

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÂM ĐỒNG**

Số: /UBND-NC

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

Lâm Đồng, ngày 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 sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu.

Thực hiện Công văn số 4511/BCA-C06 ngày 26/8/2026 của Bộ Công an về 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 đã xây dựng, triển khai 02 tiện ích: (1) chức năng **“Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công”**; (2) chức năng **“Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”** trên ứng dụng VNeID nhằm tạo kênh để người dân trực tiếp đánh giá khách quan chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, phản ánh những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, công khai, minh bạch, lấy người dân làm trung tâm. Các chức năng được cung cấp cho công dân có tài khoản định danh điện tử mức độ 2.

Để tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả các tiện ích nêu trên, phát huy quyền tham gia đánh giá, giám sát của người dân, góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành thuộc tỉnh và UBND các xã, phường, đặc khu thực hiện các nội dung sau:

1. Công tác tuyên truyền

Tăng cường tuyên truyền đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân về mục đích, ý nghĩa, tiện ích và cách thức sử dụng 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.

Nội dung tuyên truyền cần làm rõ quyền của người dân trong việc đánh giá, giám sát chất lượng giải quyết TTHC; khuyến khích người dân chủ động phản hồi về quá trình cung ứng dịch vụ công, qua đó góp phần nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước.

Căn cứ điều kiện thực tế, chủ động lựa chọn hình thức tuyên truyền phù hợp, chú trọng tuyên truyền trên Cổng/Trang thông tin điện tử, hệ thống thông tin cơ sở, các phương tiện thông tin đại chúng, nền tảng số, mạng xã hội; đồng

thời lồng ghép hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa và các địa điểm tiếp nhận, giải quyết TTHC để người dân dễ tiếp cận, thao tác các chức năng theo hướng dẫn.

2. Bảo đảm khách quan, thực chất trong đánh giá và phản ánh

Các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng ứng dụng VNeID để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công sau khi hoàn thành giải quyết TTHC, tạo điều kiện để người dân thực hiện quyền đánh giá, giám sát chất lượng phục vụ; tuyệt đối không can thiệp, tác động, gây áp lực hoặc định hướng nội dung, kết quả đánh giá, phản ánh, kiến nghị của người dân.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện; phân công cán bộ tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, bảo đảm đúng quy định, đúng thời hạn, không né tránh, đùn đẩy hoặc kéo dài thời gian giải quyết; đồng thời rà soát, xác minh nguyên nhân, xác định rõ trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan và chủ động chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế được người dân phản ánh. Kết quả xử lý phải góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, thái độ phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

3. Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc việc triển khai các tiện ích nêu trên tại các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường, đặc khu; phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan hỗ trợ quá trình tổ chức thực hiện, trong đó chú trọng công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng các chức năng trên ứng dụng VNeID khi thực hiện thủ tục hành chính; tổng hợp thông tin, kết quả đánh giá, phản ánh, kiến nghị và các vấn đề phát sinh liên quan đến chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ để tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, hỗ trợ triển khai các tiện ích trên ứng dụng VNeID; cung cấp tài liệu hướng dẫn, thông tin phục vụ công tác tuyên truyền; theo dõi tình hình triển khai, kịp thời hướng dẫn, phối hợp xử lý các khó khăn, vướng mắc liên quan đến việc sử dụng các chức năng trên VNeID; tổng hợp các nội dung vượt thẩm quyền, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Bộ Công an (qua Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội) xem xét, hướng dẫn theo quy định.

5. Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các xã, phường, đặc khu tổ chức triển khai, tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng các tiện ích trên

VNeID; chỉ đạo các bộ phận trực tiếp giải quyết TTHC thực hiện nghiêm các quy định nêu trên; chủ động tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền và kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế thuộc phạm vi quản lý.

UBND tỉnh đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh và Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu nghiêm túc tổ chức thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Công an tỉnh (qua Phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội) để tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT. UBND tỉnh (Đ/c Phúc);
- ChánhVP, các PCVP. UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC.Châu



Mã QR tài liệu hướng dẫn

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc Phúc