

**BỘ CÔNG AN**  
**CỤC CẢNH SÁT QLHC VỀ TRẬT TỰ XÃ HỘI**



**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**  
**PHÂN HỆ ỨNG DỤNG DI ĐỘNG**  
**DÀNH CHO CÔNG DÂN**

**HỆ THỐNG ĐỊNH DANH VÀ XÁC THỰC ĐIỆN TỬ**

**Hà Nội - 2026**

## 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN

### 1.1 Đối tượng sử dụng

- Dùng cho công dân Việt Nam có tài khoản định danh điện tử đang hoạt động bình thường.

### 1.2 Mô tả tài liệu

Nội dung tài liệu bao gồm các phần sau:

1. Mục A: Giới thiệu tổng quan
2. Mục B: Hướng dẫn các chức năng hệ thống có trên APP cho người dân sử dụng.

### 1.3 Thuật ngữ viết tắt

| STT | Thuật ngữ    | Ý nghĩa                                          |
|-----|--------------|--------------------------------------------------|
| 1   | CCCD         | Căn cước công dân                                |
| 2   | CC/CCCD/CMND | Căn cước/ Căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân |
| 3   | CSDL         | Cơ sở dữ liệu                                    |

### 1.4 Chức năng

- Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công

## 2. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

### 2.1 Tạo mới yêu cầu đánh giá

- ❖ **Mục đích:** Đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân 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.
- ❖ **Phân quyền:** Tài khoản định danh điện tử mức 2
- ❖ **Cách thực hiện**

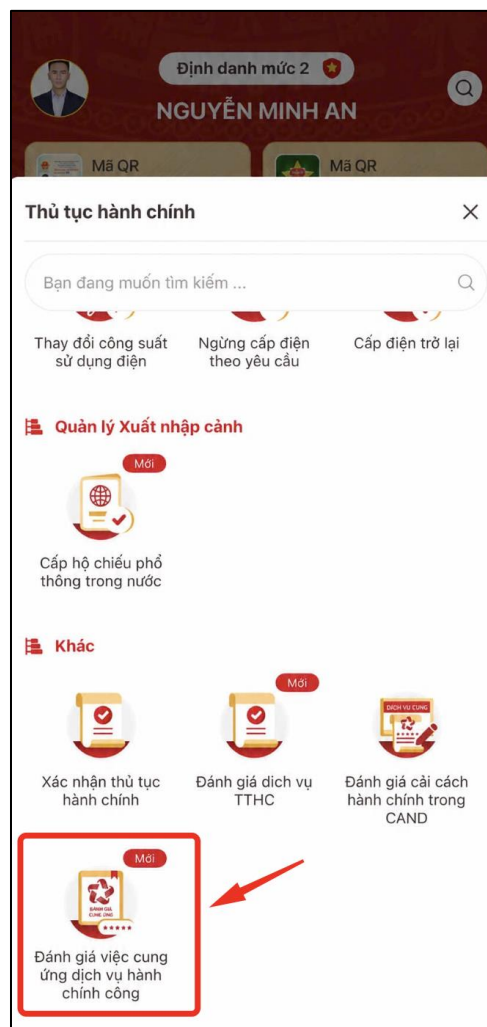
## Bước 1: Truy cập chức năng

### 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**



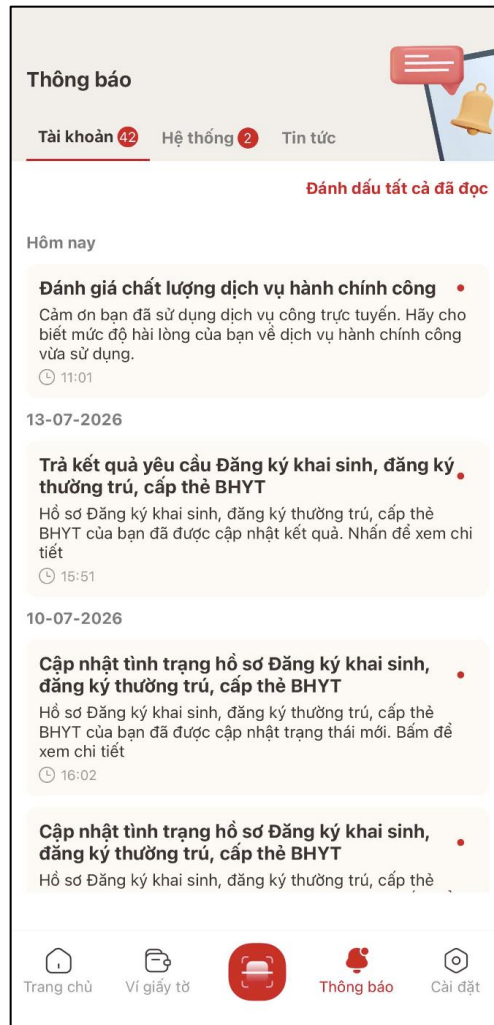
Hình 1 Màn hình chọn chức năng Thủ tục hành chính



Hình 2 Màn hình chọn chức năng Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công

### Cách 2: Truy cập từ thông báo

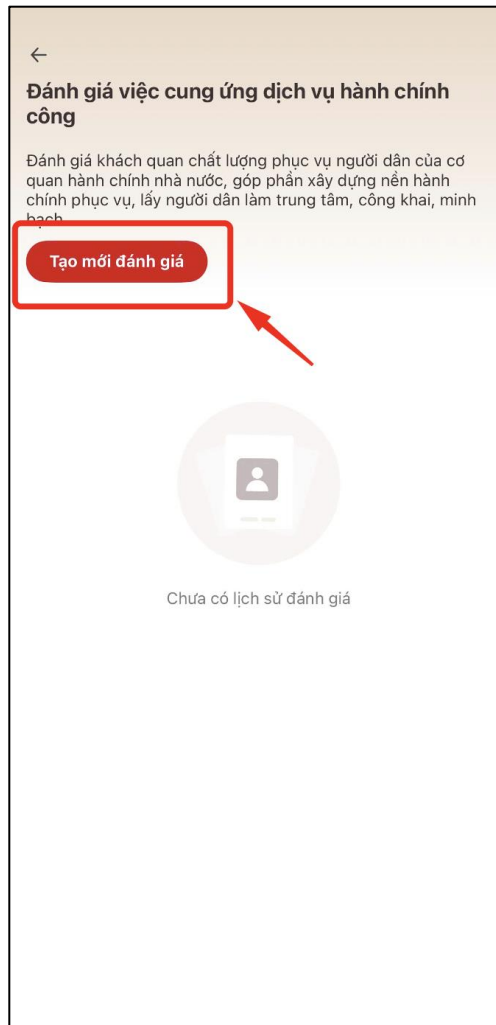
Khi nhận được thông báo, công dân nhấn vào thông báo để mở chức năng đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công



Hình 3 Màn hình truy cập chức năng từ thông báo

## Bước 2: Tạo mới đánh giá

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



*Hình 4 Màn hình 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

Hình 5 Màn hình gửi đánh giá khi nhập mã hồ sơ

Hình 6 Màn hình gửi đánh giá khi không nhập mã hồ sơ

### 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

Hình 7 Màn hình chọn 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

Hình 8 Màn hình gửi đánh giá thành công

+ Nhấn **Quay về** để quay về màn trang chủ tài khoản định danh điện tử mức 2

+ Nhấn **Tiếp tục đánh giá** để gửi thêm đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

#### 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

Đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân 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.

Tạo mới đánh giá

✓

Đã gửi

Chi tiết >

Mã hồ sơ

G01.801.000-260808-890001

Thời gian đánh giá

09-08-2026

Thông tin đánh giá

Thông tin đánh giá, phản ánh

Mã hồ sơ

G01.801.000-260808-890001

Thời gian đánh giá

09-08-2026

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 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.

Rất hài lòng

Câu 3 \*

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy sổ xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)

Rất hài lòng

● Thủ tục hành chính

Câu 4 \*

Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.

Rất hài lòng

Câu 5 \*

Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định

Hình 9 Màn hình xem chi tiết đánh giá