| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH ĐỒNG NAI | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 3502 /UBND-HCC<br>V/v kiểm tra xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân qua Tổng đài dịch vụ công 1022 tháng 01,02/2026 | *Đồng Nai, ngày 10 tháng 3 năm 2026* |

Kính gửi:
- Các Sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh;
- Thuế tỉnh Đồng Nai;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai;
- 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 615/VNPT-ĐNI ngày 07/3/2026 về tình hình hoạt động, tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài Dịch vụ công 1022 tháng 01, 02/2026 *(đính kèm Văn bản số 615/VNPT-ĐNI);*

Hiện nay, số liệu về Đánh giá chất lượng phục vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại tiêu chí Mức độ hài lòng) từ ngày 01/01/2026 đến nay, tỉnh Đồng Nai **đạt 17,7/18** điểm. Trong đó, tỷ lệ Hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 100%; tỷ lệ **Hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đạt 97,52%.** Nhằm nâng cao chỉ số Hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Đồng Nai, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo 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 01, 02/2026 *(Danh sách chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*: Yêu cầu các đơn vị có danh sách PAKN đang giải quyết, giải quyết quá hạn khẩn trương thực hiện kiểm tra, rà soát xử lý các phản ánh, kiến nghị **trước ngày 13/3/2026.**

- Giao Sở Nông nghiệp và Môi trường phối hợp với Thuế tỉnh Đồng Nai rà soát lại trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai đảm bảo trình tự, thời gian, quy trình giải quyết theo quy định; không để phát sinh nhiều PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (tháng 01, 02 năm 2026 phát sinh 95 PAKN trên Cổng DVC quốc gia) 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 01, 02/2026 có phát sinh: 840 PAKN về lĩnh vực đất đai chuyển Sở Nông nghiệp và Môi trường, Trung tâm phục vụ HCC phường/xã xử lý. 474 PAKN chuyển Cơ quan Thuế, vì liên quan đến việc chậm ra thông báo thuế hồ sơ đất đai. Phần lớn hồ sơ phản ánh về chậm trễ thuộc lĩnh vực đất đai.

2. Giao các Sở, ban ngành; UBND các xã, phường tiếp tục phối hợp 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; 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; không để phát sinh nhiều PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Quan tâm công tác giải quyết, trả lời PAKN không để PAKN bị cá nhân, doanh nghiệp đánh giá không hài lòng với kết quả trả lời PAKN trên Cổng DVC quốc gia.

3. Yêu cầu Viễn thông Đồng Nai

- Thường xuyên theo dõi, rà soát PAKN của các cơ quan, đơn vị giải quyết quá hạn trên Hệ thống tổng đài 1022, báo cáo kịp thời về Văn phòng UBND tỉnh để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng nghiệp vụ của Tổng đài viên 1022 thông qua việc phối hợp với các Sở, ngành, UBND các xã, phường 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, Sở Tư pháp 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**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI

**Lê Trường Sơn**