

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Số: /UBND-HCC
V/v kiểm tra xử lý phản ánh,
kiến nghị của người dân qua Tổng đài
dịch vụ công 1022 tháng 9/2025

Đồng Nai, ngày tháng năm 2025

Kính gửi:

- Công an tỉnh;
- Thuế tỉnh Đồng Nai;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Trung tâm Kinh doanh - VNPT Đồng Nai.

Sau khi xem xét báo cáo và đề xuất của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Đồng Nai tại Văn bản số 1129/TTKD-ĐNI ngày 24/9/2025 về tình hình hoạt động, tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài Dịch vụ công 1022 tháng 9/2025 (đính kèm Văn bản số 1129/TTKD-ĐNI); Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị chưa xử lý, đang phối hợp xử lý thuộc trách nhiệm của Sở, ngành, địa phương (cấp độ 2) trên hệ thống Phản ánh kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống phần mềm Tổng đài 1022 giải quyết chậm trong tháng 9/2025 gồm:

- Đối với 38 PAKN còn tồn đọng trong tháng 9/2025, trong đó có **20 PAKN từ Cổng DVC quốc gia** chuyển về chưa giải quyết, gồm: Công an tỉnh (01 PAKN); Thuế tỉnh Đồng Nai (03 PAKN); Sở Nội vụ (01 PAKN); UBND phường Long Bình (05 PAKN); UBND xã Trảng Bom (03 PAKN); UBND phường Bình Phước (01 PAKN); UBND phường Phước Tân (01 PAKN); UBND phường Trảng Biên (01 PAKN); UBND phường Long Phước (01 PAKN); UBND xã Trị An (01 PAKN); UBND xã Nam Cát Tiên (01 PAKN); UBND xã Nhơn Trạch (01 PAKN) (Danh sách chi tiết tại phụ lục 1 kèm theo): Yêu cầu các đơn vị có danh sách PAKN giải quyết chậm đã nêu tại Văn bản số 1129/TTKD-ĐNI ngày 24/9/2025 của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Đồng Nai khẩn trương thực hiện kiểm tra, rà soát xử lý các phản ánh, kiến nghị **trước ngày 03/10/2025**.

- Giao Sở Nông nghiệp và Môi trường giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai đảm bảo trình tự, thời gian, quy trình giải quyết theo quy định; khẩn trương rà soát chỉ đạo các đơn vị liên quan phối hợp xử lý đối với các phản ánh kiến nghị trên Hệ thống Tổng đài 1022 trong tháng 9/2025 có phát sinh: **478 PAKN liên quan đến lĩnh vực đất đai**. Phản ánh về chậm trễ thuộc lĩnh vực đất đai nguyên nhân chủ yếu bao gồm:

+ Hồ sơ giải quyết TTHC đến ngày hạn trả kết quả theo biên nhận nhưng chủ sử dụng đất chưa nhận được thông báo thuế hoặc chưa có kết quả cấp giấy chứng nhận.

+ Thủ tục đo đạc yêu cầu ký giáp ranh, xác minh các hộ liền kề; trường hợp in mới giấy chứng nhận theo quy định phải chuyển về Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh ký duyệt; hồ sơ chờ xác minh có nguồn thu nhập ổn định và trực tiếp sản xuất đất nông nghiệp từ nơi thường trú phải chờ văn bản trả lời xác minh.

2. Giao các Sở, ban ngành; UBND cấp xã, phường

- Triển khai thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đảm bảo thời gian theo quy định. Chủ động rà soát danh sách hồ sơ phản ánh kiến nghị trên Hệ thống Tổng đài 1022 xử lý kịp thời đúng hạn quy định tránh phát sinh hồ sơ phản ánh xử lý chậm trễ, thực hiện việc chấn chỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp cần đảm bảo thời gian, quy trình theo quy định.

- Tuyên truyền bằng nhiều hình thức hiệu quả, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ qua hình thức trực tuyến, hướng dẫn thanh toán trực tuyến.

- Đối với các PAKN do Tổng đài viên 1022 (cấp 1) chuyển đến không thuộc chức năng, thẩm quyền giải quyết đề nghị chuyển trả lại Tổng đài viên (không để treo PAKN trên hệ thống, quá hạn giải quyết tại bước tiếp nhận của đơn vị giải quyết tiếp theo).

- Thường xuyên rà soát, cập nhật các biểu mẫu, tờ khai và kiểm tra các thủ tục hành chính được ban hành mới nhằm bảo đảm việc hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến đúng theo quy định.

3. Yêu cầu Trung tâm Kinh doanh VNPT - Đồng Nai

- Rà soát, xây dựng các báo cáo trên phần mềm 1022 cho phù hợp với Hệ thống báo cáo Văn phòng Chính phủ và phần mềm Một cửa của tỉnh.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng nghiệp vụ của Tổng đài viên 1022 thông qua việc phối hợp với các Sở, ngành để được cung cấp nội dung liên quan đến hướng dẫn nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến; hướng dẫn, hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC đạt hiệu quả; tập huấn các Sở, ngành, địa phương xử lý PAKN kịp thời, cập nhật chính xác thông tin đến người dân, doanh nghiệp.

4. Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục phối hợp Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình hoạt động của Tổng đài 1022 nhằm đảm bảo việc triển khai vận hành hiệu quả Tổng đài 1022 theo quy định.

5. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị có liên quan thanh tra, kiểm tra công vụ thường xuyên tại đơn vị có phát sinh phản

ánh về thái độ cán bộ, công chức, phản ánh hồ sơ chậm trễ để xử lý nghiêm, đề xuất chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời về thực hiện các quy định của cán bộ, công chức.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh; Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn