

Số: /BC-UBND

Đồng Tháp, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả 02 năm triển khai Đề án thí điểm thành lập và hoạt động Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (Từ 01/01/2020 đến 15/12/2021)

Nhằm giúp cho việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được kịp thời, hiệu quả, tăng cường tính công khai, minh bạch, góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp, ngày 28/10/2019, Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp phê duyệt Quyết định số 1244/QĐ-UBND về việc ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (sau đây gọi tắt là Tổng đài 1022). Tổng đài chính thức vận hành từ ngày 01/01/2020, qua 02 năm hoạt động, Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp báo cáo sơ kết tình hình, kết quả hoạt động của Tổng đài, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI

UBND Tỉnh đã chỉ đạo Văn phòng UBND Tỉnh¹ chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Đồng Tháp và các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện cần thiết để đưa Tổng đài đi vào hoạt động như: gửi hồ sơ đề nghị phân bổ mã, số viễn thông; tập huấn điện thoại viên²; xây dựng và hiệu chỉnh phần mềm; tập huấn vận hành cho đầu mối tiếp nhận thông tin tại các ngành, địa phương³; chuẩn bị cho sự kiện tổ chức Lễ công bố; thực hiện công tác truyền thông về tổng đài... Ngày 27/12/2019, UBND Tỉnh phê duyệt Quyết định số 1642/QĐ-UBND về việc vận hành Tổng đài 1022. Đến ngày 03/01/2020, UBND tỉnh Đồng Tháp và Tập đoàn VNPT tổ chức Lễ Công bố vận hành Tổng đài 1022. Theo đó, Tổng đài 1022 chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/01/2020, là đường dây nóng thông nhất trong toàn tỉnh để tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

¹ Văn phòng đã ban hành Kế hoạch số 23/KH-VPUBND ngày 08/11/2019 về thực hiện các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm của Văn phòng UBND Tỉnh để đưa Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp đi vào hoạt động.

² Đã tập huấn 15 chuyên đề với các nội dung có liên quan gồm: Quy chế phối hợp 1022; Tổ chức bộ máy hành chính của Tỉnh; tình hình KTXH, công tác CCHC trên địa bàn tỉnh; nhận diện TTHC, phản ánh, kiến nghị, phân biệt với khiếu nại, tố cáo; quy trình đầu tư; quy trình khai thác phần mềm...

³ Tổ chức vào ngày 18/12/2019.

Bên cạnh đó, để Tổng đài đi vào hoạt động hiệu quả, UBND Tỉnh, Chủ tịch UBND Tỉnh đã ban hành các văn bản triển khai thực hiện như: Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp⁴; Quyết định công nhận hệ thống cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đầu mối tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp⁵; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai một số nội dung cần thực hiện để vận hành Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp⁶...

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Từ ngày 01/01/2020 đến ngày 15/12/2021, Tổng đài 1022 đã tiếp nhận và thực hiện 42.778 phiếu xử lý ý kiến, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Trong đó, năm 2020 là 5.783, năm 2021 là 36.995 phiếu, tăng 31.212 phiếu so với năm 2020. Trong đó, có 4.455 phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp thông tin liên quan đến thủ tục hành chính (TTHC). Các phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua điện thoại: 35.266 ý kiến, email: 438 ý kiến, zalo: 2.860 ý kiến, website 1022.dongthap.gov.vn: 2.586 ý kiến, facebook: 1.617 ý kiến, app mobile: 11 ý kiến⁷.

Các phản ánh, kiến nghị tập trung vào các lĩnh vực như: Đất đai, chính sách bảo trợ, công an, bảo hiểm xã hội, giao thông vận tải, tư pháp... Đặc biệt, khi thời điểm dịch bệnh COVID-19 diễn biến phức tạp trong năm 2021, nhu cầu thông tin của người dân gia tăng rất lớn, nhất là các thông tin về các gói hỗ trợ của chính quyền; phản ánh về sự bất tiện khi đi lại, lao động, học tập trong điều kiện giãn cách kéo dài; nhu cầu thông tin về kế hoạch tiêm vaccin... Các yêu cầu đều được Điện thoại viên tiếp nhận và lập phiếu xử lý kịp thời.

Tổng đài 1022 đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết **42.661** ý kiến (đạt 99,73%), còn **117** ý kiến, phản ánh đang được cơ quan có liên quan kiểm tra, giải quyết. Qua đó, UBND Tỉnh, Chủ tịch UBND Tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo chấn chỉnh việc giải quyết TTHC trễ hạn, quá hạn và thái độ của công chức, viên chức khi tiếp xúc công dân và các chỉ đạo khác để đảm bảo hiệu quả hoạt động của Tổng đài.

Kết quả xử lý ghi nhận, từ ngày 01/01/2021 đến 15/12/2021 có 35.833/35.948 phiếu trả lời ý kiến, giải quyết phản ánh, kiến nghị (không tính 113 phiếu đang giải quyết) được tổ chức, cá nhân đánh giá hài lòng về kết quả

⁴ Quyết định số 1455/QĐ-UBND-HC ngày 02/12/2019 của UBND Tỉnh.

⁵ Quyết định số 1568/QĐ-UBND-HC ngày 16/12/2019 của Chủ tịch UBND Tỉnh.

⁶ Công văn số 60/UBND-KSTTHC ngày 13/12/2019 của UBND Tỉnh, Công văn số 168/VPUBND-KSTTHC ngày 20/11/2019 của Văn phòng UBND Tỉnh.

⁷ Kênh app mobile được chính thức thực hiện từ ngày 01/11/2021 theo Công văn số 57/UBND-KSTTHC ngày 25/10/2021 của UBND Tỉnh.

giải quyết hoặc thông tin phản hồi là hữu ích (đạt 99,68%), 115 phiếu đánh giá chưa hài lòng hoặc thông tin phản hồi là chưa hữu ích đối với người hỏi (chiếm 0,31%), 933 phiếu người phản ánh không phản hồi về thông tin được cung cấp (*chủ yếu thông tin giao tiếp qua kênh face, zalo nên người phản ánh không bày tỏ ý kiến phản hồi*)⁸.

Trong quá trình vận hành Tổng đài 1022, UBND Tỉnh chỉ đạo Văn phòng UBND Tỉnh (trực tiếp là Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công) theo dõi, giám sát chặt chẽ tình hình thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương; trực tiếp đăng các tin tức, bài viết có liên quan lên các kênh 1022; duyệt công bố 430 phản ánh, kiến nghị lên website 1022.dongthap.gov.vn (mục tra cứu kết quả); đồng thời, hỗ trợ và cung cấp các thông tin cần thiết để điện thoại viên thực hiện nhiệm vụ.

Bên cạnh đó, nhằm đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, UBND Tỉnh chỉ đạo Văn phòng UBND Tỉnh phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp, VNPT Đồng Tháp thực hiện chương trình Đồng hành cùng nhân dân, chương trình “Về làng xuống phố”⁹ và các phóng sự phát trên sóng Phát thanh và Truyền hình của Tỉnh. Đồng thời, Chủ tịch UBND Tỉnh chỉ đạo¹⁰ các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố tăng cường thông tin, tuyên truyền đến tổ chức, công dân trên địa bàn về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Đề án, với nhiều hình thức như: Đặt Banner về Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp trên Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương liên kết với địa chỉ: 1022.dongthap.gov.vn; tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cấp huyện, cấp xã; lồng ghép qua các buổi sinh hoạt của các tổ chức, đoàn thể ở địa phương, các Tổ hòa giải ở cơ sở, các buổi họp dân định kỳ tại cộng đồng dân cư; phát video clip tuyên truyền về Tổng đài 1022 tại Bộ phận Một cửa các cấp; công khai Bảng Thông tin về Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp tại các điểm đông dân cư, trực giao thông chính...

(Xem chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

III. NHẬN XÉT

Nhìn chung, việc triển khai thực hiện Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp thời gian qua đạt kết quả rất khả quan, mang lại lợi ích thiết thực, thu hút rất nhiều phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp thông tin của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Công tác thông tin, tuyên truyền được đẩy mạnh, số lượng cuộc gọi đến, số lượng phiếu tiếp nhận hằng tháng cơ bản duy trì ổn định. Đặc biệt, công tác phối hợp tiếp

⁸ Việc đánh giá sự hài lòng của người phản ánh được thực hiện từ ngày 01/01/2021.

⁹ Chương trình Đồng hành cùng Nhân dân được tổ chức vào ngày 06/01/2020 với chủ đề: Tổng đài 1022 – Đường dây nóng thống nhất của tỉnh Đồng Tháp, Chương trình “Về làng Xuống phố” được tổ chức vào ngày 24/8/2020 với chủ đề: Hiệu quả của Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp.

¹⁰ Công văn số 02/UBND-KSTTHC ngày 28/02/2020 của Chủ tịch UBND Tỉnh.

nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp giữa Tổng đài 1022 với các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện tốt theo Quy chế được UBND Tỉnh ban hành. Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã triển khai thực hiện tốt việc cung cấp thông tin, kịp thời phản hồi các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gồm: Sở Y tế; Công an Tỉnh, Sở Giao thông vận tải, UBND thành phố Sa Đéc, UBND thành phố Cao Lãnh, UBND thành phố Hồng Ngự...

Kết quả hoạt động của Tổng đài đã đáp ứng tốt nhu cầu thông tin và việc tiếp nhận, phản hồi các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, đặc biệt phát huy hiệu quả tại thời điểm dịch bệnh diễn biến phức tạp; góp phần thực hiện tốt trách nhiệm giải trình của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh đối với người dân, doanh nghiệp; từng bước tạo được niềm tin của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh đối với Tổng đài 1022.

Tuy nhiên, công tác thông tin, tuyên truyền có khi chưa đều, nên vẫn còn một bộ phận người dân chưa biết về hoạt động của Tổng đài hoặc phản ánh những nội dung ngoài phạm vi tiếp nhận (chủ yếu là các phản ánh về khiếu nại, tố cáo, tranh chấp không thuộc phạm vi tiếp nhận); công tác cung cấp thông tin, phối hợp trả lời của một số cơ quan, đơn vị, địa phương đôi khi chưa đầy đủ, kịp thời gây khó khăn cho việc trả lời công dân (điện thoại viên phải trao đổi nhiều lần với đơn vị); vẫn còn một số phản ánh của người dân liên quan đến thái độ tiếp xúc của công chức, viên chức (114 phản ánh) hoặc phản ánh tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC (356 phản ánh), tập trung nhiều nhất ở lĩnh vực cấp căn cước công dân thuộc phạm vi quản lý của Công an Tỉnh (196 phản ánh) và lĩnh vực đất đai ở cấp huyện (thành phố Cao Lãnh (66 phản ánh), huyện Cao Lãnh (49 phản ánh), thành phố Sa Đéc (33 phản ánh)... khiến người dân chưa hài lòng (UBND Tỉnh đều có chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời)...

VI. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

Căn cứ tình hình, kết quả hoạt động của Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp, đặc biệt là mục đích, ý nghĩa và tính hiệu quả, khả thi mà Tổng đài mang lại, nhất là sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chủ trương này của UBND Tỉnh, ngày 05/10/2020, UBND Tỉnh đã ban hành Công văn số 45/UBND-KSTTHC về việc tiếp tục thực hiện Đề án thí điểm vận hành Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Đồng Tháp trong năm 2021, đồng thời, chấp thuận chủ trương lồng ghép nhiệm vụ khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh qua Tổng đài. Đến ngày 11/9/2021, UBND Tỉnh phê duyệt Quyết định số 1390/QĐ-UBND-HC về việc ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021 – 2026; trong đó, xác định Tổng đài 1022 là một trong số các mô hình cải cách hành chính phải tiếp tục được quan tâm, triển khai thực hiện hiệu quả trên phạm vi toàn tỉnh trong thời gian tới.

Bên cạnh đó, để Tổng đài tiếp tục phát huy hiệu quả trong việc kịp thời tiếp nhận, phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, trong năm 2022 và những năm tiếp theo, các ngành, các cấp phải tập trung thực hiện một số nội dung như sau:

1. Tiếp tục thực hiện tốt Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài; đồng thời, thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo của UBND Tỉnh, Chủ tịch UBND Tỉnh trong việc chủ động cung cấp các thông tin thuộc phạm vi quản lý và việc ưu tiên tập trung nguồn lực để xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị kéo dài... để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và hiệu quả hoạt động của Tổng đài. Qua đó, mang lại sự hài lòng nhiều hơn nữa đối với tổ chức, công dân.

2. Điện thoại viên tiếp tục nâng cao kiến thức, tích lũy kinh nghiệm, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận yêu cầu và phản hồi kịp thời đến tổ chức, công dân; đồng thời, triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng UBND Tỉnh tiếp tục theo dõi chặt chẽ tình hình hoạt động của Tổng đài 1022, đặc biệt là các phản ánh, kiến nghị của người dân để tham mưu UBND Tỉnh, Chủ tịch UBND Tỉnh chỉ đạo kịp thời; đảm bảo thực hiện tốt mục đích, ý nghĩa của Đề án thí điểm thành lập Tổng đài 1022 trên địa bàn tỉnh, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính và mang lại lợi ích thiết thực cho người dân.

Trên đây là Báo cáo kết quả 02 năm thực hiện Đề án thí điểm thành lập và hoạt động Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp./.

Nơi nhận:

- VPCP, Bộ Nội vụ, Bộ TT&TT (b/c);
- TT/TU, TT/HĐND Tỉnh (b/c);
- Các Phó Chủ tịch UBND Tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng Tỉnh;
- MTTQ và các Đoàn thể Tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Các đơn vị, DN cung ứng DVC trên địa bàn;
(theo danh sách đính kèm)
- VNPT Đồng Tháp;
- LĐVP UBND Tỉnh;
- Các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng;
- Lưu: VT, T (KSTTHC).

CHỦ TỊCH

Phạm Thiện Nghĩa

PHỤ LỤC
TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
QUA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG 1022 TỈNH ĐỒNG THÁP

Từ ngày 01/01/2020 đến ngày 15/12/2021

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày /12/2021 của UBND tỉnh Đồng Tháp)

1. Tổng hợp số lượng ghi nhận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo cơ quan, đơn vị, địa phương

STT	Đơn vị	Tổng	Kết quả xử lý															Ghi chú	
			Tình hình giải quyết		Cấp độ				Loại yêu cầu							Tỷ lệ xử lý			
			Đã xử lý	Đang xử lý	Cấp 1	Cấp 2	Cấp 3	Cấp 4	Hỏi thông tin	Phản ánh	Đăng ký	Phản ánh chậm trễ	Phản ánh thái độ công chức	Góp ý	Khiếu nại	Khác	Tỷ lệ đã xử lý		Tỷ lệ đang xử lý
1	Ban ATGT Tỉnh	49	49		46	3			10	34			1		1	3	100%		
2	Ban Quản lý Khu kinh tế	12	12		4	7	1		2	8					1	1	100%		
3	Ban Tiếp Dân	63	63		63				23	14					22	2	100%		
4	Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Tháp	264	264		207	57			226	32				2		4	100%		

5	BQL Dự án ĐTXD công trình giao thông	7	7		2	5			3	3			1				100%		
6	BQL Dự án ĐTXD công trình nông nghiệp	6	6			5	1		1	5							100%		
7	Bưu điện tỉnh Đồng Tháp	195	193	2	30	151	14		61	98	30	2		2		2	98.97%	1.03%	
8	Công an Tỉnh	1.235	1.157	78	939	251	45		866	131	1	191	5	8		24	93.68%	6.32%	
9	Công ty Cổ phần cấp nước và Môi trường Đô thị Đồng Tháp	72	72		21	51			22	38	10				1	1	100%		
10	Công ty Điện lực Đồng Tháp	227	227		129	97	1		89	47	62			2	2	25	100%		
11	Cục Hải quan Đồng Tháp	2	2		1	1			1								100%		

12	Cục Quản lý thị trường Đồng Tháp	23	23		3	20			3	19					1	100%			
13	Cục THADS tỉnh Đồng Tháp	36	36		17	17	2		15	18		1			1	1	100%		
14	Cục Thuế Đồng Tháp	53	53		31	22			33	17					1	2	100%		
15	Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp	21	21		21				19	1						1	100%		
16	Đơn Vị Khác	1.699	1.699		1.699				772	89	5			7	28	794	100%		
17	Kho bạc Nhà nước Việt Nam chi nhánh tỉnh Đồng Tháp	2	2		1	1										1	100%		
18	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chi nhánh	45	45		32	13			27	14				1		3	100%		

	Đồng Tháp																	
19	Phòng Thống kê Tổng hợp	2	2		1	1			2								100%	
20	Quỹ Đầu tư Phát triển	1	1		1				1								100%	
21	Sở Công thương	27	27		26	1			25	1				1			100%	
22	Sở Giáo dục và Đào tạo	118	118		100	18			96	15				4		3	100%	
23	Sở Giao thông vận tải	292	292		188	90	14		173	104	4			10		1	100%	
24	Sở Kế hoạch và Đầu tư	53	53		52	1			49	2				1		1	100%	
25	Sở Khoa học và Công nghệ	2	2		2				2								100%	
26	Sở LĐTB&XH	120	120		90	29	1		101	10	3			4		2	100%	
27	Sở NN và PTNT	60	60		36	20	4		39	21							100%	
28	Sở Nội vụ	29	29		17	11	1		24	4					1		100%	

29	Sở Tài chính	2	2		1	1			2							100%			
30	Sở Tài nguyên và Môi trường	85	85		60	19	6		59	20		2		1	1	1	100%		
31	Sở Thông tin và Truyền thông	54	53	1	24	28	2		23	22	1			1		7	98.15%	1.85%	
32	Sở Tư pháp	148	148		134	12	2		134	12				1		1	100%		
33	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	17	17		14	3			13	2				2			100%		
34	Sở Xây dựng	13	13		11	2			12	1							100%		
35	Sở Y tế	178	178		121	54	3		122	45	1		2	6		2	100%		
36	Thanh Tra	1	1		1					1							100%		
37	Tổng đài 1022	30.683	30.676	7	30.683				28.963	988	101			52	53	514	99.98%	0.02%	
38	Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ Hành chính	29	29		29				26		3						100%		

	công																		
39	UBND huyện Cao Lãnh	1219	1210	9	352	782	85		562	502	47	29	20	15	7	34	99.26%	0.74%	
40	UBND huyện Châu Thành	455	454	1	97	229	129		224	182	19	10	3	4	6	7	99.78%	0.22%	
41	UBND huyện Hong Ngự	301	301		91	199	11		164	115	5	6	3	1	4	3	100%		
42	UBND huyện Lai Vung	355	352	3	97	247	11		165	145	18	6	7	3	5	6	99.15%	0.85%	
43	UBND huyện Lập Vò	546	544	2	120	390	36		252	243	13	6	13	3	4	10	99.63%	0.37%	
44	UBND huyện Tam Nông	216	215	1	74	137	5		95	100	3	5	6	2	3	1	99.54%	0.46%	
45	UBND huyện Tân Hong	249	248	1	87	125	37		101	117	6	4	4		2	12	99.60%	0.40%	
46	UBND huyện Thanh Bình	442	440	2	131	297	14		205	190	8	8	9	5	5	12	99.55%	0.45%	

47	UBND huyện Tháp Mười	410	407	3	129	219	62		164	208	6	5	5	6	3	12	99.27%	0.73%	
48	UBND Thành phố Cao Lãnh	1.559	1.553	6	346	1.129	84		590	737	76	44	22	37	12	35	99.62%	0.38%	
49	UBND thành phố Hồng Ngự	319	319		94	215	10		145	144	3	10	7	2	1	5	100%		
50	UBND Thành phố Sa Đéc	682	681	1	139	413	130		307	253	49	27	6	12	14	13	99.85%	0.15%	
51	Văn phòng UBND Tỉnh	12	12		7	2	3		7	1				3		1	100%		
52	Viễn thông Đồng Tháp	88	88		76	11	1		39	11	4					34	100%		
53	Tổng số	42.778	42.661	117	36.677	5.386	715		35.059	4.764	478	356	114	198	178	1.582	99.73%	0.27%	

2. Số lượng tiếp nhận qua các kênh tiếp nhận:

STT	Kênh tiếp nhận	Số lượng	Tỷ lệ
1	Email	438	1.02 %
2	Website 1022	2.586	6.05 %
3	Facebook	1.617	3.78 %

4	Điện thoại	35.266	82.44 %
5	App mobile	11	0.03 %
6	Zalo	2.860	6.69 %
7	Tổng	42.778	100%

3. Số lượng ghi nhận và giải quyết là thủ tục hành chính:

STT	Loại yêu cầu nhận	Số lượng	Tỷ lệ	Giải quyết	Tỷ lệ
1	Thủ tục hành chính	4.455	10.41 %	4369	10.24 %
2	Khác TTHC	38.323	89.59 %	38292	89.76 %
18	Tổng	42.778	100%	42661	100%

4. Số lượng các phản ánh trễ hạn và thái độ hành vi theo đơn vị:

STT	Đơn vị	Tổng	Tình hình giải quyết		Tỷ lệ		Ghi chú
			Thái độ	Chậm trễ	Tỷ lệ thái độ	Tỷ lệ Chậm trễ	
1	Ban ATGT Tỉnh	1	1		100%		
2	BQL Dự án ĐTXD công trình giao thông	1	1		100%		
3	Bưu điện tỉnh Đồng Tháp	2		2		100%	
4	Công an Tỉnh	196	5	191	2.55%	97.45%	
5	Cục THADS tỉnh Đồng Tháp	1		1		100%	
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	2		2		100%	

7	Sở Y tế	2	2		100%		
8	UBND huyện Cao Lãnh	49	20	29	40.82%	59.18%	
9	UBND huyện Châu Thành	13	3	10	23.08%	76.92%	
10	UBND huyện Hồng Ngự	9	3	6	33.33%	66.67%	
11	UBND huyện Lai Vung	13	7	6	53.85%	46.15%	
12	UBND huyện Lấp Vò	19	13	6	68.42%	31.58%	
13	UBND huyện Tam Nông	11	6	5	54.55%	45.45%	
14	UBND huyện Tân Hồng	8	4	4	50.00%	50.00%	
15	UBND huyện Thanh Bình	17	9	8	52.94%	47.06%	
16	UBND huyện Tháp Mười	10	5	5	50.00%	50.00%	
17	UBND Thành phố Cao Lãnh	66	22	44	33.33%	66.67%	
18	UBND thành phố Hồng Ngự	17	7	10	41.18%	58.82%	
19	UBND Thành phố Sa Đéc	33	6	27	18.18%	81.82%	
	Tổng số	470	114	356	24.26%	75.74%	

6. Tổng hợp kết quả đánh giá hài lòng/chưa hài lòng đối với các phiếu đã xử lý theo đơn vị (số liệu từ ngày 01/01/2021 đến ngày 15/12/2021)

#	Đơn vị	Tổng số	Tổng số phiếu đã đánh giá	Số lượng phản ánh kiến nghị hỏi đáp thông tin								Ghi chú
				Tổng số phiếu đang giải quyết	Hài lòng	Không hài lòng, nguyên nhân (*)					Người phản ánh không phản hồi	
						Vướng mắc về cơ	Nguồn lực giải	Yêu cầu của phản	Cơ quan,	Tổng đài viên		

				chưa đánh giá		chế, chính sách, quy định	quyết vấn đề chưa đủ	ảnh không phù hợp	đơn vị trả lời chưa thỏa đáng	trả lời chưa thỏa đáng	khác	thông tin được cung cấp	
1	Ban ATGT Tỉnh	10	10		10								
2	Ban Quản lý Khu kinh tế	7	6		6							1	
3	Ban Tiếp Dân	8	7		7							1	
4	Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Tháp	82	82		81	1							
5	BQL Dự án ĐT XD công trình giao thông	1	1		1								
6	BQL Dự án ĐT XD công trình nông nghiệp	4	3		3							1	
7	Bưu điện tỉnh Đồng Tháp	139	132	2	131			1				5	
8	Công an Tỉnh	762	667	77	664				2		1	18	
9	Công ty Cổ phần cấp nước và Môi trường Đô thị Đồng Tháp	29	28		27						1	1	

10	Công ty Điện lực Đồng Tháp	51	49		49							2	
11	Cục Hải quan Đồng Tháp												
12	Cục Quản lý thị trường Đồng Tháp	3	3		3								
13	Cục THADS tỉnh Đồng Tháp	10	9		9							1	
14	Cục Thuế Đồng Tháp	19	19		18	1							
15	Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp	3	3		3								
16	Đơn Vị Khác	367	351		351							16	
17	Kho bạc Nhà nước Việt Nam chi nhánh tỉnh Đồng Tháp	1	1		1								
18	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chi nhánh Đồng Tháp	18	18		18								
19	Phòng Thống kê Tổng hợp												

20	Quỹ Đầu tư Phát triển												
21	Sở Công thương	13	13		13								
22	Sở Giáo dục và Đào tạo	49	45		45							4	
23	Sở Giao thông vận tải	83	77		76			1				6	
24	Sở Kế hoạch và Đầu tư	13	13		13								
25	Sở Khoa học và Công nghệ												
26	Sở LĐT&XH	27	26		26							1	
27	Sở NN và PTNT	31	30		29		1					1	
28	Sở Nội vụ	2	2		2								
29	Sở Tài chính	1	1		1								
30	Sở Tài nguyên và Môi trường	16	16		16								
31	Sở Thông tin và Truyền thông	20	19	1	19								
32	Sở Tư pháp	49	46		46							3	
33	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	4	4		4								

34	Sở Xây dựng	4	4		4								
35	Sở Y tế	88	84		84							4	
36	Thanh Tra												
37	Tổng đài 1022	30.635	29.981	7	29.981							647	
38	Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ Hành chính công	8	7		7							1	
39	UBND huyện Cao Lãnh	786	743	8	723	1	1	9	6		3	35	
40	UBND huyện Châu Thành	326	302	1	296			3	1		2	23	
41	UBND huyện Hồng Ngự	209	203		201			2				6	
42	UBND huyện Lai Vung	238	223	3	218			2	2		1	12	
43	UBND huyện Lấp Vò	380	357	2	343	1	1	4	5		3	21	
44	UBND huyện Tam Nông	122	115	1	112			3				6	
45	UBND huyện Tân Hồng	126	115	1	113			2				10	
46	UBND huyện	293	283	2	274		1	2	4		2	8	

	Thanh Bình												
47	UBND huyện Tháp Mười	227	204	2	196	1	1	4	1		1	21	
48	UBND Thành phố Cao Lãnh	1.011	956	6	933	7	3	4	5		4	49	
49	UBND thành phố Hồng Ngự	200	190		185			2	2		1	10	
50	UBND Thành phố Sa Đéc	505	485	1	476			5	1		3	19	
51	Văn phòng UBND Tỉnh	6	6		6								
52	Viễn thông Đồng Tháp	9	9		9								
Tổng cộng		36.995	35.948	114	35.833	12	8	44	29		22	933	