

Tân Kỳ, ngày 02 tháng 7 năm 2025

Số: 01/KH-TTPVHCC

KẾ HOẠCH

Xây dựng phương án dự phòng xử lý các tình huống thường gặp không để gián đoạn hoạt động phục vụ công dân và doanh nghiệp tại Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Tân Kỳ

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đảm bảo hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho cá nhân, tổ chức được thực hiện liên tục, không gián đoạn trong mọi tình huống bất khả kháng (mất điện, mất mạng, sự cố phần mềm, thiên tai, dịch bệnh...).
- Hạn chế tối đa ảnh hưởng đến quyền lợi, thời gian và công việc của công dân và doanh nghiệp.
- Duy trì tính liên tục và hiệu quả trong công tác cải cách hành chính ở địa phương.
- Nâng cao hiệu quả phục vụ và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

- Xây dựng phương án sát với thực tế, có tính khả thi, dễ triển khai.
- Phân công nhiệm vụ rõ ràng, có nội dung kiểm tra, diễn tập định kỳ.

II. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ

* Đối với các sự cố đơn giản

2.1. Máy in hết giấy, hết mực

- Biểu hiện: Không in được, báo lỗi "hết giấy"; báo lỗi phần mềm, nghẽn giấy, in sai lệch các trang giấy; in mờ.
- Xử lý:
 - + Kiểm tra khay giấy của máy in.
 - + Thêm giấy in đúng loại, kích cỡ.
 - + Khởi động lại lệnh in nếu cần.
 - + Đổ mực.

- Phụ trách: Cán bộ tiếp nhận hoặc cán bộ CNTT phụ trách hỗ trợ tại xã và các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh lĩnh vực CNTT.

2.2. Lỗi đăng nhập tài khoản

- Biểu hiện: Không vào được hệ thống do sai mật khẩu hoặc tài khoản bị khóa; cán bộ không nhớ tài khoản đăng nhập.
- Xử lý:
 - + Kiểm tra lại tên đăng nhập và mật khẩu.
 - + Sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" nếu có.
 - + Liên hệ quản trị viên để mở khóa hoặc cấp lại tài khoản.
- Phụ trách: Cán bộ tiếp nhận hoặc hỗ trợ kỹ thuật VNPT tỉnh Nghệ An.

* Đối với sự cố phức tạp

2.3. Mất mạng Internet

- Biểu hiện: Không truy cập được các hệ thống trực tuyến.
- Xử lý: Kiểm tra modem/router; đèn tín hiệu, kết nối.
- + Khởi động lại thiết bị mạng.
- + Nếu không khắc phục được:
- + Liên hệ nhà cung cấp dịch vụ Internet (VNPT, Viettel...) lắp đặt hai đường truyền tốc độ cao, có bộ phận chuyển mạng.
- + Thông báo sự cố với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
- + Ghi nhận hồ sơ bằng giấy tờ tạm thời nếu cần thiết.
- Phụ trách: Cán bộ CNTT của xã; hỗ trợ từ Sở Khoa học và Công nghệ, nhân viên VNPT Nghệ An và các kỹ thuật viên Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nếu kéo dài.

2.4. Sập hệ thống phần mềm

- Biểu hiện: Không truy cập được phần mềm xử lý hồ sơ.
- Xử lý:
- + Ghi nhận thời điểm xảy ra và biểu hiện lỗi.
- + Kiểm tra kết nối Internet và thiết bị.
- + Thông báo ngay cho đơn vị quản lý phần mềm (Sở KH&CN, VP.UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh).
- + Tạm ghi nhận hồ sơ thủ công, cập nhật lại sau khi hệ thống hoạt động trở lại.
- Phụ trách: Cán bộ phụ trách tiếp nhận, liên hệ kỹ thuật hỗ trợ phần mềm VNPT, Trung tâm HCC cấp tỉnh.

2.5. Lỗi kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành

- Biểu hiện: Không tra cứu được thông tin từ CSDL dân cư, hộ tịch, đất đai...
- Xử lý:
- + Xác định rõ loại CSDL đang bị lỗi.
- + Kiểm tra tình trạng kết nối hệ thống (mạng ổn định, tài khoản có quyền truy cập).
- + Thông báo cho đầu mối kỹ thuật cấp tỉnh để được hỗ trợ.
- + Ghi nhận thông tin hồ sơ, hẹn công dân, doanh nghiệp quay lại khi có kết quả tra cứu.
- Phụ trách: Cán bộ chuyên môn phối hợp với đầu mối kỹ thuật (Sở ngành liên quan).

2.6. Sự cố lỗi các phần mềm Chứng thư số chuyên dụng

- Biểu hiện: Chứng thư số (USB bị hỏng, không hiện thi thông tin); phần mềm cài đặt bị lỗi gây khó khăn trong quá trình ký số và phát hành văn bản.
- Xử lý: Cấp mới Chứng thư số (USB) cho cán bộ, lãnh đạo theo quy định của Ban cơ yếu Chính phủ.
- + Liên hệ với Trung tâm CNTT Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh để được hỗ trợ.

2.7. Sự cố mất điện

Liên hệ với Chi nhánh điện lực phụ trách khu vực để được sửa chữa kịp thời; Trang bị máy nổ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để khắc phục sự cố đi vào hoạt động thông suốt.

2.8. Lỗi hệ thống bấm số xếp hàng tự động QMS 1.2

Liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên kỹ thuật VNPT tỉnh để hỗ trợ kịp thời đảm bảo phục vụ tốt người dân và doanh nghiệp giải quyết các TTHC.

2.9. Một số sự cố khác như thiên tai, bão lụt, hỏa hoạn

Thành lập Ban chỉ đạo, Ban ứng cứu phối hợp với các phòng, ngành liên quan báo cáo cấp trên để hướng xử lý; thông báo khẩn trên hệ thống Đài truyền thanh xã, Zalo, facebook để cho người dân và doanh nghiệp biết trong quá trình giải quyết các TTHC.

III. QUY TRÌNH CHUNG XỬ LÝ SỰ CỐ

- Tiếp nhận sự cố: Chuyên viên tại Trung tâm khi phát hiện báo cáo ngay cho cán bộ phụ trách kỹ thuật hoặc lãnh đạo Trung tâm.

- Xử lý tại chỗ (nếu là sự cố đơn giản): Chuyên viên được phân công xử lý theo hướng dẫn.

- Chuyên tuyến (nếu là sự cố phức tạp): Chuyên viên hoặc lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công liên hệ với đơn vị quản lý, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc bộ phận kỹ thuật liên quan để giải quyết.

- Tạm thời tiếp nhận hồ sơ thủ công (nếu cần): Trường hợp sự cố kéo dài, Trung tâm bố trí tiếp nhận bằng biện pháp giấy tờ tạm theo quy định.

- Báo cáo sự cố: Ghi vào sổ theo dõi sự cố và báo cáo về UBND xã, Sở Nội vụ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

IV. CƠ CHẾ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

- Trung tâm ghi nhận các sự cố vào sổ theo dõi sự cố kỹ thuật.

- Định kỳ hàng quý, tổng hợp và báo cáo lên lãnh đạo UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Đề xuất các giải pháp cải tiến dựa trên thống kê sự cố thực tế.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Phương án này được phổ biến đến toàn bộ cán bộ công chức, chuyên viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tân Kỳ.

- Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chịu trách nhiệm chỉ đạo thực hiện, điều chỉnh phương án khi cần thiết.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng phương án dự phòng xử lý các tình huống thường gặp không để gián đoạn hoạt động phục vụ người dân và doanh nghiệp tại Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Tân Kỳ./.

Nơi nhận:

- TTHCC tỉnh NA (b/c);
- Các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu VT.

TM. TRUNG TÂM PV HCC

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

Phan Tiến Dũng