

Số: 01/PA-UBND

P. Trần Liễu, ngày 05 tháng 9 năm 2025

PHƯƠNG ÁN

Kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp

Để thực hiện triển khai 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, đồng thời 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 phường Trần Liễu. UBND phường Trần Liễu xây dựng kịch bản Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công của phường một cách thuận lợi, công bằng, nhân văn.

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

II. KỊCH BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ

1. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND phường 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, tờ rơi hướng dẫn dễ đọc.
- Liên hệ người thân hỗ trợ nếu cần.

2. Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ thông tin

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, tờ rơi 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.

- Lối đi cho xe lăn, phòng hướng dẫn, giải quyết nhanh.
- 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 công dân riêng, đảm bảo an toàn.

III. 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. Thiết lập “Tổ hỗ trợ công dân yếu thế” tại phường.
3. Ứng dụng chuyển đổi số: Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân đến Trung tâm phục vụ hành chính công của phường thực hiện các thủ tục hành chính nộp hồ sơ dịch vụ công 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 “Bình dân học vụ số”.

IV. KẾT LUẬN

Việc xây dựng Phương án hỗ trợ người yếu thế thể hiện tinh thần “phục vụ nhân dân” đúng nghĩa. Chính quyền phường Trần Liễu cần phát huy vai trò gần dân, sát dân, lắng nghe ý kiến của nhân 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 của UBND phường Trần Liễu. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để phục vụ nhân dân tốt nhất, hiệu quả nhất./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các ban, ngành, đơn vị;
- Lưu: VT, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Thị Tình