

Đại Sơn, ngày 10 tháng 7 năm 2025

Số: 01/PA - TTPVHCC

PHƯƠNG ÁN

Hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đại Sơn

Thực hiện Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2025 của UBND xã Đại Sơn về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 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;

Trung tâm phục vụ hành chính công xã Đại Sơn xây dựng phương án hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đại Sơn với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Bảo đảm thủ tục hành chính được giải quyết đúng quy định pháp luật, kịp thời, công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, đúng quy trình, nhằm rút ngắn thời gian, giảm chi phí, đơn giản hóa quy trình cho người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trên dịch vụ công trực tuyến, môi trường điện tử, nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, làm thước đo, để đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ công chức với người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Tăng cường sự phối hợp giữa MTTQ, các ban ngành, đoàn thể để tránh phiền hà, chồng chéo nhằm góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị hỗ trợ ban đầu

Cử bộ phận hỗ trợ: Đoàn Thanh niên, Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ được phân công trực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Bố trí điểm hỗ trợ tại Trung tâm hành chính công: Có bàn hướng dẫn, bảng chỉ dẫn, biển hiệu rõ ràng về quy trình các bước thực hiện nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Tiếp nhận – Hướng dẫn ban đầu

Công chức làm việc, thành viên tổ hỗ trợ trực tiếp **chào hỏi, lắng nghe nhu cầu** của người dân về giải quyết các thủ tục hành chính và hướng dẫn vào các quầy chuyên môn để thực hiện.

Hỏi thông tin cơ bản: Thủ tục cần giải quyết, giấy tờ đã chuẩn bị, đối tượng thuộc diện hỗ trợ (người già, khuyết tật, người không biết chữ, người dân tộc thiểu số...).

Cung cấp tài liệu dễ hiểu: Cấp phát tờ rơi, sơ đồ quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc có videos hướng dẫn đã được tích hợp trên màn hình điện tử.

3. Hình thức hỗ trợ cụ thể

Tuyên truyền – tập huấn: Tổ chức định kỳ các buổi hướng dẫn trực tiếp tại thôn, xóm.

Hướng dẫn lưu động/đến tận nhà: Hỗ trợ trực tiếp người già yếu, khuyết tật, khó khăn trong việc đi lại khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

Hướng dẫn qua video clip: Nội dung ngắn gọn, trực quan, dễ hiểu.

Hỗ trợ dịch thuật/viết hộ: Tham mưu Lãnh đạo UBND xã ký hợp đồng với đơn vị dịch thuật, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ.

4. Xử lý tình huống thường gặp

Mất kết nối mạng

Công chức làm việc tại Trung tâm, Tổ hỗ trợ hướng dẫn người dân chuyển sang hồ sơ giấy tạm thời hoặc hẹn lại khi hệ thống kết nối mạng phục hồi.

Hệ thống chạy chậm, người dân phải chờ lâu

Luôn giữ thái độ niềm nở, chủ động giải thích nguyên nhân rõ ràng. Chủ động mời người dân ngồi chờ tại khu vực có đủ ghế, nước uống, hỗ trợ chu đáo trong thời gian chờ đợi.

Mất điện

Báo cáo lãnh đạo Trung tâm tạm dừng tiếp nhận và chuyển sang dùng máy phát dự phòng, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến qua thiết bị di động hoặc nhận hồ sơ giấy; khi phát sinh nguồn điện từ máy phát hoặc hệ thống điện lưới tại địa phương.

Trường hợp không đủ giấy tờ

Công chức làm việc tại Trung tâm kiểm tra, lập phiếu hướng dẫn bổ sung và giải thích rõ ràng để tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

Hỗ trợ người dân yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người không có điện thoại thông minh):

- Nguyên tắc: "Phục vụ tại chỗ, trọn gói".
- Hành động: Thành viên Tổ Ứng cứu sẽ trực tiếp làm thay cho người dân toàn bộ các thao tác trên môi trường điện tử.

(1) Nhận hồ sơ giấy từ người dân.

(2) Người dân yếu thế không tự ký được: Hướng dẫn có nhân chứng/người đại diện hợp pháp ký thay theo quy định của pháp luật.

(3) Sử dụng tài khoản công vụ hoặc hỗ trợ tạo tài khoản cho người dân để đăng nhập.

(4) Scan hồ sơ và nhập liệu, nộp hồ sơ trực tuyến thay cho người dân.

(5) Thu phí, lệ phí trực tiếp (nếu có) và sử dụng tài khoản của đơn vị để thanh toán trực tuyến.

(6) In giấy hẹn điện tử và trao tận tay cho người dân.

(7) Khi có kết quả, chủ động liên hệ (gọi điện) để báo cho người dân đến nhận hoặc gửi qua bưu điện.

Người dân quên mật khẩu tài khoản Cổng DVC quốc gia/ứng dụng VNeID

Hướng dẫn cho người dân sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trên giao diện đăng nhập và hỗ trợ họ thực hiện các bước để lấy lại mật khẩu.

Người dân không có tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến

Hướng dẫn người dân nộp tiền mặt tại quầy. Công chức Trung tâm phục vụ hành chính công sẽ tiếp nhận tiền mặt hoặc hỗ trợ người dân thực hiện thanh toán trực tuyến qua tài khoản công vụ hoặc các phương thức thanh toán khác (ví điện tử, QR code của đơn vị) để thực hiện thanh toán cho hồ sơ.

Người dân thắc mắc về các thay đổi TTHC sau sáp nhập

Cán bộ phải nắm vững các thay đổi về thẩm quyền, địa điểm giải quyết TTHC. Bình tĩnh, nhiệt tình giải thích cho người dân, chỉ dẫn họ đến đúng nơi cần đến hoặc cung cấp số điện thoại của bộ phận có thẩm quyền để người dân liên hệ. Tuyệt đối không trả lời qua loa hoặc nói "không biết".

5. Kết thúc – Ghi nhận

Xác nhận hồ sơ đã tiếp nhận (có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả) hoặc hướng dẫn bổ sung. Cung cấp số điện thoại/zalo/email hỗ trợ để người dân tiện liên hệ. Ghi nhận ý kiến phản hồi, khó khăn để rút kinh nghiệm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phó Giám đốc Trung tâm

- Giúp Giám đốc quản lý điều hành các hoạt động của Trung tâm, theo dõi, tổ chức, kiểm tra, giám sát, phối hợp với các phòng chuyên môn thực hiện quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp tại Trung tâm.

- Thống kê, báo cáo số liệu tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hàng ngày, báo cáo tuần, tháng, quý theo yêu cầu nhiệm vụ của cấp có thẩm quyền.

2. Công chức làm việc tại Trung tâm

- Vận hành, quản trị phần mềm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hải Phòng, phần mềm chứng thực điện tử; Hỗ trợ công dân trong việc nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu quá trình giải quyết TTHC. Bảo mật, lưu trữ hồ sơ điện tử.

- Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ thủ tục hành chính do tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp nộp. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ theo quy định của pháp luật (nếu chưa đầy đủ).

- Nhập dữ liệu vào phần mềm chuyên môn trong giải quyết TTHC. Trả kết quả giải quyết TTHC đúng thời gian quy định.

- Theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý hồ sơ của công chức phòng chuyên môn.

- Tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC định kỳ. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của công dân, tham mưu giải quyết hoặc chuyển cấp có thẩm quyền theo quy định.

3. Phòng chuyên môn

- Thẩm tra, tham mưu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực chuyên môn của phòng theo quy định của pháp luật.

- Soạn thảo, trình ký các văn bản, giấy tờ hành chính liên quan. Chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của hồ sơ tham mưu cho UBND xã giải quyết các lĩnh vực do phòng phụ trách.

- Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp đảm bảo yêu cầu quy định của pháp luật.

4. Tổ ứng cứu công nghệ và hỗ trợ

- Luôn có thành viên túc trực tại Trung tâm phục vụ hành chính công để sẵn sàng hỗ trợ hoặc lưu động hướng dẫn người dân.

- Chủ động quan sát: Phát hiện những người dân có biểu hiện lúng túng, gặp khó khăn để chủ động lại gần hỏi và hỗ trợ, không đợi người dân phải lên tiếng.

- Hướng dẫn quy trình mới: Giải thích, hướng dẫn cận kề cho người dân về quy trình nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC Quốc gia.

- Hỗ trợ kỹ thuật tại chỗ: Giúp người dân tạo tài khoản, sử dụng ứng dụng VNeID, nộp hồ sơ trực tuyến trên các máy tính dùng chung, ký số, thanh toán trực tuyến...

Trên đây là phương án hỗ trợ tổ chức, người dân và doanh nghiệp thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đại Sơn. Trong quá trình triển khai thực hiện, tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh trực tiếp với Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công (hoặc qua số điện thoại 0977.606.968) để được giải quyết kịp thời./.

Nơi nhận:

- BTV Đảng ủy;
 - TT HĐND xã;
 - Chủ tịch, các PCT UBND xã;
 - Giám đốc TTPVHCC;
 - Thủ trưởng các phòng chuyên môn;
 - Công TTĐT;
 - Lưu: TTHCC.
- } (thay b/c)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Sơn Tùng