| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>PHƯỜNG CHU VĂN AN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số:795 /BC-UBND | *Phường Chu Văn An, ngày 26 tháng 10 năm 2026* |

# BÁO CÁO
## Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022

Thực hiện Công văn số 1426/VP-CTTĐT ngày 26/10/2026 của Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022, UBND phường Chu Văn An báo cáo kết quả thực hiện như sau:

## I. CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

UBND phường đã giao Trung tâm Phục vụ hành chính công làm đầu mối tiếp nhận, theo dõi, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến qua Tổng đài 1022; đồng thời phối hợp với các phòng chuyên môn tham mưu xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền của UBND phường.

Trên cơ sở rà soát tình hình tiếp nhận, xử lý PAKN qua Tổng đài 1022, UBND phường đã tiếp nhận và xử lý 08/08 phản ánh, kiến nghị, đạt tỷ lệ 100%. Các PAKN được kiểm tra, phân loại, chuyển cơ quan, bộ phận chuyên môn có liên quan xem xét, giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền; kết quả xử lý được tổng hợp, công khai theo quy định.

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

### 1. Kết quả đạt được

Ủy ban nhân dân phường đã quan tâm chỉ đạo việc tiếp nhận, xử lý PAKN qua Tổng đài 1022; phân công Trung tâm Phục vụ hành chính công làm đầu mối theo dõi, tổng hợp, phối hợp với các phòng chuyên môn trong quá trình xử lý. Các PAKN thuộc thẩm quyền được rà soát, giải quyết, bảo đảm không để tồn đọng, kéo dài.

### 2. Khó khăn, vướng mắc

Qua rà soát, UBND phường chưa ghi nhận khó khăn, vướng mắc trong công tác tiếp nhận, xử lý các PAKN qua Tổng đài 1022.

## III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

**1.** Tiếp tục duy trì việc phân công Trung tâm Phục vụ hành chính công làm đầu mối tiếp nhận, theo dõi, tổng hợp PAKN qua Tổng đài 1022.

**2**. Tăng cường phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn trong việc xác minh, tham mưu giải quyết PAKN thuộc thẩm quyền; bảo đảm xử lý kịp thời, đúng quy định, không để phát sinh hồ sơ tồn đọng, quá hạn.

**3**. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ xử lý; cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết trên hệ thống theo quy định; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân.

Trên đây là Báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022, UBND phường Chu Văn An báo cáo Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng tổng hợp./.

***Nơi nhận:***
- Cổng thông tin điện tử thành phố (để b/c);
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn phường;
- Trung tâm PVHCC;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, N.T. Hiền.

**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**

U.B.N.D PHƯỜNG CHU VĂN AN T.P HẢI PHÒNG

**Nguyễn Thị Hòa**