

Số: 653 /TTBTXH1

Hà Nội, ngày 19 tháng 09 năm 2026

Về việc tuyên truyền, triển khai chức năng
đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính
công trên ứng dụng VneID

- Kính gửi: Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm.

Thực hiện Công văn số 9445/SYT-VP ngày 15/9/2026 của Sở Y tế Hà Nội về việc tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VneID. Trung tâm Bảo trợ xã hội 1 Hà Nội đề nghị các phòng chuyên môn triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tuyên truyền, phổ biến

Thực hiện phổ biến đến toàn thể cán bộ viên chức, người lao động về 02 tiện ích trên ứng dụng VNeID gồm:

Chức năng **“Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công”**: Giúp người dân trực tiếp đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Chức năng **“Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”**: Giúp người dân gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ công.

Hai chức năng trên được sử dụng đối với công dân có tài khoản định danh điện tử mức 2, tạo kênh để người dân trực tiếp đánh giá chất lượng phục vụ và gửi phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công.

2. Tổ chức thực hiện

Đề nghị Trưởng các phòng chuyên môn tổ chức phổ biến nội dung Công văn này đến toàn thể viên chức, người lao động thuộc phòng để biết và thực hiện.

Viên chức, người lao động chủ động nghiên cứu và sử dụng các chức năng trên ứng dụng VNeID khi có nhu cầu; việc đánh giá, phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo nhu cầu và ý kiến thực tế của cá nhân, bảo đảm khách quan.

3. Tài liệu hướng dẫn

Trung tâm gửi kèm Phụ lục hướng dẫn sử dụng chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” và “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công” trên ứng dụng VNeID để viên chức, người lao động nghiên cứu và thực hiện.

Đồng thời, Trung tâm cung cấp mã QR và đường link trực tiếp để thuận tiện truy cập tài liệu hướng dẫn:

<https://drive.google.com/drive/folders/1Z8yk1knECB6wR2llvCW9SX2mFhxMIImFc>

Viên chức, người lao động có thể quét mã QR ở trong thông báo này bằng camera điện thoại để xem tài liệu hướng dẫn chi tiết.

Đề nghị trưởng các phòng, ban và toàn thể viên chức, người lao động nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (để b/c);
- Các phòng chức năng (để t/h);
- Lưu VT.(Dùng)

Quét mã QR để nhận hướng dẫn



GIÁM ĐỐC

Đoàn Văn Sỹ



PHỤ LỤC

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHỨC NĂNG “ĐÁNH GIÁ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG” VÀ “PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ DỊCH VỤ CÔNG” TRÊN ỨNG DỤNG VNeID

(Kèm theo Công văn số 653/TTBTXH1 ngày 19/09/2026 của Trung tâm Bảo trợ xã hội 1)

Hướng dẫn Đánh giá về việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VneID

Bước 1: Truy cập chức năng

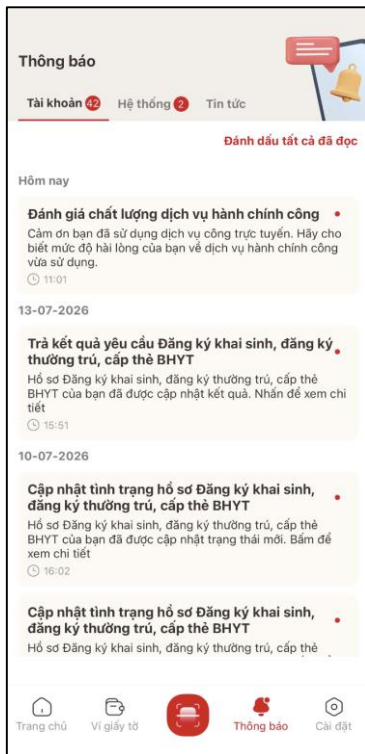
Cách 1: Truy cập từ nhóm chức năng thủ tục hành chính

Công dân thực hiện đăng nhập tài khoản định danh điện tử mức 2 > Chọn Thủ tục hành chính > Chọn Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công



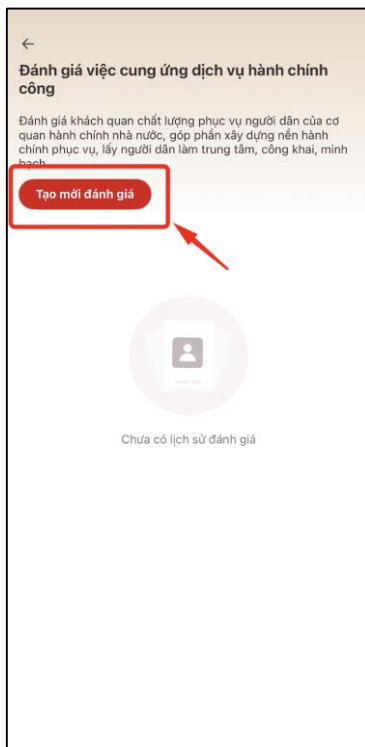
Cách 2: Truy cập từ thông báo

Khi nhận được thông báo, công dân nhấn vào thông báo để mở chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công



Bước 2: Tạo mới đánh giá

Tại màn Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công chọn Tạo mới đánh giá



Công dân nhập các trường thông tin bắt buộc và chọn câu trả lời cho từng câu hỏi

← Thông tin đánh giá

Thông tin đánh giá, phản ánh

Mã hồ sơ phản ánh, kiến nghị *

☒ Có
 ☐ Không

Mã hồ sơ *

G01.901.000-260705-0001

Việc cung ứng hành chính công

☒ Tiếp cận dịch vụ

Câu 1 *

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.

☐ Rất không hài lòng
 ☐ Không hài lòng
 ☐ Bình thường
 ☒ Hài lòng
 ☐ Rất hài lòng

Câu 2 *

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân

☐ Tôi xin cam đoan những thông tin đánh giá trên theo đúng sự thật

Gửi đánh giá

← Thông tin đánh giá

Thông tin đánh giá, phản ánh

Mã hồ sơ phản ánh, kiến nghị *

☐ Có
 ☒ Không

Thủ tục hành chính *

Cấp Phiếu Lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam, người Việt Nam đang cư trú ở nước ngoài

Cấp xử lý *

☒ Tỉnh/Thành phố
 ☐ Phường/Xã
 ☐ Bộ/Ngành

Đơn vị xử lý *

Thành phố Hà Nội

Việc cung ứng hành chính công

☒ Tiếp cận dịch vụ

Câu 1 *

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.

☐ Tôi xin cam đoan những thông tin đánh giá trên theo đúng sự thật

Gửi đánh giá

Lưu ý:

- Công dân cần trả lời tất cả câu hỏi trước khi gửi đánh giá

Bước 3: Gửi đánh giá thành công

Sau khi nhập đầy đủ thông tin và trả lời hết các câu hỏi công dân tích chọn “Tôi xin cam đoan những thông tin đánh giá trên theo đúng sự thật” ☐ Nhấn chọn Gửi đánh giá

← Thông tin đánh giá

Thông tin đầy đủ, chính xác.

☐ Rất không hài lòng
 ☐ Không hài lòng
 ☐ Bình thường
 ☐ Hài lòng
 ☒ Rất hài lòng

Câu 13 *

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.

☐ Rất không hài lòng
 ☐ Không hài lòng
 ☐ Bình thường
 ☐ Hài lòng
 ☒ Rất hài lòng

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (nếu có)

Câu 14 *

Ông/Bà đã từng gửi phản ánh, kiến nghị về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công?

☐ Có
 ☒ Không

☒ Tôi xin cam đoan những thông tin đánh giá trên theo đúng sự thật

Gửi đánh giá

Gửi đánh giá thành công

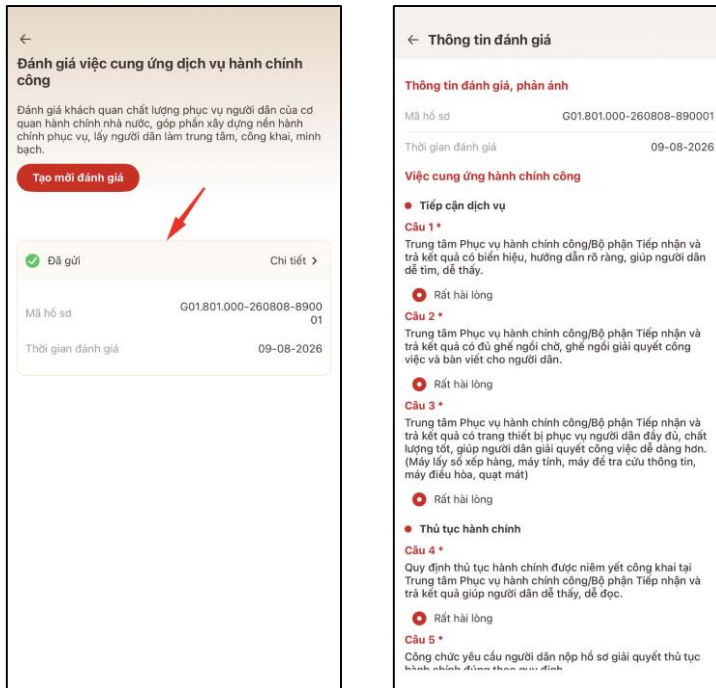
Hệ thống đã ghi nhận đánh giá của bạn và sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tiếp tục đánh giá

Quay về

Bước 4: Xem chi tiết đánh giá

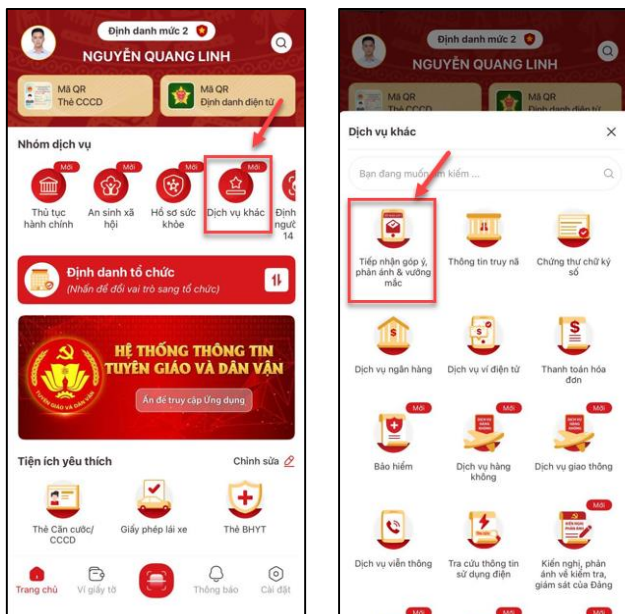
Tại màn Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công công dân nhấn chọn vào 1 đánh giá cần xem chi tiết



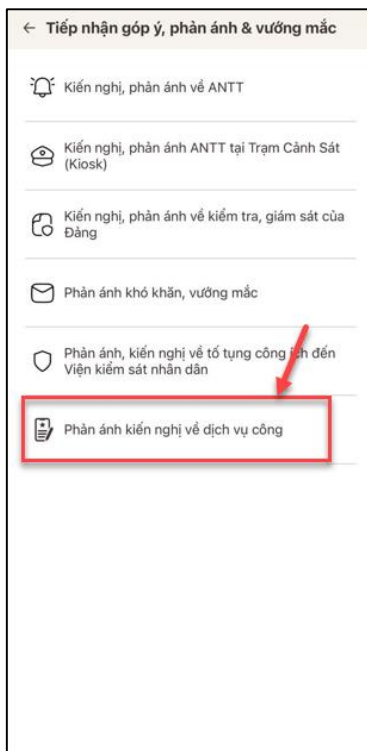
Hướng dẫn Đánh giá về việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VneID

Bước 1: Truy cập chức năng

Công dân thực hiện đăng nhập tài khoản định danh điện tử mức 2 > Tại màn Dịch vụ khác > Chọn Tiếp nhận góp ý, phản ánh & vướng mắc.



Bước 2: Tại màn Tiếp nhận góp ý, phản ánh & vướng mắc □ Chọn Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công.



Bước 3 : Tại màn Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công, nhấn Tạo yêu cầu



Bước 4: Tại màn Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công:

- Nhập mã hồ sơ
- Chọn Phản ánh kiến nghị về việc
- Nhập nội dung phản ánh
- Nếu có tài liệu đính kèm, tại mục Tài liệu đính kèm, chọn file cần tải lên.

← Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công

Thông tin người phản ánh

Họ và tên

Nguyễn Quang Linh

Số định danh

001087888888

Ngày, tháng, năm sinh

08-08-1987

Nơi cư trú

Số 10 ngõ 2 Phan Bội Châu,
Phường Cửa Nam, Thành phố
Hà Nội

Số điện thoại liên hệ *

0932879999

Thông tin phản ánh

PAKN về việc *

Do hành vi chậm trễ gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức

Mã hồ sơ *

G01.801.108-260619-0002

Nội dung phản ánh *

hso của tôi nộp được hơn tuần chưa thấy trả kết quả

Gửi phản ánh

← Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công

Mã hồ sơ *

G01.801.108-260619-0002

Nội dung phản ánh *

hso của tôi nộp được hơn tuần chưa thấy trả kết quả

Tài liệu đính kèm

Định dạng: .PDF, .PNG, .JPEG và các định dạng ảnh khác được hỗ trợ

Tổng dung lượng tối đa các tài liệu: 3.0MB

*Tổng dung lượng các file đã thêm 440.8KB

Xóa

Xem

VNeID-DVC-TRINH-DON-1781691122176....

440.8KB

Chọn file đính kèm

☒

Tôi xin cam đoan những thông tin kê khai trên là đúng sự thật

Gửi phản ánh

Lưu ý: Nhập đầy đủ các trường bắt buộc có đánh dấu * đỏ

- Tích chọn Tôi xin cam đoan những thông tin kê khai trên là đúng sự thật ☒ Ấn Gửi phản ánh.

Bước 5: Tạo yêu cầu thành công

+ Nhấn Tiếp tục phản ánh để tiếp tục gửi phản ánh.

+ Nhấn Trang chủ để quay về màn trang chủ VNeID.

Xem chi tiết yêu cầu

Cách thực hiện

Bước 1: Tại màn hình Phán ánh kiến nghị về dịch vụ công □ Chọn bản ghi để xem chi tiết

←

Phán ánh kiến nghị về dịch vụ công

Tạo mới yêu cầu

07-2026

Chờ gửi

Chi tiết >

Mã hồ sơ

G01.801.108-260519-0002

Ngày tạo yêu cầu

15:47 17-07-2026

← Chi tiết yêu cầu

Chờ gửi

(Ngày tạo yêu cầu: 15:47 17-07-2026)

(Cập nhật lần cuối: 09:43 22-07-2026)

Thông tin người phản ánh

Họ và tên

NGUYỄN QUANG LINH

Số định danh cá nhân

001087888888

Ngày tháng năm sinh

08-08-1987

Nơi cư trú

Số 10 ngõ 2 Phan Bội Châu,
Phường Cửa Nam, Thành phố
Hà Nội

Số điện thoại

0932879999

Thông tin phản ánh

PAKN về việc

Do hành vi chậm trễ gây phiền
hà hoặc không thực hiện, thực
hiện không đúng quy định
hành chính của cơ quan hành
chính nhà nước, của cán bộ,
công chức

Mã hồ sơ

G01.801.108-260519-0002

Nội dung phản ánh

tháng 5 tôi có nộp hồ sơ thủ tục
hành chính mà tôi nay vẫn
chưa nhận được phản hồi

← Chi tiết yêu cầu

Thông tin người phản ánh

Họ và tên

NGUYỄN QUANG LINH

Số định danh cá nhân

001087888888

Ngày tháng năm sinh

08-08-1987

Nơi cư trú

Số 10 ngõ 2 Phan Bội Châu,
Phường Cửa Nam, Thành phố
Hà Nội

Số điện thoại

0932879999

Thông tin phản ánh

PAKN về việc

Do hành vi chậm trễ gây phiền
hà hoặc không thực hiện, thực
hiện không đúng quy định
hành chính của cơ quan hành
chính nhà nước, của cán bộ,
công chức

Mã hồ sơ

G01.801.108-260519-0002

Nội dung phản ánh

tháng 5 tôi có nộp hồ sơ thủ tục
hành chính mà tôi nay vẫn
chưa nhận được phản hồi

Tài liệu đính kèm

445 KB

VNID-DVC-TRINH-DON-1781691122176...

Xem

Lưu ý:

- **Ấn Xem** để xem tài liệu đính kèm.