

Số: /PA-UBND

Thái Hòa, ngày tháng 7 năm 2025

PHƯƠNG ÁN

Hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp tại trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Thái Hòa

Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-UBND ngày 15/07/2025 của UBND phường Thái Hòa về việc Triển khai thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của BCĐ 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 trên địa bàn phường Thái Hòa.

UBND phường Thái Hòa xây dựng phương án Hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp tại trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Thái Hòa, cụ thể như sau:

1. Phương án: Hỗ trợ người dân yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người không có điện thoại thông minh):

- Nguyên tắc: "Phục vụ tại chỗ, trọn gói".

- Hành động: Thành viên Tổ Ứng cứu sẽ trực tiếp làm thay cho người dân toàn bộ các thao tác trên môi trường điện tử.

(1) Nhận hồ sơ giấy từ người dân.

(2) Sử dụng tài khoản công vụ hoặc hỗ trợ tạo tài khoản cho người dân để đăng nhập.

(3) Scan hồ sơ và nhập liệu, nộp hồ sơ trực tuyến thay cho người dân.

(4) Thu phí, lệ phí trực tiếp (nếu có) và sử dụng tài khoản của đơn vị để thanh toán trực tuyến.

(5) In giấy hẹn điện tử và trao tận tay cho người dân.

(6) Khi có kết quả, chủ động liên hệ (gọi điện) để báo cho người dân đến nhận hoặc gửi qua bưu điện.

2. Phương án: Xử lý các tình huống thường gặp:

- Tình huống 1: Người dân quên mật khẩu tài khoản Cổng DVC quốc gia/ứng dụng VNeID

- **Hướng dẫn:** Hướng dẫn cho người dân sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trên giao diện đăng nhập và hỗ trợ họ thực hiện các bước để lấy lại mật khẩu.

- **Tình huống 2: Người dân không có tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến**

- **Hướng dẫn:** Hướng dẫn người dân nộp tiền mặt tại quầy. Cán bộ Bộ phận Một cửa sẽ tiếp nhận tiền mặt hoặc hỗ trợ người dân thực hiện thanh toán trực tuyến qua tài khoản công vụ hoặc các phương thức thanh toán khác (ví điện tử, QR code của đơn vị) để thực hiện thanh toán cho hồ sơ.

- **Tình huống 3: Hệ thống chạy chậm, người dân phải chờ lâu**

- **Hướng dẫn:** Luôn giữ thái độ niềm nở, chủ động giải thích nguyên nhân (ví dụ: "Do hệ thống mới vận hành, lượng truy cập lớn nên có thể hơi chậm, mong các bác, các anh/chị thông cảm!"). Chủ động mời người dân ngồi chờ tại khu vực có đủ ghế, nước uống, hỗ trợ chu đáo trong thời gian chờ đợi.

- **Tình huống 4: Người dân thắc mắc về các thay đổi TTHC sau sáp nhập**

- **Hướng dẫn:** Cán bộ phải nắm vững các thay đổi về thẩm quyền, địa điểm giải quyết TTHC. Bình tĩnh, nhiệt tình giải thích cho người dân, chỉ dẫn họ đến đúng nơi cần đến hoặc cung cấp số điện thoại của bộ phận có thẩm quyền để người dân liên hệ. Tuyệt đối không trả lời qua loa hoặc nói "không biết".

Vậy, UBND phường Thái Hòa ban hành Phương án Hướng dẫn, hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý các tình huống thường gặp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Thái Hòa. Yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, TT HĐND phường; (bc)
- Chủ tịch, Các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban, đơn vị liên quan;
- Công TTĐT phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Nghĩa Thái