

## BÁO CÁO

### Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị tại thành phố Hải Phòng (Kỳ báo cáo từ ngày 17/6/2026 đến ngày 25/6/2026)

Kính gửi: - Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố;  
- Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố  
Hoàng Minh Cường.

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) qua Tổng đài 1022 từ 0h ngày 17/6 đến 8h00 ngày 25/6/2026 cụ thể như sau:

#### 1. Chỉ số tổng quan

Tổng số PAKN từ 01/6/2026 đến nay là 225. Trong đó, số PAKN tiếp nhận trong tuần này là 96 so sánh với số PAKN tiếp nhận tuần trước là 62, tăng 54,84%

Số PAKN tiếp nhận		Đã hoàn thành		Đang xử lý	
Trong tuần	Tổng số	Trong tuần	Tổng số	Trong tuần	Tổng số
96	225	48	170	48	55

#### 2. Lĩnh vực chuyên mục

CHUYÊN MỤC	SỐ PAKN	TỶ TRỌNG	GHI CHÚ
Kinh tế văn hóa xã hội - quốc phòng an ninh	66	68,8%	Tỷ trọng cao nhất
Sự cố hạ tầng kỹ thuật	21	21,9%	Đúng thứ 2
Góp ý hiến kế	5	5,2%	
Thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo thành phố	2	2,1%	
Thủ tục hành chính	1	1%	
Lĩnh vực không thuộc phạm vi tiếp nhận	1	1%	
<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>Tỷ lệ HT: 50%</b>

### 3. Kênh tiếp nhận

KÊNH TIẾP NHẬN	SỐ LƯỢNG	TỶ TRỌNG	NHẬN XÉT
Smart Hải Phòng	62	64,6%	Kênh chủ đạo trong kỳ
Trang tin 1022	32	33,3%	Kênh số
Tổng đài thoại 1022	2	2,1%	Kênh truyền thống

### 4. Tình hình tiếp nhận và giải quyết tại các đơn vị

STT	Đơn vị	Tổng số	Hoàn thành	Đang xử lý	Quá hạn
1	Tổng đài 1022 HP	18	18	0	0
2	Phường An Hải	10	2	8	0
3	Phường Gia Viên	9	4	5	0
4	Phường Lê Chân	6	4	2	0
5	Phường Lê Thanh Nghị	5	2	3	0
6	Công an thành phố	4	0	4	0
7	Phường An Biên	4	2	2	0
8	Phường Hồng Bàng	4	1	3	0
9	Phường Kiến An	4	3	1	0
10	Phường Hải An	3	2	1	1
11	Đặc khu Cát Hải	3	0	3	1
12	Phường Hưng Đạo	2	2	0	0
13	Phường Hải Dương	2	0	2	0
14	Phường Đông Hải	2	1	1	0
15	Sở KH&CN	2	2	0	0
16	Xã Tân Kỳ	2	1	1	0
17	Phường An Dương	1	0	1	0
18	Phường An Phong	1	0	1	0
19	Phường Lê Ích Mịch	1	0	1	1
20	Phường Lưu Kiếm	1	0	1	0
21	Phường Nam Triệu	1	0	1	0

STT	Đơn vị	Tổng số	Hoàn thành	Đang xử lý	Quá hạn
22	Phường Ngô Quyền	1	1	0	0
23	Phường Phù Liễn	1	0	1	0
24	Phường Thạch Khôi	1	0	1	0
25	Sở Nội vụ	1	1	0	0
26	Sở VH TT & DL	1	1	0	0
27	Sở Xây dựng	1	0	1	0
28	Xã An Lão	1	1	0	0
29	Xã An Trường	1	0	1	0
30	Xã Bắc Thanh Miện	1	0	1	0
31	Xã Hải Hưng	1	0	1	0
32	Xã Thanh Hà	1	0	1	0
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>96</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>3</b>

## 5. Đánh giá tổng hợp

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ
Điểm tích cực	Đã hoàn thành 48 / 96 PAKN (50%). Tỷ lệ xử lý đúng hạn trong số hồ sơ đã hoàn thành đạt 87,5% (42/48). Có 3 PAKN hoàn thành trễ hạn trong kỳ gồm các Phường: Hải An, Cát Hải, Lê Ích Mịch
Điểm cần cải thiện	Còn 48 PAKN đang xử lý, trong đó 3 PAKN đã quá hạn; cần tiếp tục đơn đốc các đơn vị cập nhật kết quả xử lý kịp thời, đầy đủ tài liệu và hình ảnh minh chứng.

## 6. Khó khăn, vướng mắc

Sau một tháng vận hành Tổng đài 1022, Văn phòng nhận thấy một số khó khăn vướng mắc sau:

- Số lượng PAKN tiếp nhận càng ngày càng tăng theo tuần, tạo áp lực lớn hơn đối với công tác tiếp nhận, phân loại, luân chuyển và theo dõi tiến độ xử lý.
- Một số PAKN có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực như trật tự đô thị, hạ tầng kỹ thuật, tiếng ồn, vệ sinh môi trường, giao thông, xây dựng, cần thêm thời gian xác minh thực tế và phối hợp giữa nhiều đơn vị.

- Một số nội dung xử lý cập nhật chưa đầy đủ trên hệ thống; còn thiếu hình ảnh hiện trường, văn bản, tài liệu chứng minh kết quả giải quyết, dẫn tới việc Văn phòng phải gọi điện để phối hợp xử lý, đảm bảo chất lượng việc giải quyết các PAKN (các Phường: Gia Viên, Cát Hải, Lê Chân, Hải An, Lê Thanh Nghị.....).

- Một số PAKN liên quan đến phản ánh kéo dài hoặc tái diễn tại địa bàn dân cư, nếu không được xử lý dứt điểm dễ phát sinh phản ánh nhiều lần, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân.

## **7. Đề xuất, kiến nghị**

Để đảm bảo việc vận hành Tổng đài 1022 tiếp tục đạt hiệu quả trong thời gian tới, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai một số nội dung sau:

### **a) Công Thông tin điện tử thành phố chủ trì**

- Thường xuyên rà soát việc tiếp nhận, phân loại, luân chuyển PAKN để bảo đảm PAKN được chuyển đúng đơn vị, đúng lĩnh vực, hạn chế tình trạng xử lý chậm hoặc phải chuyển lại nhiều lần. Tăng cường theo dõi, kiểm tra, giám sát tiến độ xử lý PAKN trên hệ thống Tổng đài 1022; tập trung đôn đốc các PAKN đang xử lý, đặc biệt các PAKN đã quá hạn.

- Chủ động tổng hợp các nhóm phản ánh nổi bật, có nguy cơ phát sinh nhiều lần để báo cáo, tham mưu biện pháp xử lý dứt điểm.

- Đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố kiểm điểm các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc xử lý các PAKN không đạt chất lượng, tái diễn nhiều lần, quá hạn thời gian giải quyết; tuyên dương, khen thưởng các đơn vị đạt kết quả tốt.

### **b) Đề nghị các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý PAKN**

- Khẩn trương rà soát, xử lý dứt điểm các PAKN còn đang xử lý, nhất là các PAKN đã quá hạn thuộc trách nhiệm của đơn vị.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ đầu mối trong việc theo dõi thời hạn xử lý; chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan đối với những PAKN có nội dung phức tạp, liên ngành. Cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết trên hệ thống, gồm nội dung xử lý, hình ảnh hiện trường, văn bản hoặc tài liệu liên quan để có đủ căn cứ xác nhận hoàn thành.

- Đối với các phản ánh có tính chất tái diễn, cần kiểm tra thực tế, xử lý triệt để và thông tin rõ kết quả cho người dân, tránh tình trạng phản ánh nhiều lần về cùng một nội dung.

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận và xử lý các PAKN; gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (*Công Thông tin điện tử thành phố*) để đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết theo quy định; từng bước hoàn thiện, nâng cao chất lượng Tổng đài 1022.

Trên đây là báo cáo của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về việc giải quyết các phản ánh kiến nghị tiếp nhận qua Tổng đài 1022. Kính báo cáo đồng chí Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Sở, ban, ngành TP;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Ban Tiếp công dân,
- Phòng NV&KTGS;
- Trung tâm PVHCC;
- Cổng TTĐT TP;
- Lưu: VT, N.N.Huy.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Thanh Hùng**