ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM ĐỒ SƠN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:455 /BC-UBND	*Nam Đồ Sơn, ngày* 28 *tháng* 10 *năm 2026*

BÁO CÁO
Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022

Kính gửi: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

Thực hiện Công văn số 1426/VP-CTTĐT ngày 26/10/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022; Quyết định số 33/2026/QĐ-CTUBND ngày 25/5/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua Tổng đài 1022, Ủy ban nhân dân phường Nam Đồ Sơn báo cáo tình hình thực hiện như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Ủy ban nhân dân phường quan tâm chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan thực hiện việc tiếp nhận, kiểm tra, xác minh và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua Tổng đài 1022 theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao.

Trong quá trình thực hiện, UBND phường chú trọng phân công trách nhiệm cho các bộ phận chuyên môn; theo dõi tiến độ giải quyết, đôn đốc xử lý các phản ánh, kiến nghị được giao, bảo đảm việc giải quyết đúng quy định, kịp thời; đồng thời cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống theo quy định.

II. KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Kết quả tiếp nhận, giải quyết

Trong kỳ báo cáo, UBND phường Nam Đồ Sơn đã tiếp nhận tổng số 10 phản ánh, kiến nghị (PAKN) qua Tổng đài 1022. UBND phường đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn kiểm tra, xem xét và xử lý theo quy định.

Kết quả, đã xử lý dứt điểm 10/10 PAKN, đạt tỷ lệ 100%; số PAKN đang giải quyết: 0; số PAKN tồn đọng, quá hạn: 0.

Việc tiếp nhận, xử lý PAKN được UBND phường quan tâm chỉ đạo thực hiện, góp phần kịp thời giải quyết các vấn đề phát sinh thuộc phạm vi quản lý nhà nước tại địa phương, nâng cao trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn trong thực thi nhiệm vụ và phục vụ tổ chức, cá nhân.

2. Công tác rà soát, xử lý phản ánh, kiến nghị tồn đọng, quá hạn

Thực hiện yêu cầu của Văn phòng UBND thành phố, UBND phường đã rà soát tình hình tiếp nhận, xử lý PAKN qua Tổng đài 1022. Qua rà soát, trong tổng số

10 PAKN đã tiếp nhận, UBND phường đã xử lý dứt điểm 10/10 PAKN, đạt tỷ lệ 100%; không còn PAKN tồn đọng, quá hạn cần tiếp tục xử lý.

UBND phường tiếp tục chỉ đạo các bộ phận chuyên môn duy trì việc theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và cập nhật đầy đủ kết quả xử lý trên hệ thống Tổng đài 1022; bảo đảm các PAKN phát sinh được tiếp nhận, xem xét và giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định.

III. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Khó khăn, vướng mắc

Trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022, một số phản ánh, kiến nghị cần thời gian để kiểm tra thực địa, xác minh thông tin, phối hợp với các bộ phận chuyên môn hoặc cơ quan liên quan trước khi có cơ sở xử lý theo quy định.

Đối với một số lĩnh vực, thời hạn xử lý trên hệ thống được quy định khá ngắn (có lĩnh vực thời hạn chỉ 07 giờ), trong khi việc xác minh, kiểm tra thực tế cần nhiều thời gian hơn. Vì vậy, một số phản ánh, kiến nghị đã phát sinh tình trạng cập nhật kết quả quá hạn trên hệ thống, mặc dù sau đó đều đã được UBND phường tập trung xử lý và giải quyết dứt điểm.

2. Nguyên nhân

Nguyên nhân chủ yếu là do tính chất của một số phản ánh, kiến nghị đòi hỏi phải kiểm tra, xác minh thực tế và phối hợp xử lý giữa các bộ phận chuyên môn; trong khi thời hạn xử lý đối với một số lĩnh vực còn ngắn so với yêu cầu thực hiện, dẫn đến phát sinh trường hợp quá hạn trong quá trình xử lý.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm Quyết định số 33/2026/QĐ-CTUBND ngày 25/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố và các quy định có liên quan về tiếp nhận, xử lý PAKN qua Tổng đài 1022.

2. Duy trì việc rà soát, theo dõi các PAKN được giao xử lý; xác định rõ bộ phận tham mưu, trách nhiệm cá nhân và thời hạn hoàn thành, không để phát sinh tình trạng tồn đọng, quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

3. Nâng cao trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan trong việc kiểm tra, xác minh và tham mưu giải quyết PAKN; tăng cường phối hợp, kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường đối với những vụ việc khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

4. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết; cập nhật đầy đủ, chính xác kết quả xử lý trên hệ thống Tổng đài 1022, bảo đảm thông tin báo cáo thống nhất với tình hình thực tế.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị Văn phòng UBND thành phố tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ các địa phương trong quá trình sử dụng hệ thống Tổng đài 1022; kịp thời hướng dẫn xử lý

các khó khăn, vướng mắc về nghiệp vụ, quy trình phối hợp và cập nhật kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị.

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 của UBND Phường Nam Đồ Sơn. UBND phường báo cáo Văn phòng UBND thành phố tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG NAM ĐỒ SƠN T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Đức Anh