

Số: /PA-UBND

Đồ Sơn, ngày tháng 10 năm 2025

PHƯƠNG ÁN

Kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công và xử lý các tình huống thường gặp

Thực hiện 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.

Nhằm 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. Ủy ban nhân dân phường Đồ Sơn xây dựng Phương án, kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công và xử lý các 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. Triển khai phương án “phục vụ tại chỗ, trọn gói” để hỗ trợ người dân yếu thế thực hiện thủ tục hành chính.

- 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 Ủy ban nhân dân phường giải quyết thủ tục hành chính

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 chỗ ngồi 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.
- 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.

5. Thực hiện phương án “Phục vụ tại chỗ, trọn gói” để hỗ trợ người dân yếu thế

5.1. Kịch bản xử lý:

Tổ chức “Ngày tiếp nhận hồ sơ lưu động” tại các tổ dân phố trên địa bàn xã để hỗ trợ người dân yếu thế khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính.

5.2. Phương án hỗ trợ:

- Cán bộ hỗ trợ sẽ bao quát toàn bộ quy trình thủ tục, từ việc hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, đến việc gửi hồ sơ đi giải quyết và trả kết quả (*trả kết quả trực tiếp hoặc qua Dịch vụ bưu chính công ích*).
- Đảm bảo các thủ tục hành chính được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.

III. BIỆN PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tham gia tập huấn: Bồi dưỡng kỹ năng mềm, thái độ phục vụ, xử lý tình huống đa dạng.
2. Thiết lập “Tổ hỗ trợ công dân yếu thế” tại phường.
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 phường để chủ động hỗ trợ.

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

6. Đề nghị Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức thành viên quan tâm thành lập các “Tổ hỗ trợ công dân yếu thế” và cử cán bộ có trình độ, năng lực tham gia hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Trên đây là Phương án hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công và xử lý tình huống thường gặp của Ủy ban nhân dân phường Đồ Sơn./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN thành phố; (B/c)
- TT. Đảng ủy phường;
- TT. HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQ Việt Nam phường;
- Các phòng chuyên môn, các đơn vị thuộc UBND phường;
- Lưu: VT.

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

Phạm Hoàng Tuấn