

Số:3273 /UBND-NC  
V/v khắc phục kịp thời vướng mắc  
trong giải quyết thủ tục hành chính  
trên địa bàn Thành phố Hà Nội

Hà Nội, ngày 03 tháng 7 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- Công an Thành phố;
- Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- UBND các xã, phường.

Để tiếp tục thực hiện nghiêm Chi thị số 09-CT/TU ngày 23/3/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi công vụ; siết chặt kỷ luật, kỷ cương và trách nhiệm của cán bộ, nhất là người đứng đầu trong giai đoạn phát triển mới của Thủ đô Hà Nội và văn bản số 885-CV/TU ngày 29/6/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc chỉ đạo rà soát, khắc phục kịp thời vướng mắc thủ tục hành chính để phục vụ Nhân dân (*bản chụp gửi kèm*);

Nhằm kịp thời khắc phục, không để xảy ra các sự cố tương tự liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của bộ máy hành chính đối với Nhân dân, đặc biệt là người có công, người cao tuổi và các đối tượng yếu thế, UBND Thành phố yêu cầu các sở, ban, ngành Thành phố, UBND các xã, phường thực hiện nghiêm các nội dung sau:

### **1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:**

- Chỉ đạo toàn hệ thống nghiêm túc quán triệt, rút kinh nghiệm sâu sắc từ các vụ việc báo chí phản ánh<sup>1</sup>; tăng cường kiểm tra việc thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và văn hóa ứng xử của công chức, viên chức; Tiếp tục thực hiện văn bản số 3029/UBND-NC ngày 25/6/2026 của UBND Thành phố về việc chấn chỉnh lề lối, tác phong của công chức, viên chức trong giao tiếp, ứng xử phục vụ Nhân dân.

- Rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho công dân trong các trường hợp báo chí phản ánh, làm rõ sai sót hoặc vi phạm về trách nhiệm công vụ của tập thể, cá nhân; rút kinh nghiệm chung trong giải quyết khó khăn, vướng mắc của công dân khi thực hiện thủ tục hành chính, không để công dân phải đi lại nhiều lần hoặc bức xúc do không được hỗ trợ kịp thời; Hướng dẫn thống nhất toàn hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố.

<sup>1</sup> Ngày 27/6/2026, Báo Dân trí (<http://dantri.com.vn>) có bài viết "Hà Nội: Cụ 97 tuổi bị "treo" tiền thân nhân lão thành cách mạng, phường giải thích", phản ánh vụ việc chậm chi trả chế độ trợ cấp đối với thân nhân người có công tại phường Kim Liên được cho là do không kịp thời đối soát hồ sơ và hướng dẫn thủ tục hành chính. Ngày 28/6/2026, Báo Lao động (<http://laodong.vn>) đăng bài báo "Vất và khiêng cụ bà 87 tuổi đi làm giấy ủy quyền nhận lương hưu" phản ánh trường hợp công dân cao tuổi, sức khỏe yếu tại phường Bạch Mai vất vả làm thủ tục ủy quyền nhận lương hưu do không được "Tổ hành chính công xung kích" hỗ trợ kịp thời.

- Chủ trì rà soát toàn bộ danh sách đối tượng hưởng chính sách (người có công, bảo trợ xã hội, người cao tuổi...) trên địa bàn Thành phố, không để xảy ra tình trạng thất lạc hồ sơ hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan. Đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phối hợp liên thông giữa các cơ quan, đơn vị trong việc chi trả các chế độ chính sách, bảo đảm việc cập nhật, đồng bộ dữ liệu và chi trả được thông suốt, chính xác.

- Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Sở Y tế, Công an Thành phố, Bảo hiểm xã hội Thành phố duy trì và đề xuất mở rộng mô hình “dịch vụ công lưu động” đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện, ưu tiên phục vụ người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các đối tượng yếu thế.

- Chủ trì, phối hợp các sở, ngành, đơn vị liên quan duy trì hoạt động đường dây nóng 24/7 và Tổ hành chính công xung kích; thành lập hoặc kiện toàn bộ phận phản ứng nhanh, tập trung ưu tiên tiếp nhận người cao tuổi, người có công; Thường xuyên kiểm tra đột xuất, kiểm tra chéo giữa các điểm dịch vụ trong hệ thống việc tổ chức thực hiện.

## **2. Các sở, ban, ngành Thành phố**

2.1. Các sở, ban, ngành Thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và phạm vi quản lý nhà nước nghiêm túc triển khai thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thành ủy, UBND Thành phố về giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, lấy trọng tâm là phục vụ Nhân dân; Hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức chủ động, tích cực phối hợp giải quyết thủ tục hành chính, báo cáo UBND Thành phố các khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị cụ thể (nếu có).

### **2.1. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan kiểm tra công vụ gắn với kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu.

- Chủ trì tổng hợp kết quả triển khai thực hiện, báo cáo UBND Thành phố những nội dung đột xuất, phát sinh để xử lý, chỉ đạo kịp thời; phối hợp kiểm điểm nếu phát hiện có vi phạm; tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện Chỉ thị số 09-CT/TU ngày 23/3/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi công vụ; siết chặt kỷ luật, kỷ cương và trách nhiệm của cán bộ, nhất là người đứng đầu trong giai đoạn phát triển mới của Thủ đô Hà Nội.

### **2.2. Các sở: Y tế, Nội vụ, Công an Thành phố, Bảo hiểm xã hội Thành phố**

Khẩn trương rà soát các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, phối hợp UBND các phường, xã tổng hợp danh sách các nhóm người yếu thế, người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các đối tượng khác liên quan; Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố đề xuất các cách thức/phương thức giải quyết thủ tục hành chính tại nhà; đề xuất quy trình liên thông giải quyết thủ tục hành chính có thể triển khai dịch vụ công lưu động; Chủ động hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn trong quá trình thực hiện.

## **3. UBND các xã, phường**

- Phối hợp các sở: Nội vụ, Y tế, Công an Thành phố, Bảo hiểm xã hội Thành phố, các đơn vị liên quan khẩn trương rà soát toàn bộ danh sách người có công, đối tượng hưởng bảo trợ xã hội, đối tượng hưởng lương hưu, người già neo đơn, người khuyết tật và các đối tượng yếu thế khác; Tổng hợp, đề xuất lập danh sách cần hỗ trợ

và bố trí đầu mối hỗ trợ, duy trì phối hợp triển khai Tổ hành chính công xung kích trên địa bàn.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính theo quy định; Chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong việc tổ chức tiếp nhận hồ sơ lưu động khi có yêu cầu.

#### **4. Tổ chức thực hiện**

Các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện theo chỉ đạo của Ban Thường vụ Thành ủy tại văn bản số 885-CV/TU ngày 29/6/2026 nêu trên; gửi báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trước ngày 10/7/2026 để tổng hợp, dự thảo báo cáo của Đảng ủy UBND Thành phố báo cáo Thường trực Thành ủy trước ngày 12/7/2026./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Đ/c Bí thư Thành ủy; (để báo cáo)
- Thường trực Thành ủy;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- VPUBTP: CVP, các PCVP;  
Các Phòng CM; TT TT, DL và CNS HN;
- Lưu: VT, NC Ngân. .



**Trương Việt Dũng**