

**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 11, tháng 12/2025

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;
- Viễn thông Đồng Nai.

Sau khi xem xét báo cáo và đề xuất của Viễn thông Đồng Nai tại Văn bản số 656/VNTP-ĐNI ngày 03/12/2025 về tình hình hoạt động, tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài Dịch vụ công 1022 tháng 10+11/2025 (đính kèm Văn bản số 656/VNPT-ĐNI).

Nhằm cải thiện chỉ số Mức độ hài lòng tính từ ngày 01/7/2025 đến 09/12/2025 tỉnh Đồng Nai đạt 16,9/18 điểm xếp hạng thứ 4 cả nước. Trong đó, các đơn vị đạt tỷ lệ thấp: Sở Dân tộc và Tôn giáo đạt 17,98/18 điểm; Sở Nội vụ đạt 17,92/18 điểm; Sở Xây dựng đạt 17,6/18 điểm, các đơn vị bị trừ điểm nguyên nhân là do tỷ lệ số lượng hồ sơ chậm tiếp nhận, xử lý quá hạn/tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý của đơn vị. Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Giao các Sở, ban ngành; UBND cấp xã, phường về chỉ số Mức độ hài lòng theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử:

- Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định, hạn chế để phát sinh nhiều phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp phản ánh trên Tổng đài 1022 và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- 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

(đính kèm phụ lục PAKN đánh giá không hài lòng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia)

- Đối với các PAKN do Tổng đài viên 1022 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). 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 11 và tháng 12 năm 2025 (*Văn bản số 656/VNTP-ĐNI*) khẩn trương thực hiện kiểm tra, rà soát xử lý các phản ánh, kiến nghị **trước ngày 31/12/2025**.

2. Viễn thông Đồng Nai

- Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên theo dõi, đồng bộ hồ sơ PAKN lên Cổng Dịch vụ công quốc gia kịp thời, không để phát sinh lỗi do đồng bộ hồ sơ sai sót thông tin.

- 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; cập nhật chính xác thông tin đến người dân, doanh nghiệp.

3. 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.

4. 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