ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG TỨ MINH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 03 /PA-UBND	*P. Tứ Minh, ngày 03 tháng 10 năm 2025*

PHƯƠNG ÁN
Kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp khi tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện 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 chính quyền hai cấp trên địa bàn phường Tứ Minh. UBND phường Tứ Minh xây dựng Phương án kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp khi tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính như sau:

I. MỤC TIÊU

Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ có thai, người đi cùng trẻ nhỏ, người dân tộc thiểu số, người không biết chữ, người ít tiếp cận về công nghệ thông tin, ...) 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 địa phương.

II. KỊCH BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ

1. Người cao tuổi, phụ nữ có thai, người đi cùng trẻ nhỏ đến Trung tâm phục vụ hành chính công tại UBND phường để giải quyết TTHC.

1.1. Kịch bản xử lý

- Hướng dẫn tận tình, ưu tiên sắp sếp 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 hộ 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, người dân bị đi lại khó khăn (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 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 gay gắt.
- 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. Thiết lập "Tổ hỗ trợ công dân yếu thế" tại phường.

3. 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 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 Tứ Minh cần phát huy vai trò gần dân, sát 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 tại Trung tâm phục vụ hành chính công của UBND phường Tứ Minh. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để phục vụ người dân và tổ chức một cách tốt nhất ./.

Nơi nhận:
- TT Đảng uỷ, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu VT. TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG TỨ MINH TP HẢI PHÒNG

Lê Tuấn Việt