

Số: /PA-UBND

Vĩnh Điều, ngày tháng năm 2025

PHƯƠNG ÁN

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

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.

UBND xã Vĩnh Điều xây dựng kịch bản Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp, như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, 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.

2. Yêu cầu

- Trung tâm phục vụ hành chính công giám sát chặt chẽ việc thực hiện phương án hỗ trợ người dân yếu thế khi đến trung tâm hành chính công thực hiện thủ tục hành chính.
- Bố trí quầy ưu tiên cho người yếu thế đảm bảo thuận tiện.
- Công chức chuyên môn thực hiện thủ tục theo diện ưu tiên đối với người yếu thế, kịp thời, nhanh chóng.

II. KỊCH BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ

1. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND xã giải quyết TTHC

1.1. Kịch bản xử lý

- Hướng dẫn tận tình, ưu tiên sắp xếp chỗ ngồi thuận tiện theo vị trí ưu tiên.
- Hỗ trợ nộp dịch vụ công và thanh toán trực tuyến, điền thông tin hồ sơ nếu cần thiết.
- Phối hợp xử lý và trả kết quả 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).
- Cử công chức, viên chức, nhân viên trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính.

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.
- Cử công chức, viên chức, nhân viên trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính.
- 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, video, audio.
- Biểu mẫu đơn giản hóa.

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, hình ảnh minh họa trực quan dễ tiếp cận.
- Ưu tiên xử lý nhanh, hỗ trợ phương tiện (nếu cần).

3.2. Phương án hỗ trợ.

- Bố trí lối đi cho xe lăn, phòng xử lý riêng.
- Cử cán bộ có kỹ năng tiếp xúc người khuyết tật.

4. Phụ nữ mang thai hoặc có con nhỏ dưới 12 tháng tuổi.

4.1. Kịch bản xử lý

- 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.

4.2. Phương án hỗ trợ

- Bố trí ghế ngồi chờ, nước uống, bảng thông tin dễ đọc.
- Cử công chức, viên chức, nhân viên trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính.
- Liên hệ người thân hỗ trợ (nếu cần).

5. Người dân tộc thiểu số hạn chế về ngôn ngữ tiếng việt.

5.1. Kịch bản xử lý

- Hướng dẫn trực tiếp, tránh dùng thuật ngữ chuyên môn; sử dụng ngôn ngữ hình thể, hình ảnh minh họa trực quan để tiếp cận.

- Hỗ trợ điền hồ biểu mẫu, giải thích nội dung rõ ràng.

5.2. Phương án hỗ trợ: Cử cán bộ, công chức, viên chức hoặc liên hệ cơ quan liên quan đề nghị phối hợp cử cán bộ, công chức, viên chức có kỹ năng về nghe, nói và hiểu về ngôn ngữ của công dân.

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

6.1. 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.

6.2. Phương án hỗ trợ

- Cán bộ, công chức, viên chức được tập huấn kỹ năng xử lý xung đột.

- Bố trí nơi tiếp riêng, đảm bảo an toàn.

III. THỨ TỰ ƯU TIÊN TRONG HỖ TRỢ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Khi có nhiều người yếu thế cùng lúc đến thực hiện thủ tục hành chính thì thứ tự ưu tiên được xác định, như sau:

1. Người khuyết tật đặc biệt nặng, người khuyết tật nặng.
2. Người cao tuổi (từ 75 tuổi trở lên).
3. Phụ nữ mang thai hoặc đang nuôi con nhỏ dưới 12 tháng tuổi.
4. Người dân tộc thiểu số hạn chế về ngôn ngữ tiếng việt.
5. Người không biết chữ hoặc khó tiếp cận công nghệ.

Trong cùng nhóm đối tượng, áp dụng nguyên tắc đến trước – giải quyết trước.

IV. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

1. Tham gia tập huấn cán bộ, công chức, viên chức: Bồi dưỡng kỹ năng mềm, thái độ phục vụ, xử lý tình huống đa dạng.

2. Thiết lập “Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính” tại xã.

3. Đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số, tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

4. Rà soát, thống kê danh sách 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”.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ KẾT LUẬN

- Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Phương án này; định kỳ báo cáo kết quả về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND) để tổng hợp, theo dõi.

- Việc xây dựng phương án hỗ trợ người yếu thế thể hiện tinh thần “phục vụ nhân dân” đúng nghĩa. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Điều 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 của UBND xã Vĩnh Điều. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã ;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lương Đắc Tường