khăn không thể đến Trung tâm phục vụ hành chính công để thực hiện các TTHC

1.1. Nắm thông tin

Nắm thông tin qua phản ánh của nhân dân, người thân… về các trường hợp người già, người khuyết tật có nhu cầu thực hiện các TTHC.

1.2. Tổ chức đoàn công tác lưu động

Thành lập các tổ công tác nhỏ (gồm cán chuyên môn liên quan đến TTHC cần thực hiện và 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

- Máy scan

- Điện thoại thông minh có phát sóng 4G/5G

2. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến Trung tâm phục vụ hành chính công 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. 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 phường hoặc nhận kết quả qua dịch vụ Bưu chính);

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

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.

- 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;

3.2. Phương án

- Cán bộ 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.

- Sử dụng tài liệu minh họa bằng hình ảnh trên máy tính, máy tra cứu TTHC;

- Sử dụng biểu mẫu đơn giản hóa, dễ hiểu và nội dung ngắn gọn;

- Có thể mời thêm người làm chứng (nếu thủ tục yêu cầu).

- 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. Người khuyết tật (vận động, thị lực, nghe nói…) đến Trung tâm phục vụ hành chính công 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).

- 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).

4.2. Phương án hỗ trợ

- Người khuyết tật vận động: hướng dẫn đến lối đi dốc, 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.

- 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.

4.3. 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.

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. 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.

- Ngôn ngữ cơ thể: gật nhẹ, nhìn vào người nói để thể hiện sự tập trung.

- Nếu công dân nói quá to hoặc xúc phạm, không đáp trả bằng cảm xúc.

- Mời vào phòng 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 công dân xác nhận: "Như vậy, ý kiến chính của anh/chị là… Đúng không ạ?" 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: "Tôi hiểu sự bức xúc của bác/anh/chị… Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức trong phạm vi luật định".

- 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. Khi người dân không có giấy tờ cần thiết

6.1. Kiểm tra và tư vấn: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra đầy đủ danh mục 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.

7. Hỗ trợ khi mất kết nối mạng

7.1. Tiếp nhận và xác minh: Cán bộ tiếp nhận thông tin mất mạng (từ người dân hoặc qua hệ thống giám sát) cần thông báo ngay cho cán bộ chuyên trách CNTT, Trung tâm Viễn thông Định Hóa.

7.2. Phân tích và khắc phục

- Kiểm tra thiết bị mạng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Liên hệ nhà cung cấp dịch vụ internet để báo cáo sự cố.

7.3. Phương án thay thế và thông báo

- Nếu lỗi cục bộ: Yêu cầu người dân di chuyển sang máy tính/thiết bị khác có kết nối.

- Nếu mất mạng diện rộng:

+ Hướng dẫn người dân sử dụng thiết bị di động cá nhân có 4G/5G (nếu có và phù hợp).

+ Chuyển sang tiếp nhận hồ sơ bản giấy đối với các TTHC thiết yếu, cam kết hỗ trợ số hóa sau khi có mạng trở lại.

+ Thông báo công khai về tình trạng mất mạng và thời gian dự kiến khắc phục qua loa truyền thanh, bảng tin, nhóm Zalo cộng đồng.

- Báo cáo cấp trên: Báo cáo kịp thời các vướng mắc, lỗi kết nối cho Tổ liên ngành, Đường dây nóng thành phố hoặc Lãnh đạo Sở Nội vụ, Sở KHCN để hỗ trợ, xử lý.

8. Hỗ trợ khi mất điện

8.1. Tiếp nhận và xác minh: Cán bộ tiếp nhận thông tin mất điện và thông báo cho cán bộ phụ trách điện lực địa phương.

8.2. Kích hoạt phương án dự phòng

- Có nguồn điện dự phòng (máy phát điện) cho các thiết bị trọng yếu (máy tính điểm hỗ trợ), kích hoạt ngay.

- Kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị sử dụng điện dự phòng.

8.3. Phương án thay thế và thông báo

- Hướng dẫn người dân quay lại vào thời điểm khác khi có điện trở lại.

- Tiếp nhận hồ sơ bản giấy đối với các trường hợp khẩn cấp nếu có thể xử lý thủ công.

- Thông báo về tình trạng mất điện và thời gian dự kiến có điện trở lại.

- Trong trường hợp mất điện kéo dài, cân nhắc bố trí địa điểm hỗ trợ tạm thời tại nơi có điện nếu khả thi và được cấp trên chấp thuận.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ GIÁM SÁT

1. Tổ chức tập huấn: Cách ứng xử, bồi dưỡng kỹ năng mền, 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 xã và xóm trên địa bàn xã.

3. Ứng dụng chuyển đổi số: Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến 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. Bố trí "điểm hỗ trợ" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Thiết lập quầy/khu vực 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, vật tư cần thiết (giấy, bút, mực in).

- Sắp xếp nhân sự: Bố trí tối thiểu 01 cán bộ/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.

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" đúng nghĩa. Chính quyền xã Phú Đình cần phát huy vai trò 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 Phú Đình. 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 Nhân dân một cách tốt nhất./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các phó chủ tịch UBND xã;
- UB MTTQ và các đoàn thể;
- Các phòng chuyên môn;
- Các ông (bà) Bí thư chi bộ, Trưởng xóm;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC

U.B.N.D XÃ PHÚ ĐÌNH T.THÁI NGUYÊN

Trương Văn Vựng