

## PHƯƠNG ÁN

### Hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và xử lý các tình huống thường gặp tại Trung tâm phục vụ HCC xã Vị Xuyên

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

*Căn cứ Luật Người khuyết tật ngày 17/6/2010;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22/6/2023;*

*Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;*

*Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử; Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019–2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;*

*Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022–2025, tầm nhìn đến năm 2030;*

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; góp phần đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn xã. Ủy ban nhân dân xã Vị Xuyên xây dựng Phương án, kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và xử lý các tình huống thường gặp như sau:

#### I. MỤC TIÊU

- Đảm bảo mọi người dân trên địa bàn xã, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ đơn thân, người không biết chữ.....) được tiếp

cận và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công một cách thuận lợi, công bằng, nhanh chóng, đúng quy định;

- Nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; tăng cường trách nhiệm thực thi công vụ, văn hóa công sở của cán bộ, công chức đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; tạo môi trường làm việc thân thiện, gần gũi, minh bạch, hiệu quả

- Tăng cường hiệu suất, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; tích cực hỗ trợ người dân tra cứu TTHC, hướng dẫn công dân thực hiện các TTHC một cách chính xác, dễ hiểu và nhanh chóng; Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ phục vụ nhân dân, góp phần thực hiện có hiệu quả Kế hoạch Cải cách hành chính, chuyển đổi số trên địa bàn xã.

## **II. ĐỐI TƯỢNG**

- Toàn thể công dân có nhu cầu tìm kiếm thông tin và giải quyết các TTHC;
- Người cao tuổi, người già sức khỏe yếu;
- Người khuyết tật (khuyết tật nghe, nói, nhìn, vận động...);
- Người không thành thạo về công nghệ thông tin, khó sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
- Người dân thuộc hộ nghèo, cận nghèo, có hoàn cảnh khó khăn...

## **III. KỊCH BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ**

**1. Người cao tuổi đi lại khó khăn khi đến UBND xã để giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).**

### **1.1. Kịch bản:**

- Cán bộ, công chức Trung tâm phục vụ Hành chính công phối hợp với Đoàn viên, thanh niên tình nguyện ưu tiên sắp xếp chỗ ngồi thuận tiện cho Người cao tuổi;

- Hỗ trợ công dân điền các thông tin hồ sơ (nếu cần);
- Công chức tiếp nhận hồ sơ ưu tiên giải quyết nhanh TTHC cho công dân, tránh để công dân chờ đợi lâu.

### **1.2. Phương án hỗ trợ**

- Bố trí ghế ngồi chờ nơi thoáng mát, thuận tiện; nước uống;
- Bố trí công chức, lực lượng Đoàn thanh niên tình nguyện hỗ trợ, hướng dẫn các tài liệu có liên quan đến TTHC cần giải quyết và hỗ trợ điền thông tin vào các biểu mẫu, tờ khai có liên quan;

- Hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, hỗ trợ thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công;

- Xác nhận và hẹn trả kết quả: Cung cấp giấy hẹn, hướng dẫn nhận kết quả (có thể trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã hoặc nhận kết quả qua dịch vụ Bru chính);

- 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;
- Giải thích nội dung của TTHC cần giải quyết, hỗ trợ công dân điền các mẫu tờ khai, biểu mẫu theo quy định;

### **2.2. Phương án hỗ trợ**

- Sử dụng tài liệu minh họa bằng hình ảnh trên máy tính, máy tra cứu TTHC (Nếu có);
- Sử dụng biểu mẫu đơn giản hóa, dễ hiểu và nội dung ngắn gọn;
- Hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, hỗ trợ thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công.

## **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 cử chỉ (tay) hoặc viết ra giấy;
- Ưu tiên xử lý nhanh, huy động lực lượng, phương tiện hỗ trợ (nếu cần).

### **3.2. Phương án hỗ trợ**

- Bố trí công chức, lực lượng Đoàn thanh niên tình nguyện phối hợp người nhà hỗ trợ đưa xe lăn (*đối với người khuyết tật vận động*) vào Trung tâm phục vụ hành chính công xã;
- Cử cán bộ, công chức, đoàn viên thanh niên tình nguyện hỗ trợ công dân thực hiện các quy trình giải quyết TTHC;

## **4. Công dân phản ánh, kiến nghị gay gắt hoặc có dấu hiệu bức xúc**

### **4.1. Kịch bản xử lý**

- Cán bộ, công chức trực tiếp tiếp công dân bình tĩnh, lắng nghe, không tranh luận, cáu gắt với công dân;
- Mời vào khu làm việc riêng (nếu cần);
- Ghi nhận, tiếp thu ý kiến phản ánh của công dân và xử lý theo thẩm quyền.

### **4.2. Phương án hỗ trợ**

- Bố trí công chức có kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân trực tiếp, tiếp thu, giải thích các ý kiến, kiến nghị đảm bảo đúng quy trình, quy định;
- Bố trí nơi tiếp riêng, có lắp đặt hệ thống camera, đảm bảo an toàn.

## **5. Trường hợp người dân mất kết nối mạng/mất điện nhưng vẫn có giấy tờ**

### **5.1. Kịch bản xử lý**

Ưu tiên hỗ trợ tại điểm giao dịch: Cán bộ hỗ trợ mở hồ sơ thủ công bằng giấy và nhập liệu sau.

Sử dụng thiết bị dự phòng: Sử dụng thiết bị dự phòng như máy phát điện hoặc thiết bị di động có 4G/5G để hỗ trợ người dân truy cập dịch vụ công.

## **5.2. Phương án hỗ trợ**

Tạm thời bỏ qua các bước trực tuyến: Nếu không có internet, có thể tạm thời bỏ qua các bước yêu cầu kết nối mạng.

## **6. Trường hợp người dân không có giấy tờ tùy thân**

### **6.1. Kịch bản xử lý**

Kiểm tra thông tin trên hệ thống: Dựa vào thông tin cá nhân, cán bộ hỗ trợ kiểm tra thông tin trên hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc cơ sở dữ liệu khác.

Yêu cầu xác minh qua người thân: Nếu không có thông tin trên hệ thống, có thể yêu cầu người dân cung cấp thông tin từ người thân hoặc người làm chứng.

Cung cấp giấy xác nhận: Nếu người dân không thể cung cấp giấy tờ tùy thân, cán bộ, công chức hỗ trợ có thể yêu cầu người dân cung cấp giấy xác nhận thông tin cá nhân của cơ quan có thẩm quyền.

### **6.2. Phương án hỗ trợ**

Hỗ trợ cấp lại giấy tờ: Trong trường hợp cần thiết, cán bộ hỗ trợ có thể hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục cấp lại giấy tờ bị mất hoặc đổi.

## **7. Trường hợp người dân vừa mất kết nối mạng/mất điện, vừa không có giấy tờ**

### **7.1. Kịch bản xử lý**

Ưu tiên hỗ trợ người dân khẩn cấp: Các trường hợp khẩn cấp như y tế, cứu hộ,... cần được ưu tiên hỗ trợ trực tiếp.

Xử lý theo tình huống: Cán bộ, công chức hỗ trợ có thể linh hoạt áp dụng các phương án khác nhau tùy thuộc vào tình hình thực tế.

### **7.2. Phương án hỗ trợ**

Thực hiện thủ tục trực tiếp: Cán bộ, công chức hỗ trợ sử dụng các phương án hỗ trợ trực tiếp, dựa trên giấy tờ thay thế, hoặc nhập liệu sau khi hoàn thành thủ tục.

Cung cấp thông tin và giấy phép tạm thời: Nếu có thể, cán bộ, công chức hỗ trợ có thể cung cấp giấy phép tạm thời để người dân giải quyết nhu cầu thiết yếu theo đúng quy định của pháp luật.

## **8. Trường hợp người dân chưa có định danh VneID mức độ 2:**

### **8.1. Kịch bản xử lý**

Ưu tiên hỗ trợ người dân khẩn cấp: Các trường hợp khẩn cấp như y tế, cứu hộ,... cần được ưu tiên hỗ trợ trực tiếp.

Xử lý theo tình huống: Cán bộ, công chức phối hợp với Cán bộ công an xã hướng dẫn cho công dân đến tại Công an xã thực hiện định danh VneID mức độ 02 vào thời gian thích hợp.

### **8.2. Phương án hỗ trợ**

- Một là: Đề nghị công dân Ủy quyền cho người thân, bạn bè đã có tài khoản VneID mức độ 2 thực hiện gửi hồ sơ trực tuyến

- Hai là: Thực hiện thủ tục trực tiếp: Cán bộ, công chức hỗ trợ sử dụng các phương án hỗ trợ trực tiếp, dựa trên giấy tờ thay thế, hoặc nhập liệu sau khi hoàn thành thủ tục.

### **9. Trường hợp không có điện thoại thông minh/hoặc máy tính xách tay:**

- Hướng dẫn, hỗ trợ công dân gửi hồ sơ trực tuyến trên cây Kiot hoặc máy tính, máy Scan của Trung tâm đã được bố trí để hỗ trợ công dân gửi hồ sơ trực tuyến.

## **IV. BIỆN PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Cử cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tham gia các lớp tập huấn kỹ năng mềm, thái độ phục vụ và kỹ năng xử lý các tình huống đa dạng.

2. Ứng dụng chuyên đổi số: Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với BCH Đoàn xã hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Phối hợp với Đoàn viên tình nguyện tham gia hỗ trợ tại Trung tâm.

4. Rà soát, thông kê người yếu thế tại xã 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 xã 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.

7. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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 xã Vị Xuyên 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 hỗ trợ người dân yếu thế tiếp cận dịch vụ hành chính công và xử lý tình huống thường gặp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân xã Vị Xuyên. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc sẽ 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 xã./.

### **Nơi nhận:**

- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- TTr Đảng uỷ;
- TTr HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- TTr MTTQ xã, các đoàn thể;
- TT dịch vụ công;
- Các phòng ban thuộc xã;
- Công an xã;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Mai Xuân Đông**

