

Số: /PA-UBND

Tây Giang, ngày tháng 8 năm 2025

## PHƯƠNG ÁN

### Kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trên địa bàn xã Tây Giang

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 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 Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 16/7/2025 của UBND thành phố về triển khai Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về 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 Công văn số 1877/SKH-CN-CNTT ngày 30/6/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng về triển khai thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 25/6/2025 của Ban chỉ đạo 57 Trung ương; Công văn số 715/SKH-CN-CNTT ngày 08/8/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng về việc hướng dẫn triển khai và báo cáo hằng ngày trên Hệ thống 57 về Kế hoạch số 02- KH/BCĐTW;

Căn cứ Quyết định số 472/QĐ-UBND ngày 12/8/2025 của UBND xã Tây Giang về việc kiện toàn Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại xã Tây Giang.

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 Tây Giang. UBND xã Tây Giang xây dựng kịch bản 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, 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 dịch vụ hành chính công một cách thuận lợi, công bằng, nhân văn.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường trách nhiệm công vụ và uy tín chính quyền cơ sở.

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

### **1. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND xã giải quyết TTHC**

#### 1.1. Kịch bản xử lý

- Hướng dẫn tận tình, ưu tiên sắp xếp chỗ ngồi thuận tiện.
- Hỗ trợ điền thông tin hồ sơ (nếu cần).
- Phối hợp xử lý nhanh, tránh chờ đợi lâu.
- Hỗ trợ vận chuyển từ nhà đến Trung tâm Phục vụ hành chính công và ngược lại.

- Đến tận nhà dân để hướng dẫn thực hiện.

#### 1.2. Phương án hỗ trợ

- Bố trí ghế ngồi chờ, nước uống, bảng thông tin dễ đọc.
- Liên hệ người thân hỗ trợ (nếu cần).
- Dùng xe chuyên dụng để chở từ nhà đến Trung tâm Phục vụ hành chính công và ngược lại (chi phí từ nguồn xã hội hóa).
- Phối hợp với Ban nhân dân thôn và Tổ ứng cứu của xã đến tận nhà hỗ trợ thực hiện dịch vụ công.

### **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.
- Hỗ trợ điền hồ biểu mẫu, giải thích nội dung rõ ràng.

#### 2.2. Phương án hỗ trợ

- Sử dụng tài liệu minh họa bằng hình ảnh.
- Biểu mẫu đơn giản hóa, có video/audio minh họa.

### **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 cơ thể hoặc giấy bút.
- Ưu tiên xử lý nhanh, hỗ trợ phương tiện nếu cần.

#### 3.2. Phương án hỗ trợ

- Lối đi cho xe lăn, phòng xử lý riêng.
- Cử cán bộ đã tập huấn kỹ năng tiếp xúc người khuyết tật.

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

#### 4.1. Kịch bản xử lý

- Bình tĩnh lắng nghe, không tranh luận.

- Mời vào khu vực riêng (nếu cần thiết).
- Ghi nhận và xử lý theo thẩm quyền.

#### 4.2. Phương án hỗ trợ

- Cán bộ được tập huấn kỹ năng xử lý xung đột.
- Bố trí nơi tiếp riêng, đảm bảo an toàn.

### III. BIỆN PHÁP 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 cơ quan Đoàn thể, chính trị.

2. Thiết lập “Tổ hỗ trợ công dân yếu thế” tại xã và 23 thôn 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 và các thiết bị hỗ trợ khác.

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

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

### IV. 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 Tây Giang cần phát huy vai trò gần dân, sát dân để hỗ trợ hiệu quả và toàn diện.

Trên đây là Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp của UBND xã Tây Giang. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để hoàn thiện nhằm phục vụ nhân dân một cách tốt nhất./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND TP;
- Trung tâm PV HCC TP;
- Các Sở KH-CN TP;
- BTV Đảng ủy xã;
- TT. HĐND; UBNDTTQVN xã;
- CT, các Phó CT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Các thành viên Tổ ứng cứu;
- Ban nhân dân 23 thôn;
- C, PCVP;
- Lưu: VT, VHXH, Oi.

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

**Nguyễn Anh Tuấn**