

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ KHÚC THỪA DỤ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1835/UBND-TTPVHCC
V/v tiếp nhận và xử lý phản ánh,
kiến nghị qua Tổng đài 1022

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày 14 tháng 7 năm 2026

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Thực hiện Công văn số 8463/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị qua Tổng đài 1022; nhằm nâng cao chất lượng giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã, Chủ tịch UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị được giao xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 phân công cán bộ theo dõi, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống Tổng đài 1022; thường xuyên rà soát, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị được giao xử lý, đặc biệt là các phản ánh được UBND thành phố giao có thời hạn xử lý gấp.

Đối với các phản ánh, kiến nghị có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực, đơn vị chủ trì chủ động phối hợp với các cơ quan, bộ phận có liên quan để kiểm tra thực tế, xác minh đầy đủ, giải quyết dứt điểm, không để tình trạng phản ánh kéo dài, tái diễn nhiều lần. Đối với các phản ánh đã được xử lý nhưng tiếp tục phát sinh kiến nghị, đơn vị chủ trì phải tổ chức kiểm tra, xác định rõ nguyên nhân tái diễn phản ánh và có giải pháp xử lý triệt để.

2. Giao Văn phòng HĐND&UBND xã là cơ quan đầu mối tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống Tổng đài 1022; tổ chức, phân công cán bộ đầu mối thường xuyên theo dõi hệ thống để tiếp nhận ngay các phản ánh, kiến nghị mới; chủ động tham mưu lãnh đạo UBND xã phân công cơ quan, đơn vị xử lý, giải quyết các PAKN thuộc thẩm quyền đảm bảo đúng thời hạn UBND thành phố giao; thường xuyên theo dõi, đôn đốc, cập nhật đầy đủ tiến độ giải quyết trên hệ thống; khi hoàn thành xử lý, cập nhật kết quả giải quyết phải đính kèm đầy đủ tài liệu văn bản, hình ảnh hiện trường trực quan (nếu có) để làm căn cứ xác nhận hoàn thành.

3. Các cơ quan, đơn vị và cán bộ được giao nhiệm vụ xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về bảo mật thông tin; không để lộ, lọt thông tin của công dân phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022. Không cung cấp, tiết lộ thông tin của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị cho các tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền.

4. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu để xảy ra việc chậm trễ, thiếu trách nhiệm trong quá trình giải quyết phản ánh, kiến nghị được giao. Tăng cường phối hợp trong quá trình xác minh, giải quyết các phản

ánh, kiến nghị liên quan nhiều lĩnh vực, bảo đảm việc xử lý nhanh chóng, khách quan, đúng quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc vượt thẩm quyền giải quyết, các đơn vị kịp thời báo cáo bằng văn bản về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố (để báo cáo);
- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đình Biểu