

UBND PHƯỜNG BA NGÒI  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Ba Ngòi, ngày 18 tháng 8 năm 2025

Số: 26 /PA-TTPVHCC

## PHƯƠNG ÁN

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

Để thực hiện triển khai kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban chỉ đạo Trung ương và thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy chính quyền theo mô hình 02 cấp trên địa bàn phường Ba Ngòi. Trung tâm phục vụ hành chính công phường xây dựng kịch bản Phương án hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp như sau:

#### **I. MỤC TIÊU**

Đảm bảo mọi người dân, đặc biệt là người yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ đơn thân, 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.

#### **II. KỊCH BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN HỖ TRỢ**

##### **1. Người cao tuổi đi lại khó khăn đến UBND phường giải quyết TTHC**

###### *1.1. Kịch bản xử lý*

- Hướng dẫn tận tình, 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.

###### *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.

##### **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.
- 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.
- Biểu mẫu đơn giản hóa, có video/audio minh họa.

##### **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.
- Ưu tiên xử lý nhanh, hỗ trợ phương tiện nếu cần.

###### *3.2. Phương án hỗ trợ*

- Lôi đi cho xe lăn, phòng xử lý riêng.
- Cử cán bộ đã tập huấn kỹ năng tiếp xúc người khuyết tật.

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

#### 4.1 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.

#### 4.2. Phương án hỗ trợ

- Cán bộ được tập huấn kỹ năng xử lý xung đột.
- Bố trí nơi tiếp riêng, đảm bảo an toàn.

### III. BIỆN PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

2. Thiết lập và tổ chức thực hiện tốt “Tổ ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính” tại phường.

3. Ứng dụng chuyển đổi số: Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ online.

4. Rà soát, thống kê người yếu thế tại phường để chủ động hỗ trợ.

5. Vận động cán bộ, công chức, viên chức và người dân tham gia “Bình dân học vụ số”.

### IV. KẾT LUẬN

Việc xây dựng phương án hỗ trợ người yếu thế thể hiện tinh thần “phục vụ nhân dân” đúng nghĩa. Chính quyền phường Ba Ngòi 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 Trung tâm phục vụ hành chính công phường Ba Ngòi. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc tiếp tục bổ sung các phương án để phục vụ nhân dân một cách tốt nhất./.

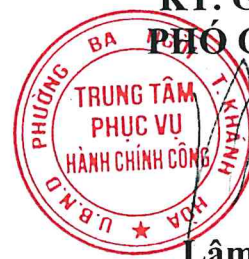
#### Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- TT Đảng uỷ, TT HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường (b/c);
- Các phòng chuyên môn (ph/h);
- Lưu VT.

**TM. TRUNG TÂM PV HCC**

**KT. GIÁM ĐỐC**

**PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Lâm Đào Tùng**