

Số:3588/UBND-CA

Thạch Khôi, ngày 11 tháng 9 năm 2026

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

Kính gửi:

- Các phòng, ban, Trung tâm thuộc UBND phường;
- Công an phường;
- Ban chỉ huy quân sự phường;
- Các Tổ dân phố.

Thực hiện Công văn số 11766/CAHP-PC06 ngày 08/9/2026 của Giám đốc Công an thành phố Hải Phòng về việc 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, Chủ tịch UBND phường yêu cầu các đơn vị thực hiện nghiêm túc các nội dung sau:

1. Công an phường

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, Trung tâm, đơn vị có liên quan 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.

- Theo dõi, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện; tổng hợp những khó khăn, vướng mắc phát sinh, kịp thời báo cáo UBND phường xem xét, chỉ đạo.

- Cung cấp tài liệu, nội dung hướng dẫn về mục đích, ý nghĩa và cách thức sử dụng 02 chức năng trên ứng dụng VNeID để các phòng, ban, trung tâm, đơn vị và các Tổ dân phố tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện.

- Phối hợp các đơn vị có liên quan đẩy mạnh tuyên truyền trên các nền tảng số, mạng xã hội và các hình thức phù hợp, bảo đảm nội dung dễ hiểu, dễ tiếp cận, thuận tiện cho người dân sử dụng.

2. Phòng Văn hóa - xã hội

Phối hợp với Công an phường, Trung tâm cung ứng dịch vụ công hướng dẫn công tác thông tin, tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử, các nền tảng số và hình thức phù hợp khác, bảo đảm thông tin chính xác, thiết thực, dễ tiếp cận.

3. Trung tâm phục vụ sự nghiệp công

- Phối hợp Công an phường, Phòng Văn hóa - xã hội và Trung tâm phục vụ hành chính công phường xây dựng, đăng tải các nội dung tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng 02 chức năng trên ứng dụng VNeID trên các kênh thông tin của phường; chú trọng hình thức trực quan, ngắn gọn, dễ hiểu.

- Chủ động tuyên truyền thường xuyên, liên tục để người dân biết, tiếp cận và sử dụng các tiện ích; phối hợp thực hiện các tin, bài, nội dung hướng dẫn trực quan phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

4. Trung tâm phục vụ hành chính công

- Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện đánh giá hoặc phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng VNeID sau khi hoàn tất thủ tục hành chính; bố trí, cung cấp thông tin hướng dẫn tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả để người dân dễ dàng thực hiện.

- Quán triệt cán bộ, công chức, người làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân theo đúng quy định; tuyệt đối không tác động, định hướng hoặc làm ảnh hưởng đến nội dung và kết quả đánh giá của công dân, bảo đảm tính khách quan, công tâm.

5. Các phòng, ban, Trung tâm, đơn vị, Tổ dân phố

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến đến cán bộ, công chức, người lao động, Nhân dân và các doanh nghiệp trên địa bàn về 02 chức năng trên ứng dụng VNeID; vận động, hướng dẫn người dân có tài khoản định danh điện tử mức 2 chủ động sử dụng chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công hoặc gửi phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công.

- Đối với các đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện hướng dẫn người dân sau khi hoàn tất thủ tục; không gây phiền hà, không tác động hoặc can thiệp vào nội dung đánh giá, phản ánh, kiến nghị của công dân.

- Các Tổ dân phố tăng cường tuyên truyền đến từng hộ dân bằng các hình thức phù hợp, góp phần nâng cao nhận thức, khuyến khích người dân tham gia đánh giá thực chất chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

Yêu cầu các phòng, ban, trung tâm, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- PCT UBND phường;
- Lưu: VP, CAP.

CHỦ TỊCH



Tăng Văn Quân