

HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN ĐÁNH GIÁ, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRÊN ỨNG DỤNG VNeID

Nhằm phát huy quyền tham gia, giám sát của người dân, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, ứng dụng VNeID đã triển khai 02 chức năng: “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” và “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”.

Thực hiện Công văn số 4511/BCA-C06 ngày 26/8/2026 của Bộ Công an và chỉ đạo của UBND tỉnh Hà Tĩnh, UBND xã Hương Sơn tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân sử dụng 02 chức năng này sau khi thực hiện thủ tục hành chính.

1. Vì sao người dân nên thực hiện đánh giá?

Việc tích hợp chức năng đánh giá và phản ánh, kiến nghị ngay trên VNeID tạo thêm một kênh thuận tiện để người dân trực tiếp, khách quan đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Thông qua những ý kiến đánh giá thực chất của người dân, cơ quan nhà nước có thêm cơ sở để nhìn nhận chất lượng phục vụ, kịp thời khắc phục hạn chế, nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Đây cũng là một trong những cách để thực hiện phương châm lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Hai chức năng người dân cần biết

“Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” cho phép người dân chủ động đánh giá chất lượng phục vụ sau khi thực hiện thủ tục hành chính. Mỗi đánh giá là một ý kiến phản hồi trực tiếp của người dân về quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, góp phần giúp cơ quan nhà nước tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ.

“Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công” là kênh để người dân gửi phản ánh, kiến nghị khi phát sinh vấn đề trong quá trình thực hiện dịch vụ công. Các phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền; trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền sẽ được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

3. Người dân thực hiện như thế nào?

Người dân sử dụng ứng dụng VNeID và thực hiện theo hướng dẫn của chức năng tương ứng:

Bước 1: Mở và đăng nhập ứng dụng VNeID bằng tài khoản định danh điện tử.

Bước 2: Truy cập khu vực Dịch vụ công trên ứng dụng.

Bước 3: Lựa chọn chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” hoặc “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công” tùy theo nhu cầu.

Bước 4: Thực hiện đánh giá hoặc nhập nội dung phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn hiển thị trên ứng dụng.

Bước 5: Kiểm tra thông tin và gửi nội dung.

Sau khi hoàn thành thủ tục hành chính, người dân được khuyến khích chủ động thực hiện đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công; trường hợp có vấn đề phát sinh có thể gửi phản ánh, kiến nghị thông qua VNeID.

4. Hãy đánh giá khách quan, phản ánh đúng thực tế

UBND xã Hương Sơn khuyến khích người dân tham gia đánh giá trên tinh thần khách quan, trung thực và đúng với trải nghiệm thực tế trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Việc tuyên truyền, hướng dẫn của cơ quan, cán bộ, công chức phải bảo đảm khách quan, không tác động, can thiệp hoặc định hướng nội dung và kết quả đánh giá của người dân.

Mỗi đánh giá thực chất, mỗi phản ánh đúng và kịp thời của người dân là một nguồn thông tin quan trọng để cơ quan hành chính tiếp tục hoàn thiện phương thức phục vụ.

Hãy sử dụng VNeID để nói lên ý kiến của mình sau khi thực hiện thủ tục hành chính!

**ĐÁNH GIÁ THỰC CHẤT – PHẢN ÁNH KỊP THỜI –
CHUNG TAY XÂY DỰNG NỀN HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ**

UBND XÃ HƯƠNG SƠN