

PHƯƠNG ÁN

Xử lý các loại sự cố đơn giản và phức tạp trong quá trình tiếp nhận trả kết quả các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bạch Ngọc

I. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo hoạt động liên tục, ổn định của Trung tâm Phục vụ hành chính công; giúp hệ thống phần mềm, trang thiết bị và hạ tầng CNTT luôn sẵn sàng phục vụ người dân và doanh nghiệp.
- Rút ngắn thời gian khắc phục sự cố, hạn chế gián đoạn công việc, tránh gây phiền hà, chậm trễ trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ.
- Nâng cao năng lực xử lý tình huống cho cán bộ, công chức. Cán bộ nắm rõ quy trình xử lý sự cố, không lúng túng khi xảy ra sự cố kỹ thuật.
- Cải thiện chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Đảm bảo quyền lợi và sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch các thủ tục hành chính.

II. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ

1. Đối với các sự cố đơn giản

1.1. Máy in hết giấy, hết mực

a) Khi máy in hết giấy

- Cán bộ vận hành kiểm tra và bổ sung giấy in đúng chủng loại, kích cỡ. Nếu không có sẵn giấy tại chỗ, báo ngay cho bộ phận hành chính - quản trị hoặc cán bộ được phân công tiếp nhận, cấp phát vật tư để bổ sung kịp thời. Trong thời gian chờ bổ sung, hướng dẫn người dân ngồi chờ.

- Cán bộ vận hành báo ngay cho bộ phận hành chính - quản trị để thông báo cho đơn vị cung ứng dịch vụ sửa chữa, bảo trì máy tính, máy in, đồ mực.

b) Khi máy in hết mực

- Thực hiện kiểm tra mức mực in; nếu xác định hết mực, thay thế hộp mực mới (nếu có sẵn).

- Nếu không có mực dự phòng, báo cáo cho bộ phận kỹ thuật/hành chính để cung cấp.

- Trường hợp máy in chưa được thay mực kịp thời, chuyển tạm thời việc in ấn sang máy in khác trong Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo không làm gián đoạn quá trình trả kết quả.

c) Biện pháp phòng ngừa

- Trung tâm bố trí vật tư dự phòng gồm giấy in, mực in theo định mức; giao cán bộ theo dõi và nhắc nhở bổ sung định kỳ.

- Có ít nhất 1 máy in dự phòng hoặc có thể sử dụng luân phiên giữa các bộ phận một cửa để xử lý linh hoạt trong trường hợp sự cố kéo dài.

1.2. Lỗi đăng nhập tài khoản

1.2.1. Xác định nguyên nhân lỗi đăng nhập:

Khi người dùng không đăng nhập được vào hệ thống, cán bộ phụ trách cần nhanh chóng kiểm tra và xác định nguyên nhân. Một số nguyên nhân thường gặp:

- Nhập sai tên đăng nhập hoặc mật khẩu.
- Tài khoản bị khóa do nhập sai nhiều lần.
- Tài khoản hết hiệu lực hoặc chưa được kích hoạt.
- Sự cố kết nối hệ thống, lỗi phần mềm

1.2.2. Các bước xử lý cụ thể

a) Trường hợp nhập sai thông tin đăng nhập

- Hướng dẫn người dùng kiểm tra lại tên đăng nhập, mật khẩu.
- Gợi ý sử dụng chức năng “Quên mật khẩu” nếu có, hoặc hỗ trợ reset mật khẩu (nếu người dùng không tự thực hiện được).

b) Tài khoản bị khóa

- Kiểm tra lý do bị khóa; liên hệ với quản trị hệ thống (hoặc đầu mối hỗ trợ kỹ thuật) để mở khóa theo quy trình bảo mật.
- Ghi nhận thông tin, xác minh danh tính trước khi hỗ trợ mở lại.

c) Tài khoản chưa kích hoạt hoặc hết hiệu lực

- Kiểm tra lại thông tin từ hệ thống quản lý tài khoản.
- Nếu cần, hướng dẫn đăng ký lại hoặc gia hạn tài khoản, tùy theo quy định từng hệ thống.

- Lỗi hệ thống (không truy cập được máy chủ, lỗi phần mềm): Ghi nhận cụ thể lỗi hiển thị trên màn hình. Báo cáo ngay bộ phận kỹ thuật hoặc đơn vị vận hành phần mềm để xử lý. Trong thời gian khắc phục, hướng dẫn người dân/CBCC ghi

nhận thủ tục qua phiếu giấy (nếu cấp thiết), đảm bảo không gián đoạn việc tiếp nhận.

d) Lỗi hệ thống (không truy cập được máy chủ, lỗi phần mềm)

- Ghi nhận cụ thể lỗi hiển thị trên màn hình.
- Báo cáo ngay bộ phận kỹ thuật hoặc đơn vị vận hành phần mềm để xử lý.
- Trong thời gian khắc phục, hướng dẫn người dân/CBCC ghi nhận thủ tục qua phiếu giấy (nếu cấp thiết), đảm bảo không gián đoạn việc tiếp nhận.

1.2.3. Biện pháp phòng ngừa

- Định kỳ nhắc nhở cán bộ cập nhật mật khẩu an toàn và lưu trữ thông tin đăng nhập cẩn thận.
- Có sổ theo dõi lỗi hệ thống, ghi nhận và tổng hợp các lỗi thường gặp để rút kinh nghiệm.
- Bố trí ít nhất 01 cán bộ thuộc Tổ ứng cứu sự cố túc trực tại Trung tâm, sẵn sàng hỗ trợ khi có sự cố.

2. Đối với sự cố phức tạp

2.1. Mất mạng Internet

a) Xác định nguyên nhân sự cố

- Kiểm tra nhanh trạng thái kết nối mạng trên thiết bị (máy tính, modem, switch).
- Xác định sự cố thuộc phạm vi nội bộ (mất kết nối LAN, lỗi thiết bị) hay ngoại vi (sự cố từ nhà mạng, mất điện diện rộng).

b) Các bước xử lý tình huống cụ thể

- Trường hợp mất kết nối cục bộ (1 máy hoặc một số máy tính bị mất mạng):
 - + Kiểm tra dây cáp mạng, cổng kết nối, khởi động lại máy tính/modem nếu cần.
 - + Chuyển sang thiết bị dự phòng, đảm bảo tiếp tục phục vụ công dân.
- Trường hợp toàn bộ trung tâm bị mất mạng:
 - + Kiểm tra hệ thống điện, router, switch chính; liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ Internet để xác nhận tình trạng và thời gian khôi phục.
 - + Thông báo cho cán bộ và người dân đang giao dịch về sự cố; xin lỗi và hướng dẫn chờ xử lý hoặc hẹn lại thời gian.
 - + Tạm thời chuyển sang tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức giấy (bản cứng) nếu tình huống khẩn cấp, tránh gây gián đoạn dịch vụ.

c) Biện pháp dự phòng

- Trang bị đường truyền Internet dự phòng (2 nhà mạng luân phiên).
- Trang bị bộ phát Wi-Fi 4G/5G dự phòng để sử dụng khi mạng chính gặp sự cố.
- Có sẵn quy trình làm việc ngoại tuyến: tiếp nhận hồ sơ, in giấy hẹn, nhập lại dữ liệu sau khi hệ thống khôi phục.
- Bố trí 01 cán bộ thuộc Tổ ứng cứu sự cố túc trực sẵn sàng hỗ trợ khi xảy ra sự cố.
- Theo dõi và tổng hợp: Ghi chép đầy đủ thời gian, diễn biến và cách xử lý sự cố vào sổ theo dõi kỹ thuật.
- Báo cáo về đơn vị quản lý cấp trên nếu sự cố kéo dài hoặc lặp lại nhiều lần.

2.2. Sập hệ thống phần mềm

2.2.1. Phát hiện và xác định sự cố

- Cán bộ vận hành ghi nhận tình trạng không truy cập hoặc thao tác được trên phần mềm: không đăng nhập được, không tải được hồ sơ, không in ấn được, lỗi toàn bộ giao diện, hoặc bị treo hệ thống.
- Kiểm tra xem lỗi xảy ra trên toàn bộ hệ thống hay chỉ một máy trạm/cán bộ cụ thể.
- Chụp màn hình hoặc ghi lại thông báo lỗi (nếu có) để làm cơ sở báo cáo kỹ thuật.

2.2.2. Xử lý bước đầu tại đơn vị

- Khởi động lại máy tính, đăng xuất – đăng nhập lại hệ thống nếu nghi ngờ lỗi tạm thời.
- Nếu sự cố vẫn tiếp diễn, báo ngay cho thành viên Tổ ứng cứu sự cố hoặc cán bộ được phân công phụ trách kỹ thuật.
- Ghi nhận lại thời gian bắt đầu sự cố và các thao tác đã thử khắc phục.

2.2.3. Liên hệ đơn vị kỹ thuật hoặc nhà cung cấp phần mềm

- Gửi báo cáo nhanh về sự cố cho đơn vị vận hành phần mềm (Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ phần mềm).
- Hợp tác theo hướng dẫn khắc phục (cung cấp thông tin tài khoản, nhật ký lỗi, thời gian sự cố...).

2.2.4. Xử lý tình huống trong thời gian chờ hệ thống khôi phục

- Tạm thời tiếp nhận hồ sơ thủ công (trên giấy) theo quy trình ngoại tuyến: ghi phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả, nhập dữ liệu lại sau khi hệ thống phục hồi.

- Giải thích, xin lỗi và hướng dẫn người dân về thời gian trả kết quả điều chỉnh (nếu có), đảm bảo minh bạch, không gây bức xúc.

- Bố trí cán bộ trực hỗ trợ, điều tiết công dân, tránh ùn tắc.

2.2.5. Biện pháp phòng ngừa và dự phòng

- Có sẵn quy trình làm việc khi hệ thống sập (in sẵn phiếu tiếp nhận, hồ sơ mẫu, biểu mẫu giấy...).

- Định kỳ sao lưu dữ liệu, bảo trì hệ thống, kiểm tra phần mềm để giảm thiểu nguy cơ tái diễn.

- Tổ ứng cứu sự cố hoặc cán bộ phụ trách tại Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra phần mềm đầu ngày, diễn tập tình huống sập hệ thống định kỳ.

2.2.6. Tổng hợp và báo cáo

Lập biên bản ghi nhận sự cố, thời gian bắt đầu – khôi phục, cách xử lý, ảnh hưởng đến người dân (nếu có). Báo cáo lãnh đạo Trung tâm và cấp có thẩm quyền để chỉ đạo rút kinh nghiệm, có biện pháp hỗ trợ kỹ thuật lâu dài.

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

2.3.1. Xác định phạm vi và nguyên nhân sự cố

- Kiểm tra trạng thái hoạt động của phần mềm đang sử dụng (hệ thống một cửa, dịch vụ công, phần mềm chuyên ngành).

- Xác định lỗi là:

- + Lỗi cục bộ (trên một máy, một tài khoản, một lĩnh vực).

- + Hay lỗi hệ thống đồng loạt (mất kết nối toàn bộ tới CSDL quốc gia/dùng chung).

2.3.2. Xử lý ban đầu tại đơn vị

- Thực hiện đăng xuất và đăng nhập lại hệ thống, khởi động lại thiết bị nếu nghi ngờ lỗi tạm thời.

- Chụp lại thông báo lỗi cụ thể (nếu có) để làm cơ sở báo cáo.

- Thử kết nối lại với các phân hệ khác (ví dụ: chuyển từ CSDL dân cư sang đất đai) để đối chiếu mức độ ảnh hưởng.

2.3.3. Thông báo và phối hợp xử lý

- Báo cáo ngay sự cố đến đơn vị quản lý hệ thống (Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, đơn vị vận hành CSDL quốc gia hoặc nhà cung cấp phần mềm).

- Gửi mô tả lỗi kèm hình ảnh, thời gian xảy ra, các thao tác đã thực hiện.

- Cập nhật thông báo từ hệ thống nếu là lỗi kỹ thuật diện rộng có thời gian khôi phục cụ thể.

2.3.4. Tổ chức vận hành tạm thời

- Chuyển sang tiếp nhận hồ sơ tạm thời bằng giấy đối với các thủ tục cần xác minh, khai thác dữ liệu từ CSDL bị lỗi.

- Hướng dẫn người dân nộp hồ sơ đầy đủ; thực hiện đối chiếu thông tin sau khi hệ thống được khôi phục.

- Trường hợp không thể xử lý được, ghi phiếu hẹn, giải thích rõ lý do và xin lỗi người dân, đảm bảo minh bạch.

2.3.5. Biện pháp dự phòng và cải tiến

- Tổ chức sao lưu dữ liệu đã tiếp nhận định kỳ, đề phòng rủi ro khi hệ thống lỗi kéo dài.

- Đề xuất trang bị các giải pháp kết nối ổn định hơn, hỗ trợ kết nối mạng chuyên dùng, ưu tiên cho các cán bộ xử lý nghiệp vụ liên thông.

- Có sẵn quy trình tạm thời xử lý thủ tục trong trường hợp CSDL quốc gia không truy xuất được, hạn chế việc chờ đợi kéo dài.

2.3.6. Tổng hợp, rút kinh nghiệm

- Lập biên bản sự cố, nêu rõ nguyên nhân, thời gian xảy ra – phục hồi, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận/trả kết quả.

- Báo cáo lãnh đạo Trung tâm, đề xuất phương án nâng cao khả năng kết nối ổn định hơn trong thời gian tới.

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, Tổ ứng cứu sự cố 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.

- **Chuyển 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 hoặc thông báo cho Tổ ứng cứu sự cố.

- **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 Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các đơn vị khác có liên quan.

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 Bạch Ngọc.

- 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 phương án xử lý các loại sự cố đơn giản và phức tạp trong quá trình tiếp nhận trả kết quả các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bạch Ngọc. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách tốt nhất./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (B/c);
- PCT, các PCT UBND xã (b/c);
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- Chuyên viên TT.PVHHC xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Đặng Văn Bảy