ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THIỆN TÍN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 2402 /KH-UBND	*Thiện Tín, ngày 06 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH

Thực hiện Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy" - cán bộ, công chức, người lao động về thôn tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính và lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân

Căn cứ Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở số 10/2022/QH15 *(được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 47/2024/QH15 và Luật số 97/2025/QH15);*

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và cổng Dịch vụ công quốc gia *(được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026);*

Căn cứ Quyết định số 1311/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND xã Thiện Tín Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 xã Thiện Tín;

Căn cứ Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 13/01/2026 của UBND xã về Chương trình công tác trọng tâm năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Thiện Tín;

Căn cứ Quyết định số 734/QĐ-UBND ngày 25/5/2026 của UBND xã Thiện Tín Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính; nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh cấp xã, gắn với đẩy mạnh phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số trên địa bàn xã Thiện Tín giai đoạn 2026 - 2031;

Căn cứ Kế hoạch số 2346/KH-UBND ngày 29/10/2026 của UBND xã Thiện Tín Triển khai thực hiện Kế hoạch tổng thể giải quyết các vấn đề về hộ tịch, quốc tịch, đăng ký cư trú, cấp thẻ căn cước/Giấy chứng nhận căn cước cho các nhóm nhân khẩu đặc biệt trên địa bàn xã;

Từ ngày 01/7/2025 đến ngày 20/10/2026, công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đạt nhiều kết quả: tiếp nhận tổng cộng 3.813 hồ sơ, trong đó: trực tiếp 510 hồ sơ, trực tuyến 3.303 hồ sơ; đã giải quyết 3.764 hồ sơ, trong đó: trước hạn 3.686 hồ sơ, đúng hạn 61 hồ sơ, quá hạn 17 hồ sơ; đang giải quyết 34 hồ sơ, trong đó: trong hạn 29 hồ sơ, quá hạn 05 hồ sơ (03 hồ sơ thử nghiệm khi vận hành hện thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tư pháp); rút 15 hồ sơ. Bên cạnh những kết quả đạt được, trong công tác chỉ đạo, điều hành, UBND xã nhận thấy thực tiễn hiện nay vẫn còn bộc lộ nhiều tồn tại, hạn chế, vướng mắc, nhất là trong lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) về đất đai, cũng như mọi lĩnh vực khác của đời sống xã hội của Nhân dân.

Từ những cơ sở và thực tiễn nêu trên, Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy" - cán bộ, công chức về

thôn tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính và lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân là hết sức cần thiết, nhằm trực tiếp, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành của UBND xã; cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích, ý nghĩa

- Đưa cán bộ, công chức, người lao động trực tiếp về thôn để tư vấn, hướng dẫn TTHC, giúp người dân thực hiện TTHC thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại. Trong đó, tập trung tháo gỡ những vướng mắc về TTHC trong lĩnh vực đất đai; những tồn tại hạn chế phát sinh trong đời sống của Nhân dân.

- Mỗi buổi làm việc tại thôn là một chiếc chìa khóa giải quyết những khó khăn, vướng mắc của người dân, đồng thời là "chìa khóa" để chính quyền đến gần dân, hiểu dân, sớm nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, những khó khăn, vướng mắc của người dân; làm cơ sở để UBND xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết kịp thời, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân.

- Góp phần nâng cao trách nhiệm, tinh thần phục vụ và kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức; củng cố niềm tin của người dân đối với Đảng, Nhà nước và chính quyền cơ sở.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai mô hình phải được thực hiện thường xuyên, đều đặn vào ngày thứ Bảy hàng tuần, luân phiên mỗi tuần một thôn và xoay vòng tuần hoàn.

- Cán bộ, công chức, người lao động tham gia hỗ trợ Chương trình phải nắm vững chuyên môn, nghiệp vụ; có thái độ tôn trọng, ân cần và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu.

- Mọi phản ánh, kiến nghị của người dân được ghi chép đầy đủ, phân loại, theo dõi và phản hồi trực tiếp hoặc bằng văn bản; không để tồn đọng, không đặt thêm thủ tục, giấy tờ ngoài quy định và không gây phiền hà cho người dân.

- Tăng cường sự phối hợp giữa Ủy ban nhân dân xã với các ban, ngành, hội đoàn thể trong quá trình triển khai; bảo đảm việc tổ chức an toàn, tiết kiệm, thiết thực, tránh hình thức.

II. Nội dung Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy"

1. Đối tượng phục vụ

- Cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn xã có nhu cầu được hướng dẫn, tư vấn hoàn thiện hồ sơ, hỗ trợ chuyển đổi số trong thực hiện TTHC và tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội.

- Ưu tiên hỗ trợ đối với các đối tượng yếu thế trong xã hội, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách, người ít tiếp cận công nghệ thông tin, người đồng bào dân tộc thiểu số, các hộ gia đình còn khó khăn trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

2. Địa điểm: Tổ chức lưu động tại Nhà văn hóa các thôn trên địa bàn xã.

3. Thời gian:

- Chương trình bắt đầu thực hiện từ tháng 11/2026 và xuyên suốt trong những năm tiếp theo.

- Thực hiện thường xuyên vào ngày thứ Bảy hàng tuần, buổi sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút, buổi chiều từ ngày 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút. Trong trường hợp ngày thứ Bảy dự kiến tổ chức trùng với ngày nghỉ lễ, Tết hoặc có nhiệm vụ đột xuất quan trọng của địa phương thì lịch công tác được chuyển sang Chủ nhật hoặc thứ 7 của tuần làm việc kế tiếp.

4. Nội dung thực hiện:

- Tiếp nhận ý kiến của người dân về thái độ phục vụ, thời gian giải quyết hồ sơ TTHC; các chính sách về an sinh xã hội, đất đai, môi trường, hạ tầng, an ninh trật tự và những vấn đề dân sinh khác; các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình liên hệ công việc với cơ quan hành chính nhà nước.

- Tuyên truyền, tư vấn, hướng dẫn người dân các quy định về cải cách hành chính, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và lợi ích của việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, trong đó tập trung vào các lĩnh vực đất đai, xây dựng, đăng ký hộ kinh doanh, hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội, người có công, bảo hiểm y tế - bảo hiểm xã hội...

- Kết thúc ngày làm việc, thực hiện tổng hợp số lượng phản ánh, kiến nghị, số người dân được hướng dẫn, số nội dung được giải đáp ngay; đối với những nội dung phức tạp, cần sự kiểm tra, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan thì ghi nhận và phản hồi bằng văn bản hoặc hình thức phù hợp.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN: Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách xã, các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định và lồng ghép với các chương trình, kế hoạch có liên quan.

IV. PHÂN CÔNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã: Tham gia xuyên suốt tất cả các ngày thực hiện Chương trình ***"Chìa khóa ngày thứ Bảy"*** với vai trò Chủ trì và chịu trách nhiệm toàn diện về nội dung Chương trình. Trường hợp Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã có việc đột xuất thì Chủ tịch UBND sẽ phân công cụ thể Chủ tịch hoặc 01 Phó Chủ tịch thực hiện chương trình, đảm bảo 100% ngày thực hiện chương trình phải có Lãnh đạo UBND xã tham dự và chủ trì.

2. Các cơ quan, đơn vị *(Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm Cung ứng dịch vụ công)*: Phân công lãnh đạo, công chức, viên chức, người lao động tham gia đầy đủ, thực hiện nhiệm vụ trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao và các nội dung tại Kế hoạch này.

- Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã:

+ Cử tối thiểu 01 lãnh đạo và các công chức, người lao động có chuyên môn phù hợp tham gia *(bao gồm công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết TTHC*

tham gia xuyên suốt); Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm về chất lượng và việc cử người; cử người dự phòng khi có việc đột xuất.

+ Trực tiếp tư vấn, hướng dẫn, ghi nhận ý kiến của người dân thuộc lĩnh vực phụ trách; cuối buổi bàn giao Phiếu ghi nhận cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp theo quy định.

- Trung tâm Cung ứng dịch vụ công xã: Cử tối thiểu 01 lãnh đạo và 01 công chức, viên chức, người lao động phù hợp tham gia; Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm về chất lượng và việc cử người; cử người dự phòng khi có việc đột xuất.

(có Phụ lục, các biểu mẫu và phân công trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân có liên quan kèm theo)

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chủ trì triển khai thực hiện Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy". Tham mưu UBND xã xây dựng và công bố Lịch công tác "Chìa khóa ngày thứ Bảy" theo quý/tháng, thông báo gửi cho các thôn ít nhất *trước 03 ngày làm việc;* sửa đổi, bổ sung lịch thực hiện Chương trình trong trường hợp có thay đổi để thông báo cho Nhân dân biết bằng hình thức phù hợp, kịp thời.

- Thực hiện tiếp nhận thông tin, phân loại các khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của người dân để hướng dẫn người dân đến bộ phận phụ trách có liên quan theo từng lĩnh vực để được hướng dẫn, tư vấn hoặc giải quyết ***(Chủ trì Bộ phận Tiếp nhận và Hướng dẫn)***.

- Sau mỗi buổi làm việc, tổng hợp số lượng phản ánh, kiến nghị, số người dân được hướng dẫn, số nội dung được giải đáp ngay, số TTHC đã được giải quyết tại chỗ *(nếu có);* đối với những nội dung phức tạp, cần sự kiểm tra, chỉ đạo giải quyết, tổng hợp báo cáo gửi UBND xã theo dõi, chỉ đạo; định kỳ theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết các nội dung liên quan đến những khó khăn, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của Nhân dân. Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện các chỉ đạo của UBND xã, Chủ tịch UBND liên quan Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy".

- Chủ trì, phối hợp với các thôn đảm bảo cơ sở vật chất, nước uống phục vụ Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy"; trang bị các Bảng tên phục vụ xuyên suốt Chương trình *(cụ thể: 03 Lãnh đạo UBND xã; 02 Bộ phận Tiếp nhận và Hướng dẫn; 01 Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch; 02 Bộ phận Kinh tế - Đất đai; 01 Bộ phận Văn hóa - Xã hội, Chính sách)*. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp, lập Tờ trình đề xuất kinh phí thực hiện Chương trình gửi UBND xã *(qua Phòng Kinh tế)* xem xét, phê duyệt triển khai thực hiện.

- Chủ trì tư vấn, hướng dẫn, giải quyết TTHC *(nếu có)* liên quan đến lĩnh lực Tư pháp, Hộ tịch ***(Chủ trì Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch)***.

4. Phòng Kinh tế:

- Chủ trì tư vấn, hướng dẫn TTHC liên quan đến lĩnh lực Kinh tế, Đất đai ***(Chủ trì Bộ phận Kinh tế - Đất đai).***

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã cân đối, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Kế hoạch đạt hiêu quả, đúng quy định.

5. Phòng Văn hóa - Xã hội: Chủ trì tư vấn, hướng dẫn TTHC liên quan đến lĩnh lực Văn hóa - Xã hội, Chính sách ***(Chủ trì Bộ phận Văn hóa - Xã hội, Chính sách).***

6. Trung tâm Cung ứng dịch vụ công:

- Cử cán bộ tham dự và đưa tin kịp thời.

- Đẩy mạnh, tăng cường công tác tuyên truyền sâu rộng về mục đích, ý nghĩa của Kế hoạch này. Kịp thời thông báo trên hệ thống Đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử xã, các Trang mạng xã hội chính thống do Trung tâm quản lý về thời gian, địa điểm tổ chức mô hình để các cá nhân, hộ gia đình là đối tượng được hỗ trợ, hướng dẫn tiếp cận kịp thời và tham gia đầy đủ.

7. Công an xã: Chỉ đạo lực lượng an ninh trật tự cơ sở tham gia đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm thực hiện Chương trình theo Thông báo, lịch làm việc tại các thôn và phối hợp xử lý các tình huống phát sinh. Đồng thời, có Kế hoạch cử cán bộ phối hợp, hướng dẫn người dân các nội dung liên quan đến cư trú, căn cước, định danh điện tử, làm sạch dữ liệu... theo Kế hoạch số 2346/KH-UBND ngày 29/10/2026 của UBND xã và các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực công an.

8. Ban cán sự các thôn

- Đẩy mạnh tuyên truyền sâu rộng về mục đích, ý nghĩa của Kế hoạch này. Kịp thời thông báo cho người dân biết trên hệ thống loa truyền thanh, nhóm Zalo thôn và các hình thức thông tin thiết thực khác về thời gian, địa điểm tổ chức mô hình để các cá nhân, hộ gia đình là đối tượng được hỗ trợ, hướng dẫn tiếp cận kịp thời và tham gia đầy đủ.

- Hỗ trợ người dân, nhất là đối với các đối tượng yếu thế đến địa điểm làm việc; chuẩn bị nước uống, bàn ghế và đảm bảo các điều kiện khác trong quá trình triển khai thực hiện Chương trình tại thôn mình.

9. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các Tổ chức chính trị - xã hội

- Tổ chức tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân tích cực tham gia, đặc biệt là các nhóm đối tượng yếu thế trong xã hội như người cao tuổi, người khuyết tật, người có hoàn cảnh khó khăn tiếp cận dịch vụ công.

- Cử 01 đồng chí trong Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tham gia triển khai thực hiện Chương trình theo lịch công tác định kỳ của UBND xã.

- Đoàn Thanh niên xã cử 02 - 03 đoàn viên, thanh niên tham gia tại các buổi làm việc để hỗ trợ người dân, hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong quá trình di chuyển từ nhà đến địa điểm làm việc và phối hợp hỗ trợ triển khai các nội dung liên quan đến chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử, định danh điện tử.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Chương trình "Chìa khóa ngày thứ Bảy" - cán bộ, công chức, người lao động về thôn tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính và lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người dân. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan và các thôn nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc kịp thời phản ánh về UBND xã *(qua Văn phòng HĐND và UBND)* để xem xét, sửa đổi và giải quyết kịp thời./.

Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 2385/KH-UBND ngày 03/11/2026 của UBND xã Thiện Tín./.

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã;
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Trung tâm Cung ứng dịch vụ công;
- Bí thư Chi bộ, Trưởng thôn, Trưởng ban CTMT thôn;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Quốc Vương