

## **KẾ HOẠCH**

### **Tuyên truyền, triển khai 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**

Căn cứ Công văn số 4511/BCA-C06 ngày 26/8/2026 của Bộ Công an về việc tuyên truyền, triển khai chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VNeID;

Căn cứ Công văn số 4477/UBND-HCC ngày 14/9/2026 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc tuyên truyền, triển khai 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;

UBND xã Vĩnh Thủy xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công và phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công trên ứng dụng VNeID, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Tuyên truyền để người dân, tổ chức biết và sử dụng 02 chức năng trên ứng dụng VNeID gồm: “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” và “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”.

- Tạo điều kiện để người dân trực tiếp tham gia đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; qua đó góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

##### **2. Yêu cầu**

- Công tác tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, bằng hình thức phù hợp, dễ tiếp cận đối với người dân.

- Kết hợp tuyên truyền trên trang điện tử của xã với tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Việc hướng dẫn phải bảo đảm khách quan, không tác động đến nội dung và kết quả đánh giá của người dân theo yêu cầu của UBND tỉnh.

- Cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết TTHC chủ động giới thiệu, hướng dẫn người dân sau khi hoàn thành TTHC thực hiện đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công hoặc gửi phản ánh, kiến nghị khi có nhu cầu.

## **II. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN**

### **1. Tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của xã**

Đăng tải tin, bài, nội dung tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của UBND xã Vĩnh Thủy, tập trung vào các nội dung:

- + Giới thiệu mục đích, ý nghĩa của việc đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên ứng dụng VneID
- + Giới thiệu 02 chức năng “Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công” và “Phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công”.
- + Hướng dẫn các bước thực hiện đánh giá và gửi phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng VneID (kèm hình ảnh hoặc tài liệu hướng dẫn thao tác trên VNeID để người dân dễ theo dõi, thực hiện)
- + Tuyên truyền, vận động người dân sau khi thực hiện TTHC chủ động tham gia đánh giá chất lượng phục vụ. Hướng dẫn người dân khi gửi phản ánh, kiến nghị thực hiện khai báo các thông tin liên quan như mã hồ sơ, loại phản ánh, cơ quan tiếp nhận, nội dung phản ánh và gửi kèm hình ảnh, tài liệu liên quan nếu có.

### **2. Tuyên truyền trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công**

- Bố trí poster tại khu vực tiếp nhận hồ sơ để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin. Khi người dân đến thực hiện TTHC, công chức Trung tâm chủ động thông tin về 02 chức năng trên ứng dụng VNeID.
- Khuyến khích người dân tự thực hiện trên thiết bị của mình; cán bộ, công chức chỉ hướng dẫn thao tác, không can thiệp, định hướng hoặc tác động đến nội dung đánh giá.

## **II. HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN**

### **1. Trên Trang thông tin điện tử của xã**

Đăng tin, bài trên Trang thông tin điện tử của UBND xã.

### **2. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công**

- Niêm yết poster tại khu vực tiếp nhận hồ sơ
- Tuyên truyền trực tiếp tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả.

## **III. THỜI GIAN THỰC HIỆN**

Thường xuyên, liên tục trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

## **IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN**

### **1. Trung tâm Phục vụ hành chính công**

- Chủ trì tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch.
- Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm.
- Theo dõi tình hình thực hiện, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc phát sinh để báo cáo UBND xã xem xét, chỉ đạo.

## **2. Công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết TTHC**

Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng 02 chức năng trên VneID sau khi người dân hoàn thành TTHC, hướng dẫn người dân chủ động đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

## **3. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã**

Phối hợp đăng tải tin, bài và tài liệu tuyên truyền.

## **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong phạm vi dự toán ngân sách được giao và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

## **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Thủy và các bộ phận, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền Tuyên truyền, triển khai 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./.

### ***Nơi nhận:***

- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Công chức tại Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Thái Nam Sơn**