

Trần Biên, ngày 07 tháng 03 năm 2026

Số: 615 /VNPT ĐNI
V/v: Tình hình hoạt động, tiếp nhận xử
lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài
Dịch vụ công 1022 tháng 1+2/2026

Kính gửi:

- Sở Khoa học & Công nghệ Tỉnh Đồng Nai;
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- Sở Nội Vụ Tỉnh Đồng Nai.

Thực hiện Quyết định số 2361/QĐ-UBND ngày 05/7/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án thành lập Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai và Quy chế hoạt động tại Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 21/6/2018 của UBND tỉnh Đồng Nai về tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai.

VNPT Đồng Nai báo cáo tình hình hoạt động, tiếp nhận - xử lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài Dịch vụ công 1022 (từ 01/01/2026 đến 28/02/2026) như sau:

I. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ: (từ 01/01 đến 28/02/2026)

1. Số lượng tiếp nhận qua các kênh:

STT	Các kênh tiếp nhận	Số lượng	Chiếm tỷ lệ %	Giải quyết	Tỷ lệ % đã giải quyết
1	Thoại	5.272	75.54%	4.959	94.06%
2	Zalo	325	4.65%	316	97.23%
3	Hộp thư thoại	189	2.7%	186	98.41%
4	LiveChat	16	0.23%	16	100%
5	Website	87	1.24%	82	94.25%
6	Email	1	0.01%	1	100
7	PAKN từ Cổng DVC QG	1.105	15.83%	1.064	96.28%
	Tổng	6.979	100%	6.608	94.68%

2. Thống kê theo lĩnh vực tiếp nhận và xử lý :

THỐNG KÊ THEO LĨNH VỰC TỪ NGÀY 01/01/2026 - 28/02/2026						
STT	Lĩnh vực	Hoàn thành	Hủy tiếp nhận	Tỷ lệ % giải quyết	Tổng	Chiếm tỉ lệ
1	Sở Công thương	32	0	100.00%	32	0.45%

2	Sở Nông nghiệp và Môi trường	1373	0	99.34	1382	19.8%
3	Sở Y tế	118	0	100.00%	118	1.69%
4	Sở Khoa học và Công nghệ	17	0	100.00%	17	0.24%
5	Bưu điện	580	0	100.00%	580	8.31%
6	Ban quản lý các khu công nghiệp	58	0	100.00%	58	0.83%
7	Bảo hiểm xã hội	81	0	100.00%	81	1.16%
8	Công an	1122	0	99.82%	1124	16.1%
9	Sở Nội vụ	108	0	100.00%	108	1.54%
10	Sở Xây dựng	57	0	100.00%	57	0.81%
11	Sở Tư pháp	258	0	99.23%	260	3.72%
12	Sở Tài chính	380	0	99.73%	381	5.45%
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	22	0	100.00%	22	0.31%
14	Ngành Thuế	399	0	93.66%	426	6.1%
15	Phản ánh đơn vị phường xã + Khác	935	0	99.73%	1.224	25.13%
16	Công ty CP cấp nước Đồng Nai	2	0	100.00%	2	0.025%
17	Điện lực	2	0	100.00%	2	0.025%
	Tổng	5.544	0	94.38%	5.874	84.16%
	PAKN từ Cổng DVC Quốc Gia	1.064		96.28%	1.105	15.84%
	Tổng cộng	6.608		94.68%	6.979	100.00%

* Xử lý:

STT	Cấp độ	Số lượng	Giải quyết	Còn tồn
I	PAKN từ Cổng DVC QG	1.105	1.064	41
	Cấp 1 (ĐTV)	695	695	0
	Cấp 2	410	369	41
II	Tổng đài 1022	5.874	5.544	330
1	Cấp 1 (ĐTV)	4.586	4.586	0
2	Cấp 2	1.288	958	330
III	Tổng cộng	6.979	6.608	371

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

1. Tổng quan:

Tổng đài 1022 đóng vai trò là kênh tiếp nhận, phân loại và chuyển tiếp thông tin phản ánh, kiến nghị từ người dân và doanh nghiệp đến các cơ quan chuyên môn có thẩm quyền. Hệ thống đảm nhiệm chức năng hỗ trợ giải đáp thắc mắc liên quan đến thủ tục hành chính, quy trình giải quyết hồ sơ; cung cấp dịch vụ tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ; đồng thời tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh. Tổng đài 1022 được tích hợp nhiều chức năng hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả tiếp nhận và xử lý thông tin từ người dân và doanh nghiệp. Hệ thống cho phép tiếp nhận đồng thời nhiều cuộc gọi đến, hỗ trợ kết nối và chuyển tiếp trực tiếp cuộc gọi đến các đầu mối tiếp nhận thông tin tại cơ quan nhà nước. Ngoài ra, Tổng đài 1022 có khả năng ghi âm nội dung cuộc gọi, theo dõi và báo cáo kết quả xử lý thông tin. Hệ thống cũng hỗ trợ tương tác đa kênh thông qua điện thoại, email, Zalo, hộp thoại trực tuyến (livechat) và website chính thức của tỉnh. Việc vận hành Tổng đài 1022 được tổ chức theo 2 cấp xử lý, trong đó:

- Điện thoại viên (Cấp 1) là người trả lời, cung cấp cho công dân những thông tin cụ thể về thủ tục hành chính như: hướng dẫn thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, tải biểu mẫu, hướng dẫn kê khai, hình thức nộp hồ sơ và thanh toán nghĩa vụ tài chính, và cách thức tra cứu tiến trình nộp hồ sơ....

- Cấp 2 là các cán bộ đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tại các sở, ban, ngành và địa phương. Tất cả các phiếu do Điện thoại viên (Cấp 1) chuyển đến Cấp 2 thông qua hệ thống phần mềm của Tổng đài 1022 đều được theo dõi kết quả phản hồi bởi công chức phụ trách. Thông tin phản hồi được công khai trên trang web [<https://1022.dongnai.gov.vn>], đảm bảo tính minh bạch và tuân thủ đúng quy định.

Hiện nay, Tổng đài 1022 được xem là đường dây nóng chung, duy nhất cho toàn bộ cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh. Đây là kênh thông tin hiệu quả trong việc tiếp nhận kiến nghị, góp ý của người dân liên quan đến thủ tục hành chính. Chất lượng và hiệu quả trong công tác tiếp nhận, giải đáp và điều phối xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị từ người dân và doanh nghiệp ngày càng được nâng cao, góp phần rút ngắn thời gian, giảm chi phí và hạn chế phiền hà trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Việc điều phối thông tin kịp thời đến đúng cơ quan chức năng đã giúp khắc phục nhanh chóng các tồn tại, hạn chế, qua đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Thường xuyên thực hiện công tác giám sát và nâng cao chất lượng đội ngũ Tổng đài viên 1022, nhằm bảo đảm đáp ứng yêu cầu công việc trong việc tiếp nhận, giải đáp và điều phối thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đến các cơ quan chức năng một cách hiệu quả, kịp thời và chính xác.

- Tăng cường công tác hướng dẫn công dân và doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến, cũng như thanh toán các khoản phí, lệ phí qua môi trường mạng thông qua các cổng dịch vụ công tại địa chỉ [<https://dichvucong.gov.vn>] và [<https://dichvucong.dongnai.gov.vn>] góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Thực hiện Công văn số 2036/UBND-HCC ngày 04/3/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc rà soát, kiện toàn đầu mối cấp 2, cấp 3 tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài dịch vụ công 1022, đến nay, Tổng đài 1022 đã phối hợp tiếp nhận đầy đủ danh sách đầu mối cấp 2, cấp 3 từ các sở, ban, ngành. Trên cơ sở danh mục cán bộ đầu mối cấp 2, Tổng đài đã tiến hành tạo tài khoản và bố trí nhân sự để hướng dẫn các đầu mối về cách thức, quy trình thực hiện trả lời trên hệ thống phần mềm tại địa chỉ: [<https://xuly1022dongnai.vnptigate.vn/vi/tiep-nhan-phan-anh>], nhằm bảo đảm việc vận hành Tổng đài 1022 đúng theo quy định tại Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 21/06/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Bên cạnh đó, Tổng đài 1022 tiếp tục đẩy mạnh triển khai các giải pháp truyền thông, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính đến người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thông qua nhiều hình thức đa dạng, phong phú. Các hoạt động tuyên truyền được thực hiện trên các kênh như Zalo, website,... Đồng thời, Tổng đài phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện các thủ tục dịch vụ công trực tuyến.

2. Kết quả:

- Tổng số Tổng đài 1022 tiếp nhận 6.979 trường hợp, còn tồn **371** trường hợp chưa giải quyết, cụ thể :

+ Tổng số lượt liên hệ đến Tổng đài 1022 là 5.874 lượt; trong đó điện thoại viên (ĐTV) đã giải quyết 5.544 trường hợp, còn lại 1.288 trường hợp được chuyển sang cấp 2 xử lý. Hiện còn tồn 330 trường hợp chưa giải quyết. Tỷ lệ giải quyết xong 94,38% (Danh sách chi tiết tại phụ lục 1 đính kèm).

+ Số lượng phản ánh, kiến nghị (PAKN) từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia là 1.105 trường hợp; trong đó ĐTV giải quyết 695 trường hợp, còn 410 trường hợp chuyển cấp 2 xử lý. Hiện còn tồn 41 trường hợp, Cấp 2 đã xử lý xong 96,28%. (phụ lục 2 đính kèm)

- Lĩnh vực chuyển cấp 2 nhiều nhất: 840 trường hợp đất đai chuyển Sở nông nghiệp và môi trường và Trung tâm phục vụ HCC phường/xã xử lý. 474 trường hợp 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. Nguyên nhân chủ yếu bao gồm: đến ngày hẹn 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 tỉnh chờ Văn phòng đăng ký đất đai 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.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Đề nghị các sở, ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật và kiểm tra các thủ tục hành chính, biểu mẫu mới được ban hành nhằm bảo đảm việc hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến đúng theo quy định của các nghị định/quyết định hiện hành.

- Đối với các nội dung khiếu nại, tố cáo không thuộc phạm vi giải quyết của Tổng đài 1022 liên quan đến thủ tục hành chính, đề nghị công dân liên hệ trực tiếp với Phòng tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân phường, xã để được cán bộ chuyên trách xem xét, hỗ trợ giải quyết theo từng trường hợp cụ thể.

Trên đây là báo cáo tổng hợp các nội dung về tình hình hoạt động của Tổng đài Dịch vụ công 1022 từ ngày 01/01/2026 đến ngày 28/02/2026.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ Viễn thông Đồng Nai;
- Lưu: VT, 1022.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

*Eoffice*138091VBĐT

Nguyễn Huỳnh An Phú

