

Số: 02/PA-UBND

Trung Thành, ngày 10 tháng 7 năm 2025

## PHƯƠNG ÁN

### Hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Trung Thành

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 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị;

Ủy ban nhân dân phường Trung Thành xây dựng phương án Hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường Trung Thành, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị.

- Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, hộ nghèo, người dân tộc thiểu số, người gặp khó khăn về công nghệ thông tin, người không có điện thoại thông minh, người không biết chữ...) khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Chủ động giải quyết các khó khăn, vướng mắc thực tế mà người dân có thể gặp phải khi tiếp cận các dịch vụ số và thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, đảm bảo 100% người dân có nhu cầu được hỗ trợ, không ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số.

- Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, đảm bảo nguyên tắc lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

### 2. Yêu cầu

- Phương án được xây dựng cụ thể, chi tiết, dễ áp dụng, sát với thực tế, có tính khả thi, dễ triển khai.

- Đảm bảo kịp thời và đúng quy định của pháp luật.
- Phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể cho từng cán bộ, công chức tham gia hỗ trợ, đảm bảo phương án được rà soát, bổ sung thường xuyên đáp ứng được nhu cầu thực tiễn tại địa phương.

## **II. NỘI DUNG PHƯƠNG ÁN**

### **1. Bố trí điểm hỗ trợ và cơ sở vật chất**

- Địa điểm hỗ trợ được bố trí tại Trụ sở Trung tâm phục vụ hành chính công phường (*gọi tắt là Trung tâm*).

- Sắp xếp một bàn hỗ trợ tại khu vực số hóa, thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay cửa ra, vào số 02 của Trung tâm (*cửa ra, vào số 02 ngay gần cổng trụ sở Đảng ủy - HĐND-UBND phường Trung Thành*), bàn hỗ trợ được trang bị 01 bộ máy tính để bàn, 01 máy scan, 01 máy in và các vật dụng cần thiết như: giấy, bút, hồ sơ mẫu; quanh khu vực bàn hỗ trợ bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ, cây hỗ trợ tra cứu thủ tục hành chính và 01 cây lấy nước nóng, lạnh phục vụ người dân đến làm thủ tục hành chính.

### **2. Phân công cán bộ, công chức hỗ trợ**

Phân công 01 chuyên viên phụ trách hành chính - tổng hợp của Trung tâm chuyên trách, phối hợp với lực lượng đoàn viên, thanh niên tình tình nguyện và các công chức khác của Trung tâm hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng số cơ bản cho người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

## **III. KỊCH BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ**

### **1. Người cao tuổi, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số không sử dụng được ngôn ngữ phổ thông đến nộp hồ sơ trực tiếp**

#### *1.1 Kịch bản xử lý*

- Đảm bảo tiếp đón thân thiện, ưu tiên phục vụ nhanh chóng, giảm thời gian chờ đợi lâu.

- Hỗ trợ đi lại, hướng dẫn tận tình, rõ ràng, dễ hiểu, hỗ trợ điền thông tin hồ sơ.

- Ưu tiên sắp xếp chỗ ngồi thuận tiện, đảm bảo thực hiện đầy đủ quyền lợi của nhóm đối tượng yếu thế theo quy định của pháp luật.

#### *1.2 Phương án hỗ trợ*

- Cán bộ được giao nhiệm vụ nhanh chóng tiếp cận, chào hỏi, đón tiếp.

- Hỗ trợ người thân đi cùng hoặc liên hệ người thân, đưa người yếu thế vào khu vực ưu tiên để thực hiện hỗ trợ.

- Bố trí ghế ngồi và nước uống.

- Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, chậm rãi, có thể lặp lại nội dung nếu người yếu thế chưa nghe rõ.

- Hỗ trợ viết hộ hoặc điền mẫu biểu dựa trên thông tin do người dân cung cấp

(trừ thủ tục có quy định không được kê khai hộ).

- 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.

## **2. Người dân không có kỹ năng số, không có điện thoại thông minh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến**

### *2.1. Kịch bản xử lý*

Chủ động tiếp cận, hỏi thăm, xác định rõ loại thủ tục người dân cần giải quyết.

### *2.2. Phương án hỗ trợ*

- Hướng dẫn cụ thể, chi tiết trình tự các bước nộp hồ sơ trực tuyến.
- Hỗ trợ trực tiếp người dân nhập dữ liệu và nộp hồ sơ trực tuyến qua cổng dịch vụ công quốc gia theo sự đồng ý và giám sát trực tiếp của người dân.

## **3. Người thiếu giấy tờ, thông tin trong hồ sơ**

### *3.1. Kịch bản xử lý*

Cán bộ được phân công phụ trách chủ động tiếp cận, hỏi thăm, xác định rõ loại thủ tục người dân cần giải quyết.

### *3.2. Phương án hỗ trợ*

- Cán bộ được phân công hoặc lực lượng đoàn viên, thanh niên tình nguyện hướng hỗ trợ, hướng dẫn người dân đến quầy phù hợp với thủ tục hành chính cần giải quyết.

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ về các giấy tờ còn thiếu, mẫu biểu cần bổ sung (*đảm bảo hướng dẫn một lần duy nhất, tránh để người dân đi lại nhiều lần*).

- Cung cấp biểu mẫu và hỗ trợ điền thông tin nếu cần.

## **4. Trường hợp khẩn cấp, ốm yếu đột xuất của người dân xảy ra tại Trung tâm phục vụ hành chính công**

### *4.1. Kịch bản xử lý*

Có người dân đang thực hiện nộp hồ sơ tại Trung tâm thì bị ngất xỉu hoặc bị động kinh, đột quy ... mất khả năng nhận thức.

### *4.2. Phương án hỗ trợ*

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ ngừng giải quyết hồ sơ để phối hợp với cán bộ được phân công hoặc lực lượng tình nguyện viên, người dân đến giải quyết thủ tục hành chính thực hiện các biện pháp sơ cứu, hỗ trợ y tế khẩn cấp ban đầu đồng thời thông báo cho cơ quan y tế gần nhất để được xử lý kịp thời.

## **5. Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ.**

### *5.1 Kịch bản xử lý.*

- Chủ động tiếp cận, thăm hỏi, xác định rõ loại thủ tục cần giải quyết.



- Đánh giá mức độ hỗ trợ cần thiết (*hỗ trợ đọc, viết, thao tác máy tính, hướng dẫn quy trình, thủ tục*).

## 5.2. Phương án hỗ trợ

### a) Đối với người không biết chữ

+ Cán bộ, công chức đọc nội dung hồ sơ, giải thích rõ ràng, dễ hiểu, tránh thuật ngữ pháp lý khó hiểu.

+ Hỗ trợ điền biểu mẫu, giải thích nội dung rõ ràng

+ Nếu phải ký thì hướng dẫn ký hoặc điểm chỉ đúng quy định.

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

- Sử dụng tài liệu minh họa bằng hình ảnh.

- Biểu mẫu đơn giản hóa, có video/audio minh họa.

### b) Đối với người khó tiếp cận công nghệ.

+ Trực tiếp hỗ trợ thao tác trên Công 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 những thao tác cơ bản.

## IV. BIỆN PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn về cách ứng xử, kỹ năng mềm, thái độ phục vụ, xử lý các tình huống đa dạng.

2. Phát huy hiệu quả hoạt động của “Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết TTHC”; đồng thời xây dựng kế hoạch phối hợp giữa Trung tâm với Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phường trong việc hỗ trợ người dân yếu thế thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến qua cổng dịch vụ công quốc gia từ thiết bị điện thoại thông minh, máy tính bảng...

4. Tuyên truyền, vận động nhân dân trên địa bàn phường tham gia “Bình dân học vụ số”.

5. Bố trí “khu vực hỗ trợ người yếu thế” tại Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Bố trí quầy/khu vực hỗ trợ riêng biệt, dễ nhận biết và dễ tiếp cận (ưu tiên gần lối vào, có ghế ngồi chờ, nước uống, wifi miễn phí...).

- Trang bị cơ sở vật chất: Đủ máy tính kết nối mạng Internet ổn định, máy in, máy scan, vật tư cần thiết (giấy, bút, mực in...)

- Bố trí tối thiểu 01 cán bộ hoặc tình nguyện viên trực trong giờ hành chính để 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 các tình huống thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công của UBND phường Trung Thành. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục rà soát, bổ sung các phương án để phù hợp tình hình thực tế tại địa phương. /H

**Nơi nhận:**

- TT Đảng ủy - TT HĐND phường;
- Chủ tịch và các PCT UBND phường;
- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Trung tâm DVTH phường;
- Lưu: VT, HCC. *luu*

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Ngô Mạnh Tài**

