

Số: /UBND-TTPVHCC  
Về việc nâng cao chất lượng phục  
vụ người dân, nhất là người yếu  
thể, người cao tuổi, người có  
công, gia đình chính sách

Ngọk Réo, ngày tháng năm 2026

Kính gửi: Các cơ quan, đơn vị thuộc xã<sup>1</sup>.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh tại văn bản số 6258/UBND-TTHC ngày 30/6/2026 về việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nhất là người yếu thể, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách;

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 theo phản ánh của các cơ quan báo chí và dư luận xã hội<sup>2</sup>; để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nhất là người yếu thể, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách trong thời gian tới, Chủ tịch UBND xã yêu cầu như sau:

**1. Trung tâm Phục vụ hành chính công; Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị:** Quán triệt, rút kinh nghiệm từ vụ việc “yêu cầu cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục” nêu trên, bảo đảm không để xảy ra các sự việc tương tự trên địa bàn xã Ngọk Réo.

Chỉ đạo cán bộ, công chức tại cơ quan, đơn vị (*nhất là công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC*) tiếp tục thực hiện nghiêm túc Phương án hỗ trợ người dân yếu thể tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và xử lý các tình huống thường gặp trên địa bàn xã Ngọk Réo (*Phương án số 02/PA-UBND ngày 28/10/2025 của UBND xã Ngọk Réo*).

**2. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị:** Tổ chức rà soát cách thức thực hiện các thủ tục hành chính, căn cứ tình hình thực tiễn của địa phương để triển khai mô hình “*dịch vụ công lưu động*” đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện, tạo thuận lợi cho các đối tượng là người yếu thể, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách.

**3. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công:** Theo dõi việc thực hiện; tham mưu UBND xã xử lý trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị có công chức thực hiện không nghiêm túc ý kiến chỉ đạo nêu trên của Chủ tịch UBND xã.

**4. Giao Trung tâm Cung ứng dịch vụ công ích xã:** Thực hiện truyền thông các nội dung của văn bản này trên trang thông tin điện tử xã, trên các trang

<sup>1</sup> Phòng VH-XH, Phòng Kinh tế, Văn phòng HĐND-UBND, Trung tâm phục vụ hành chính công xã.

<sup>2</sup> **Cụ thể như:** (1) <https://baomoi.com> ngày 24/6/2026: Nữ cán bộ yêu cầu 2 con của cụ 97 tuổi lên trung tâm làm ủy quyền là đúng hay sai?; (2) <https://vietnamnet.vn> ngày 23/6/2026: Hà Nội nói gì về phản ánh nữ cán bộ từ chối xác nhận ủy quyền cho cụ bà 97 tuổi? (3) <https://thanhnien.vn> ngày 23/6/2026: Hà Nội xử lý trách nhiệm vụ yêu cầu cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục; (4) <https://phunuvietsam.vn> ngày 23/6/2026: Gia đình cụ bà 97 tuổi chấp nhận lời xin lỗi, mong cán bộ rút kinh nghiệm trong ứng xử với người cao tuổi; (5) <https://dantri.com.vn> ngày 24/6/2026: Vụ bắt cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục hành chính: Gia đình lên tiếng! ....

mạng xã hội FaceBook và Zalo... của UBND xã để thông tin rộng rãi đến các tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn biết, thực hiện.

Hỗ trợ người yếu thế thể hiện tinh thần “*phục vụ Nhân dân*” đúng nghĩa. Chủ tịch UBND xã Ngọc Réo đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân khi thực hiện nhiệm vụ cần phát huy vai trò gần dân, sát dân để hỗ trợ hiệu quả và toàn diện, đảm bảo người dân trên địa bàn xã, đặc biệt là người yếu thế được tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công một cách thuận lợi, công bằng, nhanh chóng, đúng quy định.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã yêu cầu Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đặng Ngọc Tiến**