

Số: /QĐ-UBND

Phù Liễn, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành phương án kích bản hỗ trợ người dân yếu thế
và xử lý tình huống thường gặp

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 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 Cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Phương án kích bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Phù Liễn.

Điều 2. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tiếp triển khai và kiểm tra việc thực hiện Phương án kích bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Phù Liễn.

Điều 3. Hiệu lực thi hành và Trách nhiệm thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân phường, công chức, viên chức và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Khoa học và Công nghệ (để báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Văn Diện

PHƯƠNG ÁN

**Kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn, thành phố Hải Phòng**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /10/2025
của Chủ tịch UBND Phường Phù Liễn)

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 chính quyền theo mô hình 02 cấp; Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn xây dựng Phương án kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

- Bảo đảm 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 Ủy ban nhân dân phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công 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, thao tác thiết bị điện tử 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.
- Đối với trường hợp không thể tới trụ sở, bố trí cán bộ thực hiện hỗ trợ thủ tục hành chính tại nhà.

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, loa 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.
- 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. 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 Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phường Phù Liễn*” tại phường.

3. Ứng dụng chuyển đổi số: Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến.

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 phong trào “*Bình dân học vụ số*”.

6. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện hiệu quả phương án này.

Việc xây dựng phương án hỗ trợ người yếu thế thể hiện tinh thần “*phục vụ Nhân dân*” đúng nghĩa. Chính quyền phường Phù Liễn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ cần phát huy vai trò gần dân, sát dân để hỗ trợ hiệu quả và toàn diện.

Trên đây là Phương án kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để phục vụ Nhân dân thực hiện thủ tục hành chính một cách tốt nhất trên địa bàn phường./.