ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 3494 /UBND-HCC V/v tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VNeID	*An Giang, ngày28 tháng 8 năm 2026*

Kính gửi:
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu.

Thực hiện Công văn số 4511/BCA-C06 ngày 26 tháng 8 năm 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, nhằm tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả 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, phát huy quyền tham gia đánh giá, giám sát của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Công an tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ triển khai 02 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 theo đúng nội dung, tài liệu hướng dẫn của Bộ Công an.

b) Chủ động hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình tổ chức thực hiện; kịp thời hỗ trợ xử lý các khó khăn, vướng mắc liên quan đến việc sử dụng các chức năng trên ứng dụng VNeID.

c) Chủ trì tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai; đối với các nội dung vượt thẩm quyền xử lý của địa phương, kịp thời báo cáo, đề nghị Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, Bộ Công an phối hợp hướng dẫn, xử lý theo quy định.

d) Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh theo dõi tình hình triển khai tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời hướng dẫn, chấn chỉnh việc thực hiện chưa đầy đủ, chưa thống nhất.

2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Phối hợp với Công an tỉnh tổ chức triển khai Công văn số 4511/BCA-C06 đến các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các xã, phường, đặc khu, Trung tâm Phục

vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng 02 chức năng trên ứng dụng VNeID tại khu vực hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; bố trí tài liệu, mã QR và các hình thức thông tin, hướng dẫn phù hợp trên cơ sở tài liệu do Bộ Công an cung cấp.

c) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện; phối hợp với Công an tỉnh tổng hợp tình hình triển khai, khó khăn, vướng mắc và tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý đối với các nội dung thuộc thẩm quyền.

d) Trong quá trình hướng dẫn triển khai, bảo đảm việc thực hiện được gắn với hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính, không làm phát sinh thêm thành phần hồ sơ, thủ tục, quy trình hoặc yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân ngoài quy định.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh

a) Tổ chức tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về mục đích, ý nghĩa 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 bằng các hình thức phù hợp; tăng cường tuyên truyền trên trang thông tin điện tử, nền tảng số, mạng xã hội và tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chỉ đạo các đơn vị, bộ phận trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính 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 trên ứng dụng VNeID.

c) Trường hợp người dân có nhu cầu phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công, hướng dẫn thực hiện theo đúng chức năng trên ứng dụng VNeID, trong đó khai báo đầy đủ các thông tin theo hướng dẫn của Bộ Công an gồm: mã hồ sơ, loại phản ánh, cơ quan tiếp nhận, nội dung phản ánh, kiến nghị và tài liệu liên quan nếu có.

d) Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn phải bảo đảm khách quan, không tác động, định hướng hoặc can thiệp vào nội dung và kết quả đánh giá của người dân.

đ) Kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện, gửi Công an tỉnh để được hướng dẫn, hỗ trợ; đồng thời gửi Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp.

4. UBND các xã, phường, đặc khu

a) Tổ chức tuyên truyền rộng rãi đến người dân trên địa bàn về mục đích, ý nghĩa và cách thức sử dụng 02 chức năng trên ứng dụng VNeID bằng các hình thức phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương; chú trọng tuyên truyền trên

các nền tảng số, hệ thống thông tin cơ sở và trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

b) Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, Công an cấp xã bố trí tài liệu hướng dẫn, mã QR và các nội dung tuyên truyền tại vị trí thuận tiện, dễ nhận biết, dễ tiếp cận; 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 và sử dụng chức năng phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng VNeID khi có nhu cầu.

c) Quán triệt cán bộ, công chức, nhân viên thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn chỉ hỗ trợ người dân về cách thức sử dụng, thao tác trên ứng dụng; không yêu cầu người dân phải thực hiện đánh giá, không gợi ý mức đánh giá, không tác động đến nội dung phản ánh, kiến nghị hoặc kết quả đánh giá của người dân.

d) Kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai, gửi Công an tỉnh để được hướng dẫn, hỗ trợ và gửi Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, Công an cấp xã

a) Tổ chức tuyên truyền trực quan, dễ nhận biết về 02 chức năng trên ứng dụng VNeID tại khu vực hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính; ưu tiên sử dụng thống nhất tài liệu và mã QR do Bộ Công an cung cấp *(gửi kèm theo).*

b) Trong quá trình phục vụ tổ chức, cá nhân, sau khi người dân hoàn thành việc thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm thực hiện giới thiệu, hướng dẫn về chức năng đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và chức năng phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng VNeID; trường hợp người dân có nhu cầu, hỗ trợ thao tác sử dụng.

c) Việc tuyên truyền, hướng dẫn phải bảo đảm khách quan, tự nguyện, không làm ảnh hưởng đến nội dung và kết quả đánh giá của người dân.

d) Chủ động ghi nhận các lỗi, khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng 02 chức năng; kịp thời chuyển cơ quan đầu mối để tổng hợp, hướng dẫn, xử lý.

6. Tổ chức thực hiện

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Công an tỉnh, Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu và người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và Phụ lục nhiệm vụ triển khai theo nguyên tắc "6 rõ" kèm theo Công văn này để tổ chức thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, hiệu quả.

b) Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động phối hợp xử lý theo thẩm quyền; đối với các nội dung liên quan đến chức năng, kỹ thuật của ứng dụng VNeID hoặc

vượt thẩm quyền, kịp thời gửi Công an tỉnh để chủ trì tổng hợp, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Đầu mối hỗ trợ: Thượng tá Nguyễn Văn Lễ, số điện thoại 0931.993355, Phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, Công an tỉnh hoặc đồng chí Nguyễn Thành Huy, số điện thoại 0943.953.572, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu và người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung nêu trên./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Bộ Công an (b/c);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (b/c);
- Văn phòng tỉnh ủy (b/c);
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, nthuy.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

Nguyễn Thanh Phong

PHỤ LỤC
NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI CHỨC NĂNG ĐÁNH GIÁ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ỨNG DỤNG VNeID THEO NGUYÊN TẮC "6 RÕ"
(Kèm theo Công văn số 3494 /UBND-HCC ngày 28 tháng 8 năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/kết quả	Trách nhiệm
1	Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ triển khai 02 chức năng "Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công" và "Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công" trên VNeID	Công an tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; sở, ngành; UBND cấp xã	Thực hiện ngay sau khi Công văn của UBND tỉnh được ban hành và duy trì trong quá trình triển khai	Hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ thuật; đầu mối hỗ trợ	Giám đốc Công an tỉnh
2	Hướng dẫn sử dụng thống nhất tài liệu do Bộ Công an cung cấp	Công an tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Tài liệu, mã QR, nội dung hướng dẫn thống nhất	Giám đốc Công an tỉnh
3	Tổng hợp khó khăn, vướng mắc và báo cáo Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội khi vượt thẩm quyền địa phương	Công an tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; cơ quan phát sinh vướng mắc	Khi phát sinh	Báo cáo/đề nghị hỗ trợ gửi C06	Giám đốc Công an tỉnh
4	Phối hợp theo dõi, đôn đốc triển khai trên toàn tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Công an tỉnh	Thường xuyên	Thông tin tổng hợp, nội dung đôn đốc, tham mưu chỉ đạo	Chánh Văn phòng UBND tỉnh

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/kết quả	Trách nhiệm
5	Tổ chức tuyên truyền 02 chức năng trên Trang/Cổng thông tin điện tử, nền tảng số, mạng xã hội và các phương tiện phù hợp	Các sở, ban, ngành tỉnh	Công an tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Tin, bài, tài liệu, hình ảnh tuyên truyền	Thủ trưởng sở, ban, ngành
6	Hướng dẫn người dân sau khi thực hiện thủ tục hành chính chủ động đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên VNeID	Các sở, ban, ngành tỉnh	Đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC	Thường xuyên tại nơi giải quyết TTHC	Người dân được giới thiệu và hướng dẫn đúng chức năng	Thủ trưởng cơ quan, đơn vị
7	Hướng dẫn người dân sử dụng chức năng phản ánh, kiến nghị và khai báo đúng các trường thông tin theo hướng dẫn	Các sở, ban, ngành tỉnh	Đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC	Khi người dân có nhu cầu	Người dân được hướng dẫn đúng các trường thông tin	Thủ trưởng cơ quan, đơn vị
8	Quán triệt nguyên tắc không tác động đến nội dung, kết quả đánh giá của người dân	Các sở, ban, ngành tỉnh	Các đơn vị trực thuộc	Thực hiện ngay và duy trì thường xuyên	Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện đúng nguyên tắc khách quan	Thủ trưởng cơ quan
9	Tổ chức tuyên truyền đến người dân trên địa bàn cấp xã	UBND xã, phường, đặc khu	Trung tâm PVHCC cấp xã; đơn vị liên quan	Thường xuyên	Tin, bài, tài liệu, nội dung truyền thông	Chủ tịch UBND cấp xã
10	Bố trí tài liệu, mã QR, nội dung hướng dẫn tại Trung tâm PVHCC cấp xã	UBND xã, phường, đặc khu	Trung tâm PVHCC cấp xã	Sau khi tiếp nhận tài liệu và duy trì thường xuyên	Tài liệu/QR được bố trí tại vị trí dễ tiếp cận	Chủ tịch UBND cấp xã; người đứng đầu Trung tâm

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/kết quả	Trách nhiệm
11	Hướng dẫn người dân sử dụng chức năng đánh giá và phản ánh, kiến nghị sau khi thực hiện TTHC	Trung tâm PVHCC tỉnh	Công an tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Người dân được giới thiệu, hỗ trợ thao tác khi có nhu cầu	Giám đốc Trung tâm PVHCC tỉnh
12	Hướng dẫn người dân sử dụng chức năng đánh giá và phản ánh, kiến nghị tại cấp xã	Trung tâm PVHCC cấp xã	UBND cấp xã; Công an cấp xã và đơn vị liên quan theo phân công địa phương	Thường xuyên	Người dân được hướng dẫn đúng tài liệu	Người đứng đầu Trung tâm PVHCC cấp xã
13	Bảo đảm cán bộ hướng dẫn không yêu cầu, gợi ý hoặc tác động đến mức đánh giá của người dân	Trung tâm PVHCC tỉnh và cấp xã	Cơ quan quản lý trực tiếp	Thường xuyên	Việc đánh giá được thực hiện khách quan, tự nguyện	Người đứng đầu Trung tâm
14	Ghi nhận lỗi, khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng 02 chức năng	Trung tâm PVHCC tỉnh và cấp xã; đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC	Công an tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh	Khi phát sinh	Danh sách lỗi/vướng mắc có thông tin phục vụ xử lý	Người đứng đầu đơn vị
15	Tổng hợp tình hình triển khai và tham mưu xử lý các vấn đề thuộc thẩm quyền tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Công an tỉnh; sở, ngành; UBND cấp xã	Theo yêu cầu hoặc khi cần thiết	Báo cáo/tờ trình/nội dung tham mưu UBND tỉnh	Chánh Văn phòng UBND tỉnh