

Số: /PA-UBND

Thái Hòa, ngày tháng 7 năm 2025

PHƯƠNG ÁN
Xử lý khi xảy ra các sự cố
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 Xử lý khi xảy ra các sự cố tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Thái Hòa, cụ thể như sau:

Khi xảy ra các sự cố, cán bộ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Thái Hòa báo cáo sự cố ngay (Qua Zalo/Hotline/ứng dụng di động...)

1. Bước 1: Xác định loại sự cố và kênh báo cáo phù hợp:

- Sự cố đơn giản (máy in hết giấy, lỗi đăng nhập tài khoản...): Cán bộ tại Bộ phận Một cửa báo cáo trực tiếp cho Tổ trưởng Tổ Ứng cứu của xã để xử lý ngay.

- Sự cố phức tạp (mất mạng Internet, sập hệ thống phần mềm, lỗi kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành):

+ Báo cáo ngay cho Tổ trưởng Tổ Ứng cứu của xã.

+ Tổ trưởng Tổ Ứng cứu ngay lập tức báo cáo qua kênh liên lạc nhanh (Nhóm Zalo/Hotline) cho Tổ Công tác tỉnh và Tổ Đối ứng của doanh nghiệp CNTT tại địa phương.

2. Bước 2: Cung cấp thông tin đầy đủ khi báo cáo:

- Mô tả rõ sự cố: Ví dụ: "Mất kết nối mạng toàn bộ Bộ phận Một cửa", "Không thể đăng nhập vào hệ thống iGate, báo lỗi 'Gateway Timeout'".

- Thời điểm phát sinh: Ví dụ: "Từ 8h15 sáng nay".

- Ảnh hưởng: Ví dụ: "Toàn bộ hoạt động tiếp nhận hồ sơ đang bị dừng lại".

- Chụp ảnh/quay video màn hình lỗi gửi kèm để bộ phận kỹ thuật dễ dàng chẩn đoán.

3. Bước 3: Thông báo cho người dân:

- Trong khi chờ khắc phục, cán bộ Bộ phận Một cửa phải chủ động, lịch sự thông báo cho người dân:

"Kính thưa các bác, các anh chị, hệ thống của chúng tôi đang gặp sự cố kỹ thuật tạm thời. Các cán bộ kỹ thuật đang khẩn trương khắc phục để hệ thống sớm hoạt động trở lại. Rất mong các bác, các anh chị vui lòng chờ thêm ít phút và thông cảm cho sự bất tiện này. Xin chân thành cảm ơn!"

- Chủ động hướng dẫn người dân các thủ tục có thể làm trước trong khi chờ (điền vào đơn giấy, sắp xếp hồ sơ...).

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