

Số: /PA-TTPVHCC

Hưng Đạo, ngày tháng năm 2026

PHƯƠNG ÁN

Dự phòng để xử lý các tình huống thường gặp và hỗ trợ người dân yếu thế, nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ công dân và doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hưng Đạo

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Dịch vụ công quốc gia và 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 của hệ thống chính trị.

Để triển khai có hiệu quả, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hưng Đạo xây dựng Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đảm bảo hoạt động tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) diễn ra liên tục, không bị gián đoạn trong mọi tình huống bất khả kháng như mất điện, mất mạng Internet, sự cố phần mềm, thiên tai, dịch bệnh. Mục tiêu là hạn chế tối đa ảnh hưởng đến quyền lợi, thời gian và công việc của công dân, doanh nghiệp. Phương án cũng nhằm duy trì tính liên tục, hiệu quả trong công tác cải cách thủ tục hành chính và nâng cao sự hài lòng của người dân.

b) Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người không biết chữ...) được tiếp cận dịch vụ hành chính công một cách thuận lợi, công bằng, nhân văn.

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

2. Yêu cầu

Phương án phải sát với thực tế, có tính khả thi và dễ triển khai. Nhiệm vụ phải được phân công rõ ràng và kế hoạch cần có nội dung kiểm tra, diễn tập định kỳ.

II. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ

1. Đối với các sự cố đơn giản

a) Máy in hết giấy, hết mực Biểu hiện là không in được, báo lỗi hết giấy, kẹt giấy hoặc in mờ. Cách xử lý là kiểm tra khay giấy, thêm giấy in đúng loại và kích cỡ, khởi động lại lệnh in nếu cần và đổ mực. Cán bộ tiếp nhận xử lý hoặc liên hệ cán bộ CNTT phụ trách và các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh CNTT hỗ trợ xử lý. Hoàn thành báo cáo bộ phận kế toán theo dõi.

b) Lỗi đăng nhập tài khoản Biểu hiện là không vào được hệ thống do sai mật khẩu, tài khoản bị khóa hoặc cán bộ không nhớ tài khoản. Cần kiểm tra lại tên đăng nhập và mật khẩu, sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" nếu có, hoặc liên hệ quản trị viên để mở khóa hoặc cấp lại tài khoản. Cán bộ tiếp nhận hoặc hỗ trợ kỹ thuật VNPT Hưng Đạo phụ trách xử lý.

2. Đối với các sự cố phức tạp

a) Mất mạng Internet Biểu hiện là không truy cập được các hệ thống trực tuyến. Cách xử lý là kiểm tra modem/router, đèn tín hiệu và kết nối, sau đó khởi động lại thiết bị mạng. Nếu không khắc phục được, cần liên hệ nhà cung cấp dịch vụ Internet (VNPT, Viettel...) để được xử lý. Đồng thời, thông báo sự cố cho Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và ghi nhận hồ sơ bằng giấy tờ tạm thời nếu cần.

b) Sập hệ thống phần mềm Biểu hiện là không truy cập được phần mềm xử lý hồ sơ. Cần ghi nhận thời điểm xảy ra và biểu hiện lỗi, kiểm tra kết nối Internet và thiết bị, sau đó thông báo ngay cho đơn vị quản lý phần mềm (Sở KH&CN, VPUBND thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố). Hồ sơ sẽ được tạm ghi nhận thủ công và cập nhật lại sau khi hệ thống hoạt động trở lại. Cán bộ phụ trách tiếp nhận sẽ liên hệ với kỹ thuật hỗ trợ phần mềm VNPT và Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố để giải quyết.

c) Lỗi kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành Biểu hiện là không tra cứu được thông tin từ các CSDL như dân cư, hộ tịch, đất đai. Cần xác định rõ loại CSDL bị lỗi, kiểm tra tình trạng kết nối hệ thống (mạng ổn định, tài khoản có quyền truy cập). Sau đó, thông báo cho đầu mối kỹ thuật thành phố để được hỗ trợ. Hồ sơ sẽ được ghi nhận thông tin và hẹn công dân, doanh nghiệp quay lại khi có kết quả tra cứu. Cán bộ chuyên môn sẽ phối hợp với đầu mối kỹ thuật của sở, ngành liên quan để xử lý.

d) Lỗi phần mềm Chứng thư số chuyên dụng Biểu hiện là Chứng thư số (USB) bị hỏng hoặc phần mềm bị lỗi gây khó khăn trong quá trình ký số. Phương án là đăng ký cấp mới Chứng thư số (USB) cho cán bộ, lãnh đạo theo quy định của Ban cơ yếu Chính phủ và liên hệ với chuyên viên phòng Văn hoá - xã hội phường Hưng Đạo, Trung tâm CNTT Sở Khoa học và Công nghệ thành phố để được hỗ trợ.

đ) Sự cố mất điện

Cần liên hệ Điện lực Hưng Đạo để sửa chữa kịp thời. Ngoài ra, Trung tâm sẽ phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường đấu nối hệ thống điện với máy nổ để khắc phục sự cố và hoạt động thông suốt.

e) Sự cố khác (thiên tai, bão lụt, hỏa hoạn)

Trung tâm phục vụ hành chính công phường phối hợp với các phòng, ngành liên quan để báo cáo cấp trên và có hướng xử lý. Thông báo khẩn cấp trên hệ thống Đài truyền thanh phường Hưng Đạo, Zalo, Facebook để người dân và doanh nghiệp nắm được tình hình.

III. QUY TRÌNH CHUNG XỬ LÝ SỰ CỐ

1. Tiếp nhận sự cố: Chuyên viên tại Trung tâm khi phát hiện phải báo cáo ngay cho cán bộ phụ trách kỹ thuật và lãnh đạo Trung tâm.

2. Xử lý tại chỗ: Nếu là sự cố đơn giản, chuyên viên được phân công sẽ xử lý theo hướng dẫn.

3. Chuyển tuyến: Nếu là sự cố phức tạp, lãnh đạo Trung tâm sẽ liên hệ với đơn vị quản lý, nhà cung cấp dịch vụ hoặc bộ phận kỹ thuật liên quan để giải quyết.

4. Tạm thời tiếp nhận hồ sơ thủ công: Trong trường hợp sự cố kéo dài, Trung tâm sẽ tiếp nhận tạm thời hồ sơ bằng giấy theo quy định.

5. Báo cáo sự cố: Sự cố cần được ghi vào sổ theo dõi và báo cáo về UBND phường Hưng Đạo, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.

IV. HƯỚNG DẪN HỖ TRỢ NGƯỜI DÂN YẾU THỂ VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP

1. Hỗ trợ người dân yếu thể (người cao tuổi, người khuyết tật, người không có điện thoại thông minh,...)

a) Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND phường Hưng Đạo giải quyết TTHC

- Phương án 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.
 - Phương án hỗ trợ
 - + Bố trí ghế ngồi chờ, nước uống, bảng thông tin dễ đọc.
 - + Liên hệ người thân hỗ trợ nếu cần.
- b) Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ
 - Phương án xử lý
 - + Hướng dẫn trực tiếp, tránh dùng thuật ngữ chuyên môn
 - + Hỗ trợ điền hộ biểu mẫu, giải thích nội dung rõ ràng.
 - Phương án hỗ trợ
 - + Sử dụng tài liệu minh họa bằng hình ảnh.
 - + Biểu mẫu đơn giản hóa, có video/audio minh họa.
- c) Người dân bị khuyết tật (thị lực, vận động, nghe nói ...)
 - Phương án 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.
 - Phương án hỗ trợ
 - + Ưu tiên lối đi cho xe lăn, phòng xử lý riêng.
 - + Cử cán bộ đã tập huấn kỹ năng tiếp xúc người khuyết tật.
- d) Công dân phản ánh, kiến nghị gay gắt hoặc có dấu hiệu bức xúc
 - Phương án xử lý
 - + Bình tĩnh lắng nghe, không tranh luận.
 - + Mời vào khu vực riêng nếu cần.
 - + Ghi nhận và xử lý theo thẩm quyền.
 - Phương án hỗ trợ
 - + Cán bộ được tập huấn kỹ năng xử lý xung đột.
 - + Bố trí nơi tiếp riêng, đảm bảo an toàn.

2. Xử lý các tình huống thường gặp

a) Tình huống 1: 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.

b) Tình huống 2: Người dân không có tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến

Hướng dẫn: hướng dẫn người dân nộp tiền mặt tại quầy. Cán bộ Bộ phận Một cửa 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.

c) Tình huống 3: Hệ thống chạy chậm, người dân phải chờ lâu

Hướng dẫn: luôn giữ thái độ niềm nở, chủ động giải thích nguyên nhân (ví dụ: "Do hệ thống mới vận hành, lượng truy cập lớn nên có thể hơi chậm, mong các bác, các anh/chị thông cảm!"). Chủ động mời người dân ngồi chờ tại khu vực có đủ ghế, nước uống, hỗ trợ chu đáo trong thời gian chờ đợi.

d) Tình huống 4: Người dân thắc mắc về các thay đổi TTHC sau sáp nhập

Hướng dẫn: 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".

V. CƠ CHẾ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

1. Trung tâm ghi nhận các sự cố vào sổ theo dõi kỹ thuật.
2. Định kỳ hàng quý, tổng hợp và báo cáo lên lãnh đạo UBND phường Hưng Đạo và Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.
3. Đề xuất các giải pháp cải tiến dựa trên thống kê sự cố thực tế.

VI. BIỆN PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phương án này sẽ được phổ biến đến toàn bộ cán bộ, công chức, chuyên viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các thành viên Tổ ứng cứu Công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết Thủ tục hành chính phường Hưng Đạo.
2. Tham gia tập huấn cán bộ, công chức: bồi dưỡng kỹ năng mềm, thái độ phục vụ, xử lý tình huống đa dạng.
3. Ứng dụng chuyển đổi số: tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến (tổ công nghệ số cộng đồng của phường Hưng Đạo).
4. Vận động cán bộ, công chức, viên chức và người dân tham gia “Bình dân học vụ số”.

Trên đây là Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hưng Đạo. Trong

quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để phục vụ Nhân dân một cách tốt nhất.

Nơi nhận:

- Đảng ủy phường (b/c);
- UBND phường (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường;
- Các tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Ngô Thanh Phương