

BỘ CÔNG AN
CÔNG AN TP HẢI PHÒNG

Số: 11766/CAHP-PC06

V/v tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công và chức năng phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công trên ứng dụng VNeID

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

Hải Phòng, ngày 08 tháng 9 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thuộc UBND thành phố;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.

Thực hiện chỉ đạo của đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tại Công văn số 10934/VP-NC ngày 27/8/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về việc tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VNeID; Theo đó, Bộ Công an (Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội) đã hoàn thành xây dựng, triển khai 02 tiện ích trên ứng dụng VNeID, gồm: (1) Chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công”; (2) Chức năng “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”, nhằm tạo kênh để người dân trực tiếp đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, phản ánh, kiến nghị về việc cung ứng dịch vụ công; qua đó góp phần nâng cao trách nhiệm, chất lượng và thái độ phục vụ của cơ quan, cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch.

Để việc tuyên truyền, triển khai 02 tiện ích trên được thực hiện đồng bộ, hiệu quả, tạo điều kiện để người dân chủ động tham gia đánh giá, phản ánh, kiến nghị về chất lượng cung ứng dịch vụ công, Công an thành phố đề nghị các sở, ban, ngành thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu quan tâm chỉ đạo thực hiện một số nội dung sau:

1. Đẩy mạnh tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và cách thức sử dụng 02 tiện ích trên ứng dụng VNeID, gồm chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” và chức năng “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”; xác định đây là kênh để người dân trực tiếp tham gia đánh giá chất lượng phục vụ, phản ánh những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, góp phần nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của cơ quan, cán bộ, công chức.

Tăng cường tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của đơn vị, địa phương, các phương tiện thông tin đại chúng, nền tảng số, mạng xã hội và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp, bảo đảm thông

tin được truyền tải đầy đủ, dễ tiếp cận, dễ hiểu để người dân biết và chủ động thực hiện.

2. Đề nghị các sở, ban, ngành thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu quán triệt cán bộ, công chức, viên chức và người trực tiếp thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính nghiêm túc thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng 02 tiện ích nêu trên; đồng thời chủ động tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền theo quy định.

Sau khi hoàn thành việc thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân chủ động đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công qua chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” trên ứng dụng VNeID; trường hợp phản ánh, kiến nghị, hướng dẫn người dân thực hiện chức năng “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”, trong đó khai báo đầy đủ các thông tin liên quan như mã hồ sơ, loại phản ánh, cơ quan tiếp nhận, nội dung phản ánh và gửi kèm hình ảnh, tài liệu liên quan (nếu có).

Việc tuyên truyền, hướng dẫn phải bảo đảm khách quan, không tác động, can thiệp đến nội dung và kết quả đánh giá của người dân; khuyến khích người dân thực hiện đánh giá, phản ánh, kiến nghị trên cơ sở trải nghiệm thực tế trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Công an thành phố đề nghị các sở, ban, ngành thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu quan tâm chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện; góp phần nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và thực hiện mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, công khai, minh bạch.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị trao đổi với Công an thành phố Hải Phòng (qua Phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội) để được hướng dẫn, phối hợp thực hiện.

(Tài liệu hướng dẫn gửi kèm mã QR code)

Công an thành phố trân trọng đề nghị các cơ quan, đơn vị quan tâm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND thành phố (để báo cáo);
- Giám đốc CATP (để báo cáo);
- Lưu: VT, PC06.



Quét QR để tải tài liệu



Đại tá Phạm Chí Hiếu