

Hải Phòng, ngày tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị tại thành phố Hải Phòng (Kỳ báo cáo từ ngày 04/6/2026 đến ngày 11/6/2026)

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 10h00' ngày 04/6 đến 10h00' ngày 11/6/2026 cụ thể như sau:

1. Chỉ số tổng quan

Tổng số PAKN từ 01/6/2026 đến nay là 67. Trong đó, số PAKN tiếp nhận trong tuần này là 43, so sánh với số PAKN tiếp nhận tuần trước là 24, tăng 79%.

Số PAKN tiếp nhận		Đã hoàn thành		Đang xử lý	
Trong tuần	Tổng số	Trong tuần	Tổng số	Trong tuần	Tổng số
43	67	24	44	19	23

2. Lĩnh vực chuyên mục

Chuyên mục	Số PAKN	Tỉ trọng	Ghi chú
Kinh tế văn hóa xã hội - quốc phòng an ninh	24	55,8%	Tỷ trọng cao nhất
Thủ tục hành chính	8	18,6%	
Phản ánh hiện trường	4	9,3%	
An ninh trật tự xã hội	4	9,3%	
Sự cố hạ tầng kỹ thuật	1	2,3%	
Hiển kế xây dựng thành phố	2	4,6%	
TỔNG CỘNG	43	100%	Tỷ lệ HT: 55,8%

3. Kênh tiếp nhận

Kênh tiếp nhận	Số lượng	Tỉ trọng	Nhận xét
Trang tin 1022	21	48,8%	Kênh chủ đạo trong kỳ
Smart Hải Phòng	20	46,5%	Kênh số
Tổng đài thoại 1022	2	4,7%	Kênh truyền thống

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

STT	Đơn vị	Tổng PAKN	Hoàn thành	Đang xử lý
1	Tổng đài 1022 HP	12	8	6
2	Phường Lê Chân	4	3	1
3	Phường Gia Viên	4	0	4
4	Phường Hải An	3	1	3
5	Phường An Biên	2	2	1
6	Phường Hồng Bàng	2	1	2
7	Phường An Dương	2	1	1
8	Xã Vĩnh Thịnh	1	0	2
9	Sở Xây dựng	1	1	1
10	Phường Lê Thanh Nghị	1	0	2
11	Phường Bạch Đằng	1	1	1
12	Đơn vị trực thuộc	1	0	2
13	Phường An Hải	1	0	1
14	Phường Thủy Nguyên	1	1	0
15	Văn phòng UBND TP	1	1	0
16	Xã Vĩnh Thuận	1	1	0
17	Xã Tiên Lãng	1	1	0
18	Xã Cẩm Giàng	1	1	0
19	Xã Yết Kiêu	1	0	1

STT	Đơn vị	Tổng PAKN	Hoàn thành	Đang xử lý
20	Đặc khu Cát Hải	1	0	1
21	Phường Tứ Minh	1	1	0
TỔNG CỘNG		43	24	29

5. Đánh giá tổng hợp

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ
Điểm tích cực	Đã hoàn thành 24/43 PAKN (55,8%). Tỷ lệ xử lý đúng hạn trong số hồ sơ đã hoàn thành đạt 83,3%.
Điểm cần cải thiện	Còn 19 PAKN đang xử lý cần đơn đốc giải quyết.

6. Những khó khăn, vướng mắc

a) VNPT Hải Phòng:

- Công tác tiếp nhận, phân loại và trả lời phản ánh kiến nghị của Tổng đài viên trong một số trường hợp còn chưa chính xác; việc kiểm tra lịch sử xử lý, đánh giá điều kiện tiếp nhận và hướng dẫn công dân chưa bảo đảm đúng quy trình.

Cụ thể như sau: PAKN tiếp nhận ngày 10/6/2026 có mã số 20260610-0134036 phản ánh về việc đốt rác gây ô nhiễm môi trường đã được Tổng đài viên trả lời là “**trùng với phản ánh trước đó**”. Tuy nhiên, kết quả kiểm tra cho thấy PAKN trước đây **chưa được đơn vị xử dứt điểm dẫn tới tái diễn** việc đốt rác, do đó việc từ chối tiếp nhận PAKN của công dân là chưa phù hợp.

- Sau cuộc họp ngày 03/6/2026 VNPT Hải Phòng **chưa triển khai** các công việc đã thống nhất tại cuộc họp dẫn tới việc Cổng Thông tin điện tử không giám sát được chất lượng xử lý PAKN tại các đơn vị trên Tổng đài 1022.

- Hệ thống phần mềm Tổng đài 1022 còn phát sinh lỗi kỹ thuật và việc phối hợp, cập nhật tiến độ xử lý giữa các đơn vị chưa đồng bộ, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết và theo dõi kết quả PAKN.

- Một số Tổng đài viên mới được phân công thực hiện nhiệm vụ phân luồng, điều phối PAKN cần thêm thời gian để nắm chắc quy trình và thao tác nghiệp vụ.

b) Đơn vị xử lý PAKN:

Chưa cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết trên hệ thống; nội dung trả lời còn chung chung, **thiếu hình ảnh, tài liệu minh chứng** hoặc chưa thể hiện rõ kết quả khắc phục thực tế, gây khó khăn trong việc đánh giá mức độ hoàn thành PAKN.

Cụ thể như sau: PAKN tiếp nhận ngày 03/6/2026 có mã số 20260603-0003116 phản ánh về đường dây điện, dây viên thông xà xuống gần mặt đất gây nguy hiểm cho người dân (đây là lần thứ 2 Công dân PAKN). Ngày 08/6/2026, Ủy ban nhân dân phường Gia Viên có thông báo đã tiếp nhận và giao cho Phòng

Kinh tế hạ tầng kết hợp với Sở Khoa học và Công nghệ giải quyết. Tuy nhiên, đơn vị đã xác nhận hoàn thành khi chưa cập nhật kết quả giải quyết như: **hình ảnh hiện trường, tình trạng khắc phục.**

7. Đề xuất, kiến nghị phương án khắc phục

Đến thời điểm hiện tại qua 10 ngày vận hành Tổng đài 1022 Văn phòng nhận thấy các đơn vị phối hợp xử lý các PAKN cơ bản đạt yêu cầu. Tuy nhiên, một số PAKN các đơn vị xác nhận Hoàn thành có chất lượng chưa cao.

Để nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Tổng đài 1022, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện một số nội dung sau:

a) Công Thông tin điện tử thành phố:

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tăng cường kiểm tra, giám sát và đôn đốc, đảm bảo việc giải quyết các PAKN trên Tổng đài 1022 đáp ứng thời hạn, chất lượng giải quyết PAKN được tốt nhất.

- Kiểm tra, rà soát, hướng dẫn Tổng đài viên nhằm đảm bảo việc tiếp nhận, phân loại, luân chuyển, trả lời PAKN đúng quy định, hạn chế sai sót trong quá trình xử lý.

- Tìm hiểu, học tập, trao đổi kinh nghiệm tại các địa phương đã vận hành Tổng đài 1022 đạt kết quả tốt để vận dụng, triển khai.

b) Đề nghị các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý các PAKN cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết như: hình ảnh hiện trường, văn bản tài liệu liên quan minh chứng việc giải quyết các PAKN trên hệ thống để Công Thông tin điện tử thành phố đủ căn cứ xác nhận hoàn thành.

c) Đề nghị VNPT Hải Phòng phối hợp với Công Thông tin điện tử thành phố bổ sung, khắc phục dứt điểm các lỗi kỹ thuật trên phần mềm Tổng đài 1022; chỉ đạo bộ phận Tổng đài viên cập nhật kiến thức, tạo dựng ngân hàng câu hỏi, nâng cao chất lượng việc tiếp nhận, luân chuyển các PAKN đảm bảo tiến độ thời gian giải quyết.

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;
- VNPT Hải Phòng;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Ban Tiếp Công dân TP;
- Phòng NV&KTGS;
- Trung tâm PVHCCTP;
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, N.N.Huy.

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



Nguyễn Thanh Hùng