

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 9120 /UBND-VX

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 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 Thành phố;
- Công an Thành phố;
- Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu.

Thực hiện Quyết định số 826/QĐ-TTg ngày 11 tháng 5 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2026 – 2030, tầm nhìn đến năm 2035; trong đó xác định lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, đẩy mạnh ứng dụng VNeID phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Bộ Công an đã hoàn thành xây dựng, triển khai 02 tiện ích: (1) Chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” trên ứng dụng VNeID; (2) Chức năng “Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công” trên ứng dụng VNeID, nhằm tạo kênh để người dân trực tiếp, khách quan đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch. Chức năng được sử dụng đối với công dân có tài khoản định danh điện tử mức 2.

Để đẩy mạnh ứng dụng VNeID phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, phát huy vai trò giám sát và quyền tham gia đánh giá của người dân; theo đề nghị của Công an Thành phố tại Tờ trình số 8130/TTr-CATP ngày 17 tháng 9 năm 2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu và các đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính khẩn trương thực hiện một số nội dung, nhiệm vụ sau:

1. Tổ chức tuyên truyền rộng rãi đến người dân về mục đích, ý nghĩa và cách thức sử dụng 02 tiện ích: (1) Chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” trên ứng dụng VNeID; (2) Chức năng “Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công” trên ứng dụng VNeID; xác định đây là kênh để người dân trực tiếp tham gia đánh giá chất lượng phục vụ, góp phần nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của cơ quan, cán bộ, chiến sĩ trong giải quyết thủ tục hành chính.

Đẩy mạnh tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của 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 người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu và thuận tiện thực hiện.

2. Tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân sau khi thực hiện thủ tục hành chính chủ động đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, gửi phản ánh kiến nghị trên ứng dụng VNeID; trong trường hợp phản ánh kiến nghị, thực hiện khai báo mã hồ sơ, loại phản ánh, cơ quan tiếp nhận, nội dung và gửi kèm hình ảnh, tài liệu liên quan (*nếu có*). Việc tuyên truyền, hướng dẫn phải bảo đảm khách quan, không tác động đến nội dung và kết quả đánh giá của người dân.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và Công an Thành phố để tổng hợp, báo cáo Bộ Công an phối hợp xử lý.

(Tài liệu hướng dẫn đánh giá của Bộ Công an đính kèm).

Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu và các đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính khẩn trương thực hiện nghiêm các nội dung trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TTUB: CT, các PCT;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- TT Phục vụ HCC TP;
- Phòng Văn xã;
- Lưu: VT, VX-Đại.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Mạnh Cường