

Số: /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

**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**

Căn cứ Kết luận số 114-KL/TW ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan nhà nước các cấp;

Căn cứ Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10/11/2022;

Căn cứ Quyết định số 1874/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hoá công vụ;

Căn cứ Quyết định số 282/QĐ-TTg ngày 12/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ ban hành kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2026 - 2030;

Căn cứ Chỉ thị số 33/CT-TTg ngày 26/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục tăng cường và đổi mới công tác dân vận của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới;

Căn cứ Đề án số 08-ĐA/TU ngày 10/12/2025 của Tỉnh ủy Thái Nguyên về nâng cao hiệu quả công tác tuyên giáo, dân vận tỉnh Thái Nguyên nhiệm kỳ 2025 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 357-QĐ/TU ngày 22/8/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Quy chế đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên;

Căn cứ Quyết định số 2347/QĐ-UBND ngày 17/12/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2026-2030;

Trên cơ sở Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 27/12/2025 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 23/01/2026 của UBND tỉnh thực hiện công tác dân vận, dân chủ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2026; Tờ trình số 226/TTr-SNV ngày 26/02/2026, Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Kế hoạch 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 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai hiệu quả Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về tăng cường và đổi mới công tác dân vận của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới; nâng cao hiệu quả công tác tuyên giáo, dân vận tỉnh Thái Nguyên trong năm 2026.

2. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và hành động của chính quyền cơ sở trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ, thân thiện, hiện đại và hiệu lực, hiệu quả; trong sạch, vững mạnh, gần dân, bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, đáp ứng kịp thời các nhu cầu, lợi ích thiết thực, hợp pháp của Nhân dân; củng cố vững chắc lòng tin của Nhân dân đối với Đảng và Nhà nước.

3. Đẩy mạnh việc thực hiện các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, tác phong làm việc, quy tắc ứng xử; xây dựng và thực hiện phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin” trong đội ngũ cán bộ, công chức nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

4. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào việc triển khai các chủ trương, chính sách, pháp luật; được bàn, quyết định và tham gia ý kiến đối với những vấn đề có liên quan mật thiết đến cuộc sống của người dân tại địa phương; bảo đảm để Nhân dân tham gia, giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức. Nâng cao tinh thần cầu thị, tiếp thu, trách nhiệm thông tin, giải trình của các cơ quan nhà nước đối với những kiến nghị, đề xuất của Nhân dân theo quy định, qua đó thực hiện tốt Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở tại các địa phương.

5. Tiếp tục duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) hàng năm.

6. Việc triển khai xây dựng chính quyền thân thiện phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG TRIỂN KHAI

1. Thời gian triển khai: Năm 2026.

2. Địa điểm triển khai: Triển khai thực hiện tại 100% các đơn vị cấp xã thuộc tỉnh Thái Nguyên.

3. Đối tượng triển khai

- Cán bộ, công chức, viên chức, người hoạt động không chuyên trách tại các đơn vị cấp xã.

- Nhân dân trên địa bàn các đơn vị cấp xã.

III. NỘI DUNG XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN, NHÂN DÂN PHÁT HUY QUYỀN LÀM CHỦ” TẠI CÁC XÃ, PHƯỜNG

1. Tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện hiệu quả các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về công tác dân vận, thực hiện dân chủ ở cơ sở

Tổ chức tuyên truyền, quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về công tác dân vận của cơ quan nhà nước, trọng tâm là Kết luận số 114-KL/TW ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan nhà nước các cấp; Chỉ thị số 33/CT-TTg ngày 26/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục tăng cường và đổi mới công tác dân vận của cơ quan hành chính nhà nước và chính quyền các cấp trong tình hình mới; Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở số 10/2022/QH15 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Luật Công đoàn, Luật Thanh niên và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở số 97/2025/QH15; Chỉ thị số 09-CT/TU ngày 07/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 02-CT/TU ngày 03/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh thực hiện phong trào thi đua “Dân vận khéo” trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trong giai đoạn mới; Đề án số 08-ĐA/TU ngày 10/12/2025 của Tỉnh ủy Thái Nguyên về nâng cao hiệu quả công tác tuyên giáo, dân vận tỉnh Thái Nguyên nhiệm kỳ 2025 - 2030; Đề án số 02-ĐA/TU ngày 10/12/2025 của Tỉnh ủy Thái Nguyên về phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc, nâng cao chất lượng giám sát, phản biện xã hội, tham gia góp ý xây dựng Đảng, chính quyền vững mạnh, giai đoạn 2025 - 2030; Quyết định 357-QĐ/TU ngày 22/8/2025 của Tỉnh ủy Thái Nguyên về ban hành Quy chế đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 31/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Kế hoạch số 44-KH/TU ngày 06/01/2026 của Đảng ủy UBND tỉnh về thực hiện Đề án số 08-ĐA/TU; Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 23/01/2026 của UBND tỉnh thực hiện công tác dân vận, dân chủ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2026...

2. Thực hiện nghiêm, hiệu quả quy định đối thoại với Nhân dân, tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm các chỉ đạo của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân, Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 28/8/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp

công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch số 199/KH-UBND ngày 31/10/2024 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 28/8/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Chủ tịch UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất. Bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn và khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo kịp thời, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định. Chủ động rà soát, phát hiện và giải quyết kịp thời các mâu thuẫn để giải quyết các vụ việc từ khi mới nảy sinh; giải quyết hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài và các vụ việc theo kiến nghị của các cơ quan Trung ương, của tỉnh chuyển về địa phương (nếu có), đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân, tổ chức.

- Thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 150/KH-UBND ngày 15/8/2024 của UBND tỉnh về phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031. Giải quyết dứt điểm, đúng quy định các nội dung phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến nhân sự bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031.

- Thực hiện nghiêm túc việc đối thoại trực tiếp của người đứng đầu chính quyền các cấp với Nhân dân theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025 và Quyết định số 357-QĐ/TU ngày 22/8/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Quy chế đối thoại trực tiếp giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ trách nhiệm giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hoạt động công vụ theo 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.

3. Nâng cao năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức

- Tăng cường thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Công văn số 1891/UBND-NC ngày 15/8/2025 của UBND tỉnh về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; Công văn số 2345/UBND-TTPVHCC

ngày 27/8/2025 của UBND tỉnh về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; Công văn số 4573/UBND-NC ngày 22/10/2025 của UBND tỉnh về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật trong thời gian tới.

- Nâng cao hơn nữa trách nhiệm người đứng đầu và từng cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong xử lý hồ sơ, công việc phục vụ người dân, doanh nghiệp. Kịp thời phát hiện, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý nghiêm hoặc thay thế, điều chuyển sang công việc khác đối với những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức năng lực yếu kém, không dám làm, né tránh, đùn đẩy, làm việc cầm chừng, sợ trách nhiệm, trì trệ, không đáp ứng yêu cầu công việc.

- Phát huy vai trò gương mẫu của người đứng đầu, cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang. Xây dựng và thực hiện tốt văn hóa công sở, ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân. Đổi mới và thực hiện phong cách làm việc “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói”, “nói dân hiểu”, “hướng dẫn dân làm”, “làm dân tin”, khắc phục bệnh thành tích, hành chính, quan liêu, xa dân.

- Xây dựng, tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác và phân công nhiệm vụ đến từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đảm bảo rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền, rõ tiến độ, rõ kết quả theo quy định; sắp xếp, điều chuyển, bố trí nhân sự phù hợp với vị trí việc làm để nâng cao hiệu quả, hiệu năng hoạt động của cơ quan, đơn vị; kiên quyết thực hiện tinh giản số cán bộ, công chức, viên chức năng lực yếu, thiếu tinh thần trách nhiệm, không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

4. Thực hiện nghiêm quy định về văn hóa công vụ

- Tiếp tục quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm nội dung Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về thực hiện văn hóa công vụ, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ. Rà soát nội quy, quy chế làm việc của đơn vị để sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan đến văn hóa công vụ thuộc thẩm quyền cho phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương. Trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 biết, 4 thể hiện” gồm: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ; biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn; tôn trọng trong giao tiếp, văn minh, văn hóa, lịch sự trong giải quyết công việc, lắng nghe đầy đủ, hướng dẫn tận tình quy trình xử lý công việc và gần dân.

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định về văn hóa công vụ theo quy định.

5. Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác dân vận của các cơ quan nhà nước và thực hiện dân chủ ở cơ sở; củng cố vững chắc khối đại đoàn kết toàn dân tộc

- Đẩy mạnh thực hiện phong trào thi đua “Dân vận khéo” tại các địa phương. Nhân rộng các mô hình “Dân vận khéo” trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa - xã hội, quốc phòng, an ninh. Chú trọng xây dựng các mô hình “Dân vận khéo” trong việc triển khai các chính sách phát triển kinh tế - xã hội, xây dựng nông thôn mới, giải phóng mặt bằng, triển khai các dự án, giải quyết các vấn đề bức xúc của Nhân dân tại địa phương; gắn phong trào “Dân vận khéo” với học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh và các phong trào thi đua yêu nước.

- UBND cấp xã cần phải công khai đầy đủ, kịp thời các nội dung theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin, Luật phòng, chống tham nhũng; các thông tin khác phải được công khai theo quy định của pháp luật. Việc công khai phải thực hiện đầy đủ các hình thức, đồng thời gắn với công tác tuyên truyền, phổ biến tới Nhân dân về các nội dung công khai, cách thức tiếp cận, tìm kiếm nắm bắt các thông tin; tăng cường công khai qua các ứng dụng số của địa phương, mạng xã hội của cộng đồng dân cư để đảm bảo mọi người dân có thể dễ dàng tiếp cận, tìm hiểu.

- Tăng cường triển khai các hoạt động nhằm gắn kết khối đại đoàn kết toàn dân tộc như đảm bảo 100% các khu dân cư trên địa bàn tỉnh tổ chức thành công “Ngày hội Đại đoàn kết toàn dân tộc”; tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao thu hút toàn thể cộng đồng dân cư tham gia; hướng dẫn và tạo điều kiện cho Nhân dân thành lập các hội, nhóm, câu lạc bộ về nghề nghiệp, thể thao, văn nghệ, lưu giữ và phát huy văn hóa truyền thống... Triển khai kịp thời, hiệu quả các chủ trương, chính sách an sinh xã hội; các hoạt động nhân đạo, từ thiện, đảm bảo cả cộng đồng không có ai bị bỏ lại phía sau.

- Nâng cao hiệu quả công tác dân vận vùng đồng bào dân tộc thiểu số, vùng tôn giáo; gắn công tác dân vận với triển khai đồng bộ các chính sách dân tộc, tôn giáo và các chương trình, dự án phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2026 - 2030. Giải quyết kịp thời các nhu cầu, nguyện vọng chính đáng, hợp pháp của tổ chức, cá nhân tại các khu vực đồng bào dân tộc thiểu số, đồng bào có đạo. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động đồng bào các dân tộc, tôn giáo thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng, phát huy vai trò đội ngũ cán bộ là người dân tộc thiểu số, người có uy tín trong cộng đồng, chức sắc, chức việc tôn giáo trong công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân.

6. Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

- Huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên các đoàn thể hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công của UBND cấp xã để việc giải quyết TTHC cho người dân được thuận lợi, nhanh chóng. Hỗ trợ người dân thực hiện các TTHC toàn trình tại nhà, ngoài giờ làm việc để thuận lợi cho người dân.

- Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC theo quy định. Hướng dẫn người dân thực hiện TTHC tận tình, chi tiết, chu đáo. Ghi giấy hẹn công dân, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đầy đủ thông tin; không để xảy ra hồ sơ trả quá hạn; thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi có hồ sơ trả quá hạn; không để người dân phải nộp thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định, phải trả thêm ngoài phí, lệ phí, phải đi lại nhiều lần để giải quyết. Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích; hẹn giờ giải quyết TTHC nhằm đảm bảo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC, việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính; xử lý nghiêm những cán bộ, công chức giải quyết công việc chậm, muộn, yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thành phần hồ sơ trái quy định, có biểu hiện tiêu cực, gây phiền hà, nhũng nhiễu người dân, doanh nghiệp.

7. Tổ chức hoạt động tiếp xúc, thăm hỏi, động viên, chia sẻ với Nhân dân

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức: Tổ chức chúc mừng khi cấp giấy chứng nhận kết hôn, giấy khai sinh tại trụ sở UBND xã, phường. Tổ chức đoàn thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời. Triển khai kịp thời các giải pháp hỗ trợ, động viên tới các hộ dân bị ảnh hưởng bởi thiên tai, hỏa hoạn, tai nạn, bệnh hiểm nghèo... trên địa bàn. Gửi thư cảm ơn người dân, tổ chức và doanh nghiệp có đóng góp xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư; gửi thư xin lỗi khi giải quyết TTHC trả kết quả quá hạn và những khuyết điểm, tồn tại của chính quyền, những hoạt động sai sót của chính quyền làm ảnh hưởng đến tổ chức, cá nhân. Cụ thể hóa các văn bản gửi đến các tổ chức, cá nhân thành các mẫu thống nhất và quy định rõ cách thức, yêu cầu, thời điểm... gửi đến đối tượng.

- Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp chúc mừng toàn thể Nhân dân trên địa bàn dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, địa phương thông qua hệ thống loa truyền thanh, Trang thông tin điện tử của UBND cấp xã, mạng xã hội; hằng năm

gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống tại địa phương.

- Cán bộ, công chức thường xuyên gương mẫu, đi đầu trong việc chấp hành pháp luật, quy định của địa phương, chuẩn mực về đạo đức; sống gần gũi, hòa đồng, thân thiện với đồng chí, đồng nghiệp và Nhân dân. Thường xuyên tôn trọng, lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục Nhân dân đối với những vấn đề Nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận.

8. Nhiệm vụ “Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại các xã, phường

8.1. Thực hiện tốt công tác tuyên truyền Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở

- Tổ chức Hội nghị tuyên truyền, phổ biến nội dung thực hiện dân chủ ở cơ sở đến người dân tại 100% các xóm/tổ dân phố trên địa bàn.

- Phổ biến, tuyên truyền các nội dung thực hiện dân chủ ở cơ sở bằng các hình thức như niêm yết công khai tại Nhà văn hóa xóm/tổ dân phố, trụ sở UBND cấp xã; qua Hệ thống loa truyền thanh; qua các cuộc đối thoại, tiếp xúc với người dân; đăng tải trên Trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội, nhóm zalo của xóm/tổ dân phố.

- Ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trên địa bàn xã, phường; tuyên truyền rộng rãi việc thực hiện Quy chế thực hiện dân chủ với nhiều hình thức để mọi người dân đều có thể dễ dàng nắm bắt và thực hiện đầy đủ các quyền dân chủ của công dân. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên địa bàn.

8.2. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách tại địa phương

- Thường xuyên phổ biến, cung cấp thông tin mới về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; các chương trình, dự án, chính sách đang được thực hiện ở địa phương; đảm bảo người dân nắm được nội dung cơ bản của chính sách, thời gian thực hiện chính sách, các đối tượng thụ hưởng; các quy trình thủ tục cũng như cơ quan, cán bộ phụ trách việc thực hiện chính sách.

- Tạo thuận lợi cho Nhân dân tham gia góp ý với chính quyền cũng như chính quyền thực hiện việc giải trình trước Nhân dân; nâng cao hiệu quả trong tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật.

- Phát huy vai trò của người dân, doanh nghiệp, các tổ chức chính trị - xã hội, các hội, nhóm thành lập theo quy định... trong giám sát và phản biện việc triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách trên địa bàn, đặc biệt là các chính sách thiết yếu, liên quan đến cuộc sống hàng ngày của người dân như chính sách

an sinh xã hội, chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế, chính sách y tế, giáo dục, việc cung cấp dịch vụ công như điện, nước, đường giao thông, đảm bảo an ninh trật tự...

- Tuyên truyền vận động và tạo mọi điều kiện thuận lợi để mọi người dân trên địa bàn tham gia bầu Trưởng xóm/Tổ trưởng tổ dân phố. Tăng cường tuyên truyền vận động mọi người dân đi bầu cử để thực hiện quyền làm chủ trực tiếp của mình.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định các nội dung Nhân dân bàn và quyết định theo Điều 15, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở qua các hình thức tổ chức cuộc họp cộng đồng dân cư, phát phiếu lấy ý kiến hoặc biểu quyết trực tuyến. Đảm bảo 100% người dân tại xóm/tổ dân phố nhận được thông tin về thời gian, địa điểm, nội dung Nhân dân bàn và quyết định; 100% đại diện hộ gia đình (khuyến khích mời tất cả các cử tri trong hộ gia đình) tham gia các cuộc họp bàn và quyết định trực tiếp; 100% cử tri tại xóm/tổ dân phố tham gia ý kiến qua phiếu lấy ý kiến hoặc qua biểu quyết trực tuyến. Tuyên truyền vận động, phát huy trách nhiệm của mỗi người dân tích cực tham gia vào các nội dung Nhân dân bàn và quyết định, đồng thời thực hiện nghiêm túc nội dung các quyết định của cộng đồng dân cư.

- Thực hiện đầy đủ, đúng quy định các nội dung Nhân dân tham gia ý kiến trước khi cơ quan có thẩm quyền quyết định theo Điều 25, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở qua các hình thức: Tổ chức Hội nghị trao đổi, đối thoại giữa UBND cấp xã với Nhân dân; tổ chức cuộc họp của cộng đồng dân cư; phát phiếu lấy ý kiến của hộ gia đình; thông qua hòm thư góp ý, đường dây nóng; thông qua Ban công tác Mặt trận ở thôn/tổ dân phố và các tổ chức chính trị - xã hội ở cơ sở; thông qua Trang thông tin điện tử của chính quyền địa phương; thông qua mạng viễn thông, mạng xã hội hoạt động hợp pháp theo quy định. Đảm bảo mọi cá nhân, hộ gia đình đều có thể tham gia ý kiến dễ dàng, thuận tiện, đầy đủ vào các nội dung xin ý kiến Nhân dân trước khi cơ quan có thẩm quyền ra quyết định.

- Phát huy và tạo điều kiện để Nhân dân kiểm tra, giám sát các nội dung mà Nhân dân đã bàn và quyết định; việc tổ chức thực hiện dân chủ ở cơ sở, thực hiện chính sách, pháp luật của chính quyền địa phương cấp xã; cán bộ, công chức cấp xã, người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố. Giải quyết kịp thời, thoả đáng, theo đúng quy định của pháp luật các hành vi, nội dung có dấu hiệu vi phạm do công dân phản ánh tới chính quyền.

- Tổ chức Hội nghị trao đổi, đối thoại giữa Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã với Nhân dân và cộng đồng dân cư theo đúng quy định. Báo cáo, cung cấp đầy đủ thông tin về tình hình, hoạt động của chính quyền tới Nhân dân; tổ chức cho mọi người dân tham dự đều được thảo luận, tham gia ý kiến, đề xuất, kiến nghị đầy đủ. Tiếp thu, giải trình thoả đáng các ý kiến của Nhân dân.

8.3. Phát huy vai trò hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng

a) Phát huy vai trò hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân

- Tổ chức cuộc họp của cộng đồng dân cư để bầu, cho thôi, bầu bổ sung làm thành viên Ban Thanh tra nhân dân ở xã, phường với sự tham gia đầy đủ của người dân tại xóm/tổ dân phố. Đảm bảo ứng cử viên được bầu có phẩm chất đạo đức tốt, có uy tín trong cộng đồng dân cư, có hiểu biết về chính sách, pháp luật, có đủ sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ.

- Ban Thanh tra nhân dân ở xã, phường xây dựng kế hoạch và tổ chức hoạt động để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo đúng quy định. Kịp thời tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có liên quan đến phạm vi kiểm tra, giám sát của Ban Thanh tra nhân dân. Chủ động thu thập tài liệu, phân tích, đối chiếu, tổng hợp thông tin và đánh giá, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Thông báo kết quả kiểm tra, giám sát, xác minh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị bằng văn bản. Trường hợp phát hiện người có hành vi vi phạm pháp luật thì kiến nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

- Ban Thanh tra nhân dân ở xã, phường thường xuyên liên hệ, phối hợp chặt chẽ với Nhân dân để tiếp nhận, phản hồi kịp thời ý kiến phản ánh của Nhân dân. Giữ mối liên hệ chặt chẽ với Hội đồng nhân dân, UBND cấp xã để giải quyết kịp thời ý kiến phản ánh của Nhân dân theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Ủy ban nhân dân cấp xã tạo điều kiện thuận lợi để Ban Thanh tra nhân dân ở xã, phường thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Chú trọng bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ để các thành viên Ban Thanh tra nhân dân hoàn thành tốt nhiệm vụ.

b) Phát huy vai trò hoạt động Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng

- Tổ chức cuộc họp của cộng đồng dân cư để bầu thành viên là đại diện Nhân dân tham gia Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng với sự tham gia đầy đủ của người dân tại xóm/tổ dân phố. Đảm bảo ứng cử viên được bầu có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 42, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Thành viên Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng, kế hoạch giám sát, kết quả giám sát, kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị được thông báo rộng rãi tới cộng đồng dân cư.

- Đảm bảo 100% các chương trình, dự án đầu tư trên địa bàn được giám sát bởi Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng. Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng phải xây dựng kế hoạch hoạt động để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Điều 43 của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và phải phù hợp với nội dung từng chương trình, dự án. Kịp thời tiếp nhận thông tin phản ánh tổ chức, cá nhân có liên quan đến chương trình, dự án thuộc phạm vi kiểm tra, giám sát. Chủ động thu thập, thông tin, tài liệu để đánh giá tính xác thực, sự phù hợp khi thực hiện chương trình, dự án; nội dung phản ánh, kiến nghị của Nhân dân về chương trình, dự án trên địa bàn. Tổ chức kiểm tra, giám sát trực tiếp tại nơi thực hiện

chương trình, dự án. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thể mời người có chuyên môn liên quan cùng tham gia kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy trình, quy phạm kỹ thuật, định mức và chủng loại vật tư theo quy định.

- Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng liên hệ chặt chẽ với Nhân dân để nắm bắt thông tin do Nhân dân phản ánh, kịp thời báo cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết. Trường hợp phát hiện các vấn đề vi phạm, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng kịp thời kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- UBND cấp xã, chủ đầu tư, ban quản lý chương trình, dự án có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Chú trọng bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ để các thành viên Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng hoàn thành tốt nhiệm vụ.

9. Tập huấn, tuyên truyền về mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” và các nội dung có liên quan

Tổ chức các lớp, hội nghị tập huấn, tuyên truyền, viết tin, bài, phóng sự, in, phát hành tài liệu về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” và các nội dung đo lường, 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 trên địa bàn tỉnh.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành hướng dẫn UBND các xã, phường triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” theo nội dung Kế hoạch được ban hành.

- Đôn đốc, kiểm tra việc triển khai, đảm bảo các địa phương triển khai đầy đủ các nội dung, đạt được mục đích, yêu cầu theo Kế hoạch.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền, in, phát hành tài liệu về xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” và các nội dung có liên quan cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ở thôn, tổ dân phố và Nhân dân trên địa bàn các đơn vị cấp xã.

2. UBND các xã, phường

- Triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” theo nội dung Kế hoạch này trên địa bàn.

- Bố trí kinh phí, phương tiện vật chất và các điều kiện khác đảm bảo triển khai thực hiện các nhiệm vụ xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” trên địa bàn theo quy định. Trong đó quan tâm bổ sung đầy đủ trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công của đơn vị, đảm bảo phục vụ tốt nhất nhu cầu giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Báo cáo UBND tỉnh kết quả triển khai trước ngày 15/12/2026 (qua Sở Nội vụ tổng hợp).

3. Sở Khoa học và Công nghệ

Hỗ trợ UBND các xã, phường thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hoá hồ sơ, đảm bảo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC được thuận lợi, nhanh chóng.

4. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Hướng dẫn nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử của các xã, phường. Hỗ trợ các xã, phường nâng cao chất lượng tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước thông qua các hệ thống số, ứng dụng số của địa phương.

5. Văn phòng UBND tỉnh

Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra đối với UBND các xã, phường thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiệu quả, thuận lợi cho người dân, tổ chức.

6. Báo và Phát thanh, truyền hình Thái Nguyên

Tuyên truyền kết quả triển khai mô hình “Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ” tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh. Chú trọng tuyên truyền, biểu dương các đơn vị, cá nhân có các sáng kiến, giải pháp triển khai thực hiện hiệu quả mô hình.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý ngân sách.

Trên đây là Kế hoạch 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. Yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Nội vụ tổng hợp*) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh;
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Thái Nguyên;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC, HCTC.

Anhntk.3/2026.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Loan

