

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

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN	2
1.1 Đối tượng sử dụng	2
1.2 Mô tả tài liệu	2
1.3 Thuật ngữ viết tắt.....	3
1.4 Chức năng	3
2. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG	3
2.1 Phán ánh kiến nghị về dịch vụ công.....	3
2.1.1 Tạo yêu cầu phản ánh.....	3
2.1.2 Xem chi tiết yêu cầu.....	8

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1 Màn hình chọn chức năng Dịch vụ khác.....	4
Hình 2 Màn hình chọn chức năng Tiếp nhận góp ý, phản ánh & vướng mắc.....	4
Hình 3 Màn hình chọn Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công.....	5
Hình 4 Màn hình chọn Tạo mới yêu cầu	6
Hình 5 Màn nhập thông tin phản ánh , gửi phản ánh	7
Hình 6 Màn Gửi yêu cầu thành công.....	8
Hình 7 Màn chọn Lịch sử yêu cầu.....	9
Hình 8 Màn chi tiết yêu cầu	10

1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN

1.1 Đối tượng sử dụng

- Dành cho công dân Việt Nam có tài khoản định danh điện tử mức độ 2 đang hoạt động.

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 có trên ứng dụng VNeID cho người dân sử dụng.

1.3 Thuật ngữ viết tắt

STT	Thuật ngữ	Ý nghĩa
1	CC	Căn cước
2	PAKN	Phản ánh kiến nghị

1.4 Chức năng

- Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công

2. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

2.1 Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công

2.1.1 Tạo yêu cầu phản ánh

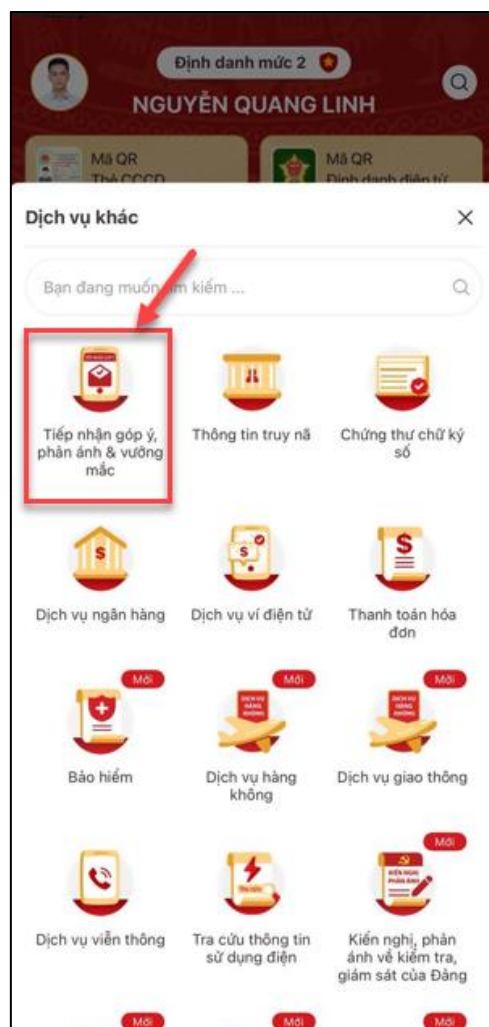
- ❖ **Mục đích:** Chức năng cho phép công dân gửi góp ý, phản ánh về dịch vụ công qua ứng dụng VNeID.
- ❖ **Phân quyền chức năng:** Tài khoản định danh điện tử mức 2 ở trạng thái đang hoạt động.
- ❖ **Cách thực hiện**

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**.

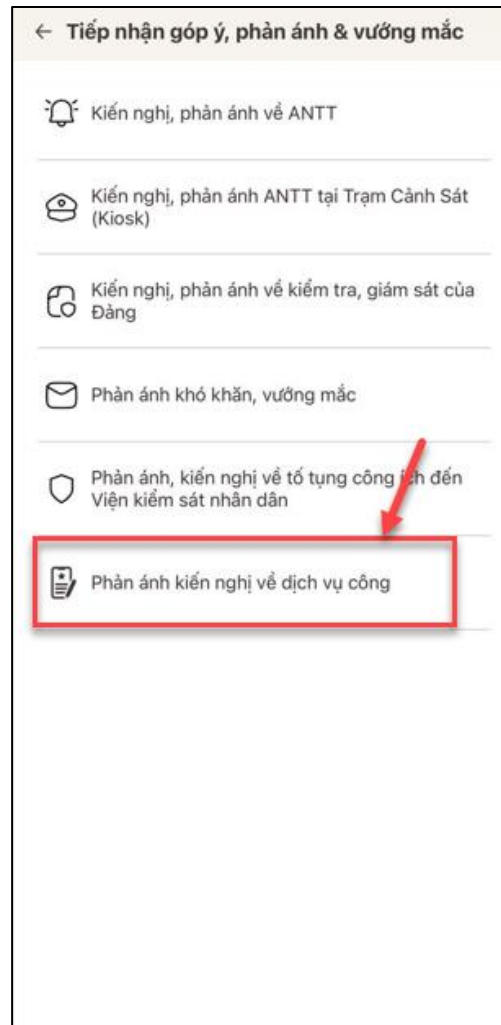


Hình 1 Màn hình chọn chức năng Dịch vụ khác



Hình 2 Màn hình chọn chức năng 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.



Hình 3 Màn hình chọn Phản ánh kiến nghị về dịch vụ công

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



Hình 4 Màn hình chọn Tạo mới 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

440.8KB

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

Chọn file đính kèm

☒

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

Gửi phản ánh

Hình 5 Màn nhập thông tin phản ánh , 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

7



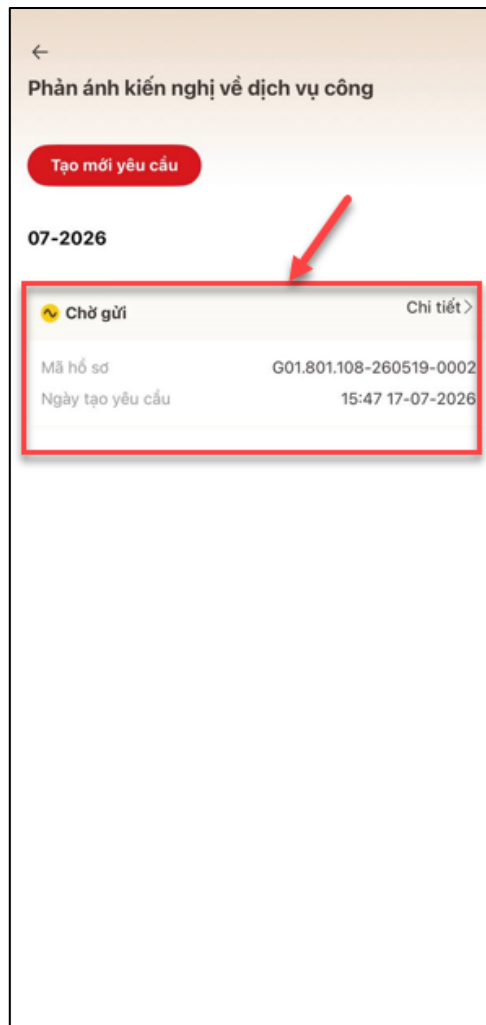
Hình 6 Màn Gửi yêu cầu thành công

- + Nhấn **Tiếp tục phản ánh** để tiếp tục gửi phản ánh.
- + Nhấn **Trang chủ** để quay về màn trang chủ VNeID.

2.1.2 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



Hình 7 Màn chọn Lịch sử yêu cầu

←

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 hso thủ tục
hành chính mà tới 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 hso thủ tục
hành chính mà tới nay vẫn
chưa nhận được phản hồi

Tài liệu đính kèm

PDF

440.8KB

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

Xem

Hình 8 Màn chi tiết yêu cầu

Lưu ý:

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

10