

PHƯƠNG ÁN

**Hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp
trong thực hiện dịch vụ hành chính công**

Để triển khai thực hiện có hiệu quả 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 tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị; UBND xã Tây Trà Bồng xây dựng Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trong thực hiện dịch vụ hành chính công với những nội dung sau:

I. MỤC TIÊU VÀ NGUYÊN TẮC HỖ TRỢ

1. 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, người không có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, không quen với dịch vụ công trực tuyến...) 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.

2. Nguyên tắc hỗ trợ

- Thân thiện - Tận tình - Bình đẳng - Nhanh chóng.
- Không gây phiền hà, không phân biệt đối xử.
- Bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ công của mọi công dân.

3. Hình thức hỗ trợ

- Hỗ trợ trực tiếp: hướng dẫn kê khai, nộp hồ sơ, tra cứu kết quả.
- Hỗ trợ qua phương tiện điện tử: điện thoại, Zalo, website, email, tổng đài.
- Bố trí “Bàn hỗ trợ” riêng: tại Bộ phận Một cửa; có cán bộ trực, biểu mẫu sẵn, hướng dẫn chi tiết.
- Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến: thao tác trên cổng DVC quốc gia, quét mã QR, ký số, thanh toán trực tuyến.
- Cung cấp tài liệu đơn giản, dễ hiểu: tờ rơi, bảng hướng dẫn, clip minh họa.

II. PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ THỰC HIỆN THEO KỊCH BẢN SAU

1. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND xã để yêu cầu 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.

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.

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

- Bố trí khu vực, phòng xử lý riêng.
- Cử cán bộ đã tập huấn kỹ năng tiếp xúc người khuyết tật (nếu có).

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.
- 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 THỰC HIỆN

1. Tham gia tập huấn cán bộ: Bồi dưỡng kỹ năng mềm, thái độ phục vụ, xử lý tình huống đa dạng.
2. Thành lập “Tổ hỗ trợ công dân yếu thế” tại xã.
3. Ứng dụng chuyển đổi số: Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ online.

4. Rà soát, thống kê người yếu thế tại xã để chủ động hỗ trợ.
5. Vận động cán bộ, công chức, viên chức và người dân tham gia “Bình dân học vụ số”.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Việc triển khai thực hiện phương án hỗ trợ người yếu thế và xử lý tình huống thường gặp thể hiện tinh thần “phục vụ Nhân dân” đúng nghĩa. Vì vậy đề nghị tất cả cán bộ, công chức, viên chức Ủy ban nhân dân xã Tây Trà Bồng 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 trong thực hiện dịch vụ hành chính công của UBND xã Tây Trà Bồng. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc các cơ quan, đơn vị kiến nghị bổ sung các nội dung có liên quan để Phương án được triển khai thực hiện một cách thiết thực, hiệu quả nhất./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh (B/c);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng, đơn vị chuyên môn xã (T/h);
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, TTPVHCVVT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Văn Long