

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

Số: 4220 /UBND-PVHCC

Hưng Yên, ngày 06 tháng 7 năm 2026

V/v nâng cao chất lượng
phục vụ hành chính công đối với
người yếu thế

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Thuế tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Phạm Thị Thanh Trà tại Công văn số 6051/VPCP-CĐS ngày 26/6/2026 Văn phòng Chính phủ về việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục ủy quyền nhận lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội.

Để nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng phục vụ người dân đặc biệt là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Tổ chức phổ biến, quán triệt

Quán triệt, chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC nắm bắt nội dung Công văn số 6051/VPCP-CĐS; nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức, văn hóa công vụ và thái độ phục vụ người dân, đặc biệt là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách; bảo đảm không để xảy ra trường hợp tương tự vụ việc “yêu cầu cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục” nêu tại Công văn số 6051/VPCP-CĐS.

2. Rà soát quy trình giải quyết, triển khai mô hình "dịch vụ công lưu động"

Các sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và UBND các xã, phường rà soát các TTHC đủ điều kiện để nghiên cứu, áp dụng mô hình **"dịch vụ công lưu động"** ưu tiên phục vụ người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách và các trường hợp ở xa trung tâm khó khăn trong việc đi lại; sử dụng dữ liệu đã được số hóa, hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước.

3. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ

Các cơ quan, đơn vị tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC; kịp thời phát

hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc có hành vi, thái độ ứng xử không đúng chuẩn mực trong thực thi công vụ, bảo đảm việc giải quyết TTHC đúng quy định, đúng thời hạn, công khai, minh bạch.

4. Tổ chức thực hiện

- Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, chỉ đạo.

- Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện; tổng hợp khó khăn, vướng mắc để tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^{NH}

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Văn Nghiêm