

Số: /UBND-VHXH

Việt Khê, ngày tháng 5 năm 2026

V/v triển khai tiếp nhận, xử lý phản  
ánh kiến nghị trên ứng dụng Smart Hải  
Phòng và Tổng đài 1022

Kính gửi:

- Các phòng, cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã;
- Công an xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã;
- Trưởng các thôn.

Thực hiện Thông báo số 220/TB-VP ngày 15/05/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng thông báo kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Đồ Thành Trung tại hội nghị nghe báo cáo tình hình vận hành ứng dụng Smart Hải Phòng và xây dựng, ban hành Đề án Đô thị thông minh; nhằm nâng cao hiệu quả kênh tương tác trực tuyến giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp, giải quyết triệt để, kịp thời các kiến nghị của nhân dân trên địa bàn, Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các bộ phận chuyên môn, các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai các nội dung sau:

### **1. Quán triệt và thực hiện nghiêm túc quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**

Trưởng các phòng chuyên môn và thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động tổ chức tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân trên ứng dụng Smart Hải Phòng và hệ thống Tổng đài 1022 theo đúng quy định.

Các đơn vị có trách nhiệm thường xuyên theo dõi, kiểm tra tiến độ xử lý; tập trung giải quyết dứt điểm các phản ánh được phân công, bảo đảm đúng thời hạn, không để tồn đọng, quá hạn hoặc bỏ sót nội dung phản ánh của người dân, doanh nghiệp.

Công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp nhận thông tin có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện; định kỳ báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo. Trường hợp chậm xử lý, không trả lời hoặc trả lời không đúng thời hạn mà không có lý do chính đáng, công chức phụ trách lĩnh vực phải chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

## **2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp**

Giao Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh và các kênh thông tin của địa phương về tiện ích, cách thức cài đặt và sử dụng ứng dụng công dân số Smart Hải Phòng; hướng dẫn người dân gửi phản ánh, kiến nghị thông qua Tổng đài 1022 để kịp thời tương tác với chính quyền.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Cảnh Long**