

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN ĐỒNG ĐA**

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

Số: /UBND-VP

Đống Đa, ngày tháng năm 2025

V/v Xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số- iHanoi của Quận Đống Đa (Quý I/2025).

Kính gửi :

- Các phòng, ban, đơn vị thuộc quận;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc quận;
- UBND 17 phường.

Thực hiện Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân Thủ đô số - iHanoi được UBND thành phố Hà Nội phê duyệt tại Quyết định số 1207/QĐ-UBND ngày 28/2/2025, UBND Quận Đống Đa đã chỉ đạo các đầu mối của phòng, ban, đơn vị trực thuộc, UBND các phường nghiêm túc giải quyết triệt để các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn bảo đảm chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ theo quy định của Thành phố.

Theo thống kê trên hệ thống iHanoi, từ ngày 01/01 đến 27/3/2025, UBND Quận đã nhận được 1.019 phản ánh . Lãnh đạo UBND Quận đã chỉ đạo các đơn vị tham mưu thực hiện hoàn thành 918 phản ánh, 62 phản ánh đang xử lý (trong hạn), 17 phản ánh chờ xử lý và 22 phản ánh đã xử lý quá hạn. Có 345 phản ánh được công dân đánh giá, cụ thể :

- 31 phản ánh (8,99%) được đánh giá "Rất hài lòng";
- 81 phản ánh (23,48%) được đánh giá "Hài lòng";
- 48 phản ánh (13,91%) được đánh giá "Bình thường";
- 130 phản ánh (37,68%) được đánh giá "Không hài lòng";
- 55 phản ánh (15,94%) được đánh giá "Rất không hài lòng".

Theo thống kê trên, một số đơn vị có mức độ đánh giá "Không hài lòng", "Rất không hài lòng" cao hoặc xử lý quá hạn trên hệ thống (*Phụ lục 01, Phụ lục 02*). UBND Quận Đống Đa yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường thực hiện nghiêm một số nội dung sau :

1. Quán triệt, phân công cán bộ, công chức nghiêm túc giải quyết triệt để các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn, đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng tiến độ thời gian theo quy định. Thành phố sẽ nhắc nhở, phê bình đối với các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị chưa dứt điểm, để

cá nhân, tổ chức phản ánh lặp lại và đánh giá không hài lòng nhiều lần (05 lần trở lên) hoặc có trên 30% phản ánh kiến nghị trong tháng được đánh giá chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý.

2. Báo cáo giải trình đối với các phản ánh của công dân đánh giá "Rất không hài lòng" và các phản ánh đã xử lý quá hạn (*có danh sách chi tiết tại Phụ lục 03 và Phụ lục 04*).

Báo cáo giải trình gửi về UBND Quận (qua Văn phòng HĐND& UBND Quận, đ/c Đỗ Thùy Linh, điện thoại : 0983529978, email: dothuylinh_dongda@hanoi.gov.vn). Thời gian : ***Trước ngày 04/04/2025***.

Đây là nhiệm vụ quan trọng của Thành phố, Quận, yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc thực hiện. UBND Quận sẽ xem xét trách nhiệm đối với các đơn vị không hoàn thành nhiệm vụ Thành phố giao./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Chủ tịch UBND Quận;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND Quận;
- Lưu: VT.

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Đặng Thị Mai

PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG - THỐNG KÊ THEO ĐƠN VỊ

Thời gian : Từ ngày 01/01 đến ngày 27/3/2025

STT	Đơn vị	Tổng số phản ánh	Tỷ lệ phản ánh	Đã từ chối	Chờ xử lý	Đang xử lý		Đã xử lý	
						Trong hạn	Quá hạn	Trong hạn	Quá hạn
1	UBND phường Ô Chợ Dừa	119	12%	0	1	8	0	110	0
2	UBND phường Phương Mai	101	10%	0	0	9	0	85	7
3	UBND phường Láng Hạ	100	10%	0	1	6	0	92	1
4	UBND phường Láng Thượng	86	8%	0	1	9	0	76	0
5	UBND phường Trung Liệt	81	8%	0	0	5	0	68	8
6	UBND phường Cát Linh	76	7%	0	0	0	0	76	0
7	UBND phường Nam Đồng	62	6%	0	3	6	0	52	1
8	UBND Phường Phương Liên - Trung Tự	62	6%	0	1	0	0	60	1
9	UBND phường Quang Trung	47	5%	0	4	4	0	39	0
10	UBND phường Kim Liên	45	4%	0	1	1	0	41	2
11	UBND phường Khương Thượng	38	4%	0	0	3	0	35	0
12	UBND Phường Thịnh Quang	33	3%	0	0	4	0	29	0
13	UBND Phường Khâm Thiên	31	3%	0	2	4	0	25	0
14	UBND phường Văn Chương	28	3%	0	0	0	0	28	0
15	UBND phường Hàng Bột	27	3%	0	0	2	0	25	0
16	UBND Phường Văn Miếu - Quốc Tử Giám	23	2%	0	0	0	0	23	0
17	UBND phường Thổ Quan	21	2%	0	0	0	0	21	0
18	UBND Quận Đống Đa	19	2%	0	0	0	0	17	2
19	UBND phường Quốc Tử Giám	6	1%	0	0	0	0	6	0
20	Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng quận	3	0%	0	1	1	0	1	0
21	Phòng Giáo dục và Đào tạo quận Đống Đa	3	0%	0	1	0	0	2	0
22	UBND phường Trung Tự	3	0%	0	0	0	0	3	0

STT	Đơn vị	Tổng số phản ánh	Tỷ lệ phản ánh	Đã từ chối	Chờ xử lý	Đang xử lý		Đã xử lý	
						Trong hạn	Quá hạn	Trong hạn	Quá hạn
23	Phòng Y tế quận Đống Đa	2	0%	0	0	0	0	2	0
24	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	1	0%	0	0	0	0	1	0
25	UBND phường Phương Liên	1	0%	0	0	0	0	1	0
26	Trung tâm VH TT và Thể thao quận Đống Đa	1	0%	0	1	0	0	0	0
		1019		0	17	62	0	918	22

PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG - THỐNG KÊ THEO ĐÁNH GIÁ

Thời gian : Từ ngày 01/01 đến ngày 27/3/2025

STT	Đơn vị	Phản ánh đã xử lý	Phản ánh có đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1	UBND phường Ô Chợ Dừa	110	52	4	8	7	20	13
2	UBND phường Láng Hạ	93	43	3	9	7	17	7
3	UBND phường Phương Mai	92	37	2	8	6	15	6
4	UBND phường Trung Liệt	76	28	2	9	5	7	5
5	UBND phường Láng Thượng	76	28	2	12	5	8	1
6	UBND phường Cát Linh	76	32	2	2	2	16	10
7	UBND Phường Phương Liên - Trung Tự	61	18	2	7	2	5	2
8	UBND phường Nam Đồng	53	29	1	5	2	16	5
9	UBND phường Kim Liên	43	18	1	5	4	6	2
10	UBND phường Quang Trung	39	8	0	0	1	6	1
11	UBND phường Khương Thượng	35	9	3	3	1	2	0
12	UBND phường Văn Chương	28	5	1	1	2	0	1
13	UBND phường Hàng Bột	25	11	1	5	3	2	0
14	UBND Phường Văn Miếu - Quốc Tử Giám	23	8	5	0	1	2	0
15	UBND phường Thổ Quan	21	10	1	5	0	3	1
16	UBND Quận Đống Đa	19	3	1	1	0	1	0
17	UBND phường Quốc Tử Giám	6	2	0	1	0	1	0
18	Phòng Y tế quận Đống Đa	2	1	0	0	0	1	0
19	Phòng Giáo dục và Đào tạo	2	2	0	0	0	2	0
20	Ban QLDA đầu tư xây dựng	1	0	0	0	0	0	0
21	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	1	1	0	0	0	0	1
		882	345	31	81	48	130	55
				8.99%	23.48%	13.91%	37.68%	15.94%

