

Số: 2533 /UBND-VP

Mỹ Hào, ngày 11 tháng 9 năm 2026

V/v tuyên truyền, triển khai
chức năng đánh giá việc cung
ứng dịch vụ hành chính công
trên ứng dụng VNeID

Kính gửi:

- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể phường;
- Các tổ dân phố và toàn thể nhân dân;
- Các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn phường.

Thực hiện theo Công văn số 5938/UBND-PVHCC ngày 04/9/2026 của UBND tỉnh Hưng Yên về việc tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VNeID.

Thực hiện chủ trương đẩy mạnh chuyển đổi số, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công, Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hào đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến việc sử dụng chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng định danh điện tử VNeID với các nội dung sau:

1. Mục đích, yêu cầu

a) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến kịp thời, đầy đủ những nội dung, cách thức sử dụng đối với 02 tiện ích: “*Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công*” và “*Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công*” trên ứng dụng VNeID đối với công dân có tài khoản định danh điện tử mức 2 và các văn bản hướng dẫn thi hành đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân trên địa bàn.

b) Việc triển khai các chức năng trên nhằm tạo điều kiện thuận lợi để người dân trực tiếp đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời gửi các phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ công; qua đó góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ Nhân dân.

c) Việc tuyên truyền, phổ biến phải được thực hiện thiết thực, phù hợp với từng nhóm đối tượng, bảo đảm nội dung chính xác, dễ hiểu, dễ tiếp cận, kết hợp nhiều hình thức tuyên truyền để tạo hiệu quả thiết thực.

2. Nội dung

Tập trung tuyên truyền cách thức sử dụng đối với 02 tiện ích: “*Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công*” và “*Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công*” trên ứng dụng VNeID đối với công dân có tài khoản định danh điện tử mức 2, cụ thể như sau:

2.1. Chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công”

Người dân sau khi thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ hành chính công có thể thực hiện đánh giá trên ứng dụng VNeID. Nội dung đánh giá tập trung vào chất lượng cung ứng dịch vụ, thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm, thời gian giải quyết, mức độ thuận tiện và các nội dung liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Việc đánh giá được thực hiện trên tinh thần khách quan, trung thực, đúng thực tế, là cơ sở để cơ quan hành chính tiếp thu ý kiến, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2.2. Chức năng “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”

Người dân có thể sử dụng VNeID để gửi phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công khi phát sinh những khó khăn, vướng mắc, bất cập hoặc vấn đề cần được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết. Nội dung phản ánh, kiến nghị cần bảo đảm chính xác, rõ ràng, khách quan, cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết để cơ quan chức năng có cơ sở tiếp nhận, kiểm tra và xử lý theo quy định.

3. Đối tượng và phương thức tuyên truyền

Đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, tổ dân phố trên địa bàn phường đẩy mạnh tuyên truyền đến cán bộ, công chức, đoàn viên, hội viên và Nhân dân về ý nghĩa, lợi ích của việc sử dụng các chức năng trên VNeID.

Tăng cường tuyên truyền thông qua các hình thức phù hợp như: hệ thống truyền thanh của phường, của tổ dân phố, mạng xã hội, các cuộc họp tổ dân phố, sinh hoạt của các tổ chức đoàn thể và tuyên truyền trực tiếp tại trung tâm phục vụ Hành chính công của UBND phường.

Cán bộ, công chức tại trung tâm phục vụ Hành chính công có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ người dân khi có nhu cầu thực hiện đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công hoặc gửi phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng VNeID.

4. Tổ chức thực hiện

4.1. Văn phòng HĐND và UBND phường

Chủ trì tham mưu triển khai, theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện; phối hợp với các bộ phận chuyên môn hướng dẫn người dân sử dụng các chức năng trên VNeID; kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

4.2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công và gửi phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công trên VNeID; tạo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện quyền giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ.

4.3. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường

Phối hợp thực hiện công tác tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, các kênh thông tin của phường và các hình thức phù hợp khác; xây dựng nội dung tuyên truyền ngắn gọn, dễ hiểu, dễ thực hiện.

4.4. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực sử dụng VNeID, thực hiện đánh giá và gửi phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công khi có nhu cầu.

4.5. Các tổ dân phố

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến đến Nhân dân; vận động người dân có tài khoản VNeID tích cực sử dụng các chức năng đánh giá, phản ánh, kiến nghị, góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn phường.

UBND phường Mỹ Hào đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, tổ dân phố và toàn thể cán bộ, công chức, Nhân dân trên địa bàn phường quan tâm phối hợp thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh về UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) để được hướng dẫn, tổng hợp và giải quyết theo thẩm quyền. *nt*

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- UBND tỉnh Hưng Yên;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thế Thành