

Số: /UBND-HCC
V/v kiểm tra xử lý phản ánh,
kiến nghị của người dân qua
Tổng đài dịch vụ công 1022
tháng 3, 4/2026

Đồng Nai, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- Công an thành phố Đồng Nai;
- Thuế thành phố Đồng Nai;
- Bảo hiểm xã hội thành phố 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 1319/VNPT-ĐNI ngày 10/5/2026 về tình hình hoạt động, tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài Dịch vụ công 1022 tháng 4/2026 (*đính kèm Văn bản số 1319/VNPT-ĐNI*). Nhằm nâng cao chỉ số Hải lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Đồng Nai, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố 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 hạn từ ngày 01/01/2026 đến 30/4/2026 bao gồm:

- Thời gian từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/3/2026 có 48 PAKN đang giải quyết (*Phụ lục 01 kèm theo*): Trong đó Thuế thành phố Đồng Nai có 44 PAKN, UBND xã Đak Nhau có 02 PAKN, UBND xã Lộc Thành 01 PAKN, UBND xã Nam Cát Tiên có 01 PAKN.

- Trong tháng 4/2026 có 26 PAKN đang giải quyết (*Phụ lục 02 kèm theo*): Trong đó, Thuế thành phố Đồng Nai có 19 PAKN, Sở Nông nghiệp và Môi trường có 01 PAKN, Sở Xây dựng có 01 PAKN, UBND xã Long Phước có 02 PAKN, UBND phường Long Bình có 01 PAKN, UBND phường Trảng Dài có 01 PAKN, UBND xã Bình Minh có 01 PAKN.

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 22/5/2026**.

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 thành phố để tham mưu Chủ tịch UBND thành phố 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 thành phố 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. Đồng thời, thường xuyên rà soát các hồ sơ PAKN giải quyết chậm hạn trên Tổng đài 1022 và Cổng DVC quốc gia kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo thực hiện.

5. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND thành phố và các đơn vị có liên quan thanh tra, kiểm tra công vụ thường xuyên tại các đơn vị phát sinh phản ánh kiến nghị; kịp thời đề xuất chỉ đạo chấn chỉnh việc thực hiện quy định của cán bộ, công chức.

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

Nơi nhận:

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

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Trường Sơn