

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

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

Minh
Thanh

Số: /UBND-TTPVHCC

Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2026

V/v nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.

Trong thời gian qua, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm nâng cao chất lượng và hiệu quả việc giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp, trong đó, một số địa phương đã có những sáng kiến, mô hình hỗ trợ thiết thực như: “Ngày không hẹn”, “Giải quyết thủ tục hành chính lưu động”, “Tổ xung kích”, “Chính quyền thân thiện”, “Dịch vụ công đến tận nhà - sống an vui tuổi già”... Với cách làm đó, đã góp phần đưa tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp của Thành phố Hải Phòng đạt 98,77%⁽¹⁾.

Để tiếp tục duy trì, nâng cao mức độ hài lòng, chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp, đồng thời triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Phạm Thị Thanh Trà về rà soát, đơn giản hóa thủ tục ủy quyền nhận lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội tại Công văn số 6051/VPCP-CĐS ngày 26/6/2026 của Văn phòng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu:

a) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc phạm vi quản lý: (1) nghiêm túc rút kinh nghiệm từ vụ việc “yêu cầu cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục” nêu tại Công văn số 6051/VPCP-CĐS ngày 26/6/2026 của Văn phòng Chính phủ, bảo đảm không để xảy ra các sự việc tương tự trên địa bàn; (2) thực hiện nghiêm những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 đã được sửa đổi, bổ sung; đồng thời tiếp tục tập trung nâng cao chất lượng việc giải quyết thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp: (i) rà soát cách thức thực hiện các thủ tục hành chính, căn cứ tình hình thực tiễn của địa phương nghiên cứu áp dụng hiệu quả mô hình mới, cách làm hay, sáng tạo nêu trên của một số địa phương² đối với

¹ Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tính đến ngày 29/5/2026.

² Ví dụ: các phường: Thủy Nguyên, An Phong, Việt Hòa; xã Gia Phúc...

các thủ tục hành chính đủ điều kiện, tạo thuận lợi cho các đối tượng là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách... khi có nhu cầu; (ii) có thái độ, tác phong, giao tiếp, hướng dẫn, truyền đạt, giải thích cho người dân phù hợp với quy chế văn hóa công sở; (iii) lưu ý trong ứng xử hành chính nhằm tránh những hiểu lầm, phát sinh làm ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín cá nhân, cơ quan công quyền.

b) Tập trung làm tốt công tác tuyên truyền về việc tiếp nhận, thực hiện thủ tục hành chính thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông và một số sáng kiến, giải pháp giải quyết thủ tục hành chính lưu động, phục vụ tại nhà... phù hợp với điều kiện, với từng đối tượng, nhóm đối tượng để người dân, doanh nghiệp biết, tìm hiểu, thực hiện; kịp thời tiếp nhận, xử lý và công khai minh bạch kết quả xử lý thông tin, dư luận, phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý để góp phần nâng cao tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

c) Kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức vi phạm những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc có thái độ, tác phong, lễ lồi làm việc không phù hợp trong thực thi công vụ (nếu có).

2. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với chính quyền địa phương đề xuất hoặc triển khai những sáng kiến, mô hình hay, cách làm mới để nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp thuộc ngành, lĩnh vực mình quản lý hoặc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết.

3. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi, kịp thời nắm bắt, xử lý theo thẩm quyền thông tin, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc chia sẻ trên các nền tảng xã hội; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo, xử lý những nội dung vượt thẩm quyền, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc tổ chức, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- Các PCT UBND TP (để b/c);
- LĐ Văn phòng UBND TP;
- Báo và PTTH HP;
- Trung tâm Phục vụ HCC TP;
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, P.H. Phương.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hoàng Minh Cường