

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

Số: /UBND-PVHCC
V/v nâng cao chất lượng phục vụ
người dân trong thực hiện
thủ tục hành chính

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

Đắk Lắk, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Thuế tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Ngày 26/6/2026, Văn phòng Chính phủ ban hành Công văn số 6051/VPCP-CĐS về việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục ủy quyền nhận lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội (*văn bản gửi kèm*); theo đó thông báo ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Phạm Thị Thanh Trà về việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nhất là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC).

Để triển khai thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ, kịp thời chấn chỉnh, nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng phục vụ người dân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; các cơ quan 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 quán triệt, rút kinh nghiệm

- Tổ chức quán triệt đầy đủ nội dung Công văn số 6051/VPCP-CĐS đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC; rút kinh nghiệm từ vụ việc “*yêu cầu cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục*” xảy ra tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chi nhánh số 3, thành phố Hà Nội; nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, văn hóa công vụ và thái độ phục vụ người dân.

- Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng yêu cầu người dân, nhất là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách, người khuyết tật phải đi lại nhiều lần hoặc thực hiện các yêu cầu không cần thiết trong quá trình giải quyết TTHC.

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh nếu để xảy ra vụ việc tương tự thuộc phạm vi quản lý.

2. Rà soát quy trình, phương thức tiếp nhận, giải quyết TTHC

- Các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, UBND các xã, phường rà soát quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý, kịp thời phát hiện, xử lý các nội dung còn bất cập; chủ động điều chỉnh phương thức tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ theo hướng linh hoạt, thuận tiện, phù hợp với điều kiện thực tiễn và đặc thù từng nhóm đối tượng.

- Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, phải ưu tiên hỗ trợ, hướng dẫn đầy đủ, tạo điều kiện thuận lợi nhất đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công, gia đình chính sách và các đối tượng yếu thế khác; tăng cường khai thác, 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. Triển khai mô hình “dịch vụ công lưu động”

- UBND các xã, phường chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát các TTHC đủ điều kiện để nghiên cứu, triển khai mô hình “*dịch vụ công lưu động*” trên địa bàn tỉnh.

- Việc triển khai mô hình “*dịch vụ công lưu động*” phải phù hợp với điều kiện thực tiễn của từng địa phương, tập trung phục vụ người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách, người khuyết tật và các trường hợp ở xa trung tâm, khó khăn trong việc đi lại; đồng thời nghiên cứu lồng ghép với việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ công trực tuyến chủ động, tổ công nghệ số cộng đồng và các mô hình hỗ trợ người dân đang triển khai trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ.

4. Đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết TTHC

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đẩy mạnh cung cấp, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, các nền tảng số, dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Chủ động nghiên cứu, đề xuất giải pháp ứng dụng công nghệ số trong tiếp nhận hồ sơ, xác thực thông tin, thực hiện ủy quyền điện tử, chứng thực điện tử theo định hướng của Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương; góp phần đơn giản hóa TTHC, giảm thời gian, chi phí thực hiện cho người dân, doanh nghiệp.

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

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong tiếp nhận, hướng dẫn,

giải quyết TTHC; kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc có thái độ, hành vi ứng xử không đúng chuẩn mực trong thực thi công vụ.

- Phát huy hiệu quả các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để kịp thời xử lý, khắc phục tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết TTHC.

6. Tổ chức thực hiện

- Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Công văn này; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc phát sinh, tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời.

- Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Nhận được Công văn này, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, trung tâm thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B-02b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Thị Nguyên Thảo