

## KẾ HOẠCH

### Triển khai duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 243/KH-UBND ngày 06/6/2026 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2026, Văn phòng UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các giải pháp nhằm góp phần tiếp tục duy trì, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2026; nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh.

- Phát hiện các vướng mắc, hạn chế, thiếu sót để điều chỉnh, bổ sung, góp phần xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- Phát huy sự tham gia của tổ chức, cá nhân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách pháp luật; thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh Thái Nguyên; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức cơ quan Văn phòng UBND tỉnh trong thực thi công vụ.

##### 2. Yêu cầu

- Trưởng các phòng, ban, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ duy trì, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2026 đồng bộ với các Kế hoạch cải cách hành; đảm bảo các nội dung, nhiệm vụ được triển khai đầy đủ, kịp thời, hiệu quả.

- Phân tích, đánh giá đúng thực trạng kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh Thái Nguyên năm 2025 đã được Bộ Nội vụ công bố và kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thuộc tỉnh

Thái Nguyên năm 2025 đã được UBND tỉnh công bố. Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả năm 2025, xây dựng Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao năm 2026, trong đó phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo nguyên tắc 6 rõ “rõ người; rõ việc; rõ tiến độ; rõ hiệu quả; rõ trách nhiệm; rõ thẩm quyền”, thuận lợi cho việc theo dõi, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện.

- Tuyên truyền, quán triệt sâu rộng về mục đích, ý nghĩa của việc duy trì, cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công là việc làm thường xuyên, liên tục, lâu dài; là nhiệm vụ của toàn bộ hệ thống chính trị. Phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu và của từng cán bộ, công chức, viên chức trong công tác duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh Thái Nguyên.

## **II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM**

*(Có Phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo).*

## **III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

1. Tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Kế hoạch số 282/QĐ-TTg ngày 12/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trọng tâm giai đoạn 2026 - 2030; Quyết định số 2347/QĐ-UBND ngày 17/12/2025 của UBND tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2026-2030; Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 27/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 99/KH-UBND ngày 17/3/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 29/4/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện Quyết định số 534/QĐ-TTg ngày 31/3/2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Kết luận số 226-KL/TW ngày 11/12/2025 của Ban Bí thư về việc chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; Kế hoạch số 100/KH-UBND ngày 17/3/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” năm 2026 tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; Kế hoạch số 204/KH-UBND ngày 12/5/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 53-CT/TW, ngày 26/10/2025 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hoạt động công vụ; Kế hoạch số 209/KH-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị năm 2026 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; các kế hoạch, văn bản chỉ đạo của

Văn phòng UBND tỉnh về cải cách hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị.

2. Tăng cường vai trò lãnh đạo của cấp ủy, các phòng, ban, đơn vị, nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính trong thực hiện nhiệm vụ nâng cao mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một cửa của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính, khai thác dữ liệu số nhằm tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

4. Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Tuyên truyền phổ biến Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin, Luật Phòng, chống tham nhũng và các nội dung, nhiệm vụ nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tới đội ngũ cán bộ, công chức và Nhân dân; tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật và hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

5. Tăng cường kiểm tra công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung và đội ngũ trực tiếp giải quyết TTHC nói riêng đảm bảo thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân; không để xảy ra các hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực, giải quyết TTHC quá thời hạn quy định.

6. Phân công đội ngũ cán bộ, công chức có trình độ, năng lực, trách nhiệm và bố trí các điều kiện, phương tiện vật chất để đảm bảo thực hiện công tác duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

7. Thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình theo quy định tại Chỉ thị số 53-CT/TW, ngày 26/10/2025 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hoạt động công vụ và các văn bản của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh về việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hoạt động công vụ. Đảm bảo toàn bộ quyết định, hành vi công vụ đều có căn cứ rõ ràng và được giải thích kịp thời, đầy đủ. Chủ động tổ chức, chỉ đạo việc cung cấp thông tin, giải trình đối với các vấn đề thuộc thẩm quyền, không né tránh, không đùn đẩy trách nhiệm; phối hợp tổ chức các cuộc đối thoại trực tiếp với người dân và doanh nghiệp nhằm kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, khó khăn, vướng mắc; đồng thời cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng các vấn đề thuộc thẩm quyền quản lý; tiếp thu ý kiến góp ý để tham mưu hoàn thiện công tác điều hành, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

8. Tập trung khắc phục những hạn chế, tồn tại trong thực thi công vụ; xây dựng phong cách ứng xử, tác phong, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, gần gũi, thân thiện trong thực thi công vụ; xây dựng nền hành chính phục vụ, gần dân, trọng dân, có trách nhiệm với Nhân dân.

9. Chịu trách nhiệm trực tiếp trước cấp có thẩm quyền về kết quả duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công thuộc phạm vi quản lý; định kỳ kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời khắc phục các hạn chế, tồn tại phát sinh.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Các phòng, ban, đơn vị**

- Quán triệt và triển khai thực hiện hiệu quả công tác duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công theo nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này. Trong đó tập trung phân tích, đánh giá kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên năm 2025 và kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2025 đã được UBND tỉnh công bố, phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo nguyên tắc 6 rõ “rõ người; rõ việc; rõ tiến độ; rõ hiệu quả; rõ trách nhiệm; rõ thẩm quyền”, thuận lợi cho việc theo dõi, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện.

- Phối hợp, tham mưu triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao, trọng tâm là các chính sách hỗ trợ người dân phát triển kinh tế; khám, chữa bệnh; giáo dục phổ thông; nước sinh hoạt; điện sinh hoạt; đảm bảo an ninh trật tự, phòng, chống tội phạm; giao thông đường bộ; an sinh, xã hội; cải cách hành chính.

- Triển khai thực hiện hiệu quả Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Phối hợp thực hiện đầy đủ, đúng quy định việc đối thoại với Nhân dân; tiếp xúc, nắm bắt và giải quyết kịp thời các khó khăn, kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn. Tiếp nhận, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân kịp thời, thỏa đáng theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện nghiêm túc quy định về phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; phát hiện và kiến nghị xử lý nghiêm hiện tượng tiêu cực, gây khó khăn cho người dân trong cung ứng các dịch vụ công.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm tra việc thi hành công vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền; nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của cán bộ, công chức.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, hiệu quả các nội dung của Kết luận số 226-KL/TW ngày 11/12/2025 của Ban Bí thư về việc chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị và các văn bản của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh về việc chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị. Khắc phục triệt để các hạn chế, yếu kém trong lề lối làm việc; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, đổi mới phương thức làm việc theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, đề cao trách nhiệm cá nhân, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung, khắc phục triệt để tình trạng chông chéo, trùng lặp, đùn đẩy, né tránh trong tổ chức và hoạt động, lấy kết quả hài của lòng người dân và doanh nghiệp là trung tâm, là thước đo đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ.

- Cung cấp đầy đủ thông tin về các chủ trương, chính sách pháp luật thiết yếu; các nội dung cần công khai minh bạch; thông tin, biểu mẫu, thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC.... Tiếp nhận, xử lý và phản hồi đối với các kiến nghị, phản ánh của người dân kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

## 2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- Tham mưu hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện hiệu quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử ban hành tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tham mưu triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; tăng cường kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện tại các đơn vị, địa phương, đặc biệt đối với UBND cấp xã. Năm bắt kịp thời và đôn đốc, theo dõi giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Trên đây là Kế hoạch triển khai duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của Văn phòng UBND tỉnh Thái Nguyên năm 2026. Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện ./.

### Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT, HCTC.

*Tuy*

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

*Quang*

**Nguyễn Anh Tuấn**

**PHỤ LỤC**  
**PHÂN CÔNG THỰC THIỆN NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM DUY TRÌ, CẢI THIỆN VÀ NÂNG CAO**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC,**  
**NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG VĂN PHÒNG UBND TỈNH NĂM 2026**  
*(Kèm theo Kế hoạch số ~~188~~/KH-VPUB ngày 16/6/2026 của Văn phòng UBND tỉnh)*

Số TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 2347/QĐ-UBND ngày 17/12/2025 của UBND tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2026-2030; Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 27/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 99/KH-UBND ngày 17/3/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 100/KH-UBND ngày 17/3/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” năm 2026 tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	Các phòng, ban, đơn vị		Thường xuyên
2	Triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao, trong đó đảm bảo cung cấp kịp thời, đầy đủ thông tin về chính sách tới người dân; phát huy vai trò tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, triển khai chính sách; chính sách được triển khai thực sự nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân	Các phòng, ban, đơn vị		Thường xuyên

Số TT	Nhiệm vụ trọng tâm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
3	Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Công khai đầy đủ TTHC theo quy định; tăng cường tuyên truyền về cách thức, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện TTHC tới người dân. Hướng dẫn người dân thực hiện TTHC tận tình, chu đáo; không để người dân phải chờ đợi lâu, bổ sung hồ sơ nhiều lần, phải chi thêm ngoài phí, lệ phí; hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, nhiều lần để hồ sơ giải quyết quá hạn. Tiếp nhận; giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC.	-Phòng Ngoại vụ - Các phòng, ban, đơn vị	Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	Thường xuyên
4	Đăng tải đầy đủ, kịp thời các chủ trương, chính sách pháp luật; các nội dung phải xin ý kiến người dân; các nội dung thông báo, công khai minh bạch; các thông tin, biểu mẫu, quy trình giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền... đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ tiếp cận. Phản hồi kịp thời các phản ánh của người dân trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Các phòng, ban, đơn vị	Trung tâm Thông tin tỉnh	Thường xuyên