# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG ĐỊNH DANH ĐIỆN TỬ VNEID

## VNeID là gì? Mục đích và Vai trò trong Chuyển đổi số Quốc gia

VNeID (viết tắt của Vietnam Electronic Identification) là ứng dụng định danh điện tử quốc gia trên thiết bị di động, được phát triển, quản lý và xác thực bởi Bộ Công an Việt Nam.1 Đây không chỉ là một ứng dụng tiện ích mà còn là một thành phần cốt lõi trong Đề án 06 của Chính phủ về "Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030".

Mục đích chính của VNeID là cung cấp một phương thức xác thực danh tính công dân an toàn, bảo mật và chính xác trên môi trường kỹ thuật số. Ứng dụng này có giá trị sử dụng thay thế cho các loại giấy tờ truyền thống như Căn cước công dân (CCCD) gắn chip vật lý, Giấy phép lái xe (GPLX), Thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT), Giấy đăng ký xe và nhiều loại giấy tờ cá nhân khác.3

Trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia, VNeID đóng vai trò là nền tảng trung tâm, giữ các chức năng chiến lược sau:

* **Định danh công dân số:** VNeID cung cấp cho mỗi công dân một danh tính số duy nhất, gắn liền với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư. Đây là "chìa khóa" để công dân truy cập vào các dịch vụ của chính phủ và thực hiện giao dịch trên không gian mạng một cách an toàn.6
* **Thúc đẩy Chính phủ số:** Ứng dụng cho phép người dân thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến toàn trình, từ đăng ký cư trú, yêu cầu cấp phiếu lý lịch tư pháp đến đăng ký xe, giúp giảm thiểu thủ tục giấy tờ, tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả người dân và cơ quan nhà nước.4
* **Xây dựng Xã hội số:** Bằng việc tích hợp các tiện ích như thanh toán hóa đơn, dịch vụ an sinh xã hội, y tế, giáo dục, VNeID hướng tới việc trở thành một "siêu ứng dụng" của công dân, nơi mọi giao dịch thiết yếu trong đời sống đều có thể được thực hiện một cách tiện lợi và bảo mật.8

Việc triển khai VNeID không chỉ là một bước tiến về công nghệ mà còn là một sự thay đổi căn bản trong phương thức quản lý nhà nước và tương tác giữa chính quyền với người dân. Nó được định vị là một công cụ thực thi chính sách, thể hiện qua việc loại bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy và chuyển hoàn toàn sang quản lý dân cư bằng phương thức điện tử thông qua nền tảng này.4 Do đó, việc hiểu và sử dụng thành thạo VNeID ngày càng trở thành một kỹ năng cần thiết của công dân trong kỷ nguyên số.

## Đơn vị Phát triển và Quản lý: Trung tâm Dữ liệu Quốc gia về Dân cư - Bộ Công an

Ứng dụng VNeID được phát triển và quản lý bởi Trung tâm Dữ liệu Quốc gia về Dân cư, một đơn vị trực thuộc Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội (C06), Bộ Công an Việt Nam.1 Việc một cơ quan trọng yếu của Chính phủ trực tiếp chủ trì dự án này khẳng định tầm quan trọng chiến lược và mức độ tin cậy cao nhất của ứng dụng.

Sự tham gia của Bộ Công an đảm bảo các yếu tố sau:

* **Tính chính danh và xác thực:** VNeID được kết nối trực tiếp và xác thực với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư - nguồn dữ liệu gốc, duy nhất và có độ chính xác cao nhất về thông tin công dân. Điều này đảm bảo mỗi tài khoản định danh điện tử được cấp là duy nhất và gắn với một thể nhân cụ thể.6
* **An ninh và Bảo mật:** Ứng dụng được xây dựng trên các tiêu chuẩn an ninh, bảo mật nghiêm ngặt của ngành Công an, nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân của công dân khỏi các nguy cơ truy cập trái phép, tấn công mạng và lạm dụng thông tin.11
* **Vai trò Cổng Giao tiếp Quốc gia:** Theo phân công của Chính phủ, Bộ Công an có vai trò chủ trì nâng cấp và xây dựng VNeID trở thành Cổng quốc gia duy nhất để thực hiện giao tiếp giữa Chính phủ với công dân và doanh nghiệp, đồng thời gắn kết chặt chẽ với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.13 Điều này có nghĩa là VNeID không chỉ là một ứng dụng riêng lẻ mà là hạ tầng định danh thống nhất cho toàn bộ hệ sinh thái dịch vụ công và các giao dịch điện tử tại Việt Nam.

Sự quản lý của Bộ Công an mang lại uy tín và cơ sở pháp lý vững chắc cho VNeID, giúp người dân và doanh nghiệp tin tưởng sử dụng ứng dụng trong các hoạt động quan trọng nhất.14

## Giá trị Pháp lý của Tài khoản Định danh Điện tử và Giấy tờ Tích hợp

Giá trị pháp lý của tài khoản định danh điện tử VNeID được quy định rõ ràng trong Nghị định 59/2022/NĐ-CP của Chính phủ. Theo đó, giá trị sử dụng của tài khoản phụ thuộc vào mức độ định danh mà công dân đã đăng ký.

* **Đối với Tài khoản Định danh Điện tử Mức 2:** Khi công dân xuất trình thông tin định danh và các giấy tờ đã được tích hợp, xác thực trên ứng dụng VNeID, các thông tin này có giá trị tương đương với việc xuất trình giấy tờ vật lý.15
* **Ví dụ cụ thể:** Kể từ ngày 01/06/2024, theo quy định tại Thông tư 05/2024/TT-BGTVT, thông tin Giấy phép lái xe đã được xác thực trên VNeID được xem là giấy tờ hợp lệ. Người dân có thể sử dụng VNeID để xuất trình cho lực lượng Cảnh sát giao thông thay cho bằng lái xe bản cứng.15 Tương tự, thông tin thẻ BHYT trên VNeID có giá trị sử dụng khi làm thủ tục khám chữa bệnh, và thông tin CCCD điện tử có giá trị tương đương thẻ CCCD gắn chip vật lý trong các giao dịch, thủ tục hành chính yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân.12

Điều này tạo ra một cuộc cách mạng trong việc sử dụng giấy tờ cá nhân, giúp người dân giảm bớt gánh nặng phải mang theo nhiều loại giấy tờ vật lý, hạn chế rủi ro mất mát, hư hỏng và tạo điều kiện thuận lợi tối đa khi tham gia các giao dịch dân sự, hành chính.8 Tuy nhiên, cần lưu ý rằng giá trị pháp lý này chỉ áp dụng cho các tài khoản đã được định danh ở Mức 2.

## Phân biệt Tài khoản Định danh Điện tử Mức 1 và Mức 2

Hệ thống VNeID phân loại tài khoản định danh điện tử thành hai mức độ, phản ánh mức độ xác thực thông tin và phạm vi các tiện ích được sử dụng. Sự phân cấp này là một chiến lược triển khai hợp lý, cho phép người dân dễ dàng tiếp cận ứng dụng ở mức cơ bản (Mức 1) trước khi nâng cấp lên mức đầy đủ chức năng và có giá trị pháp lý cao nhất (Mức 2).

**Tài khoản Định danh Điện tử Mức 1:**

* **Thông tin bao gồm:** Các thông tin cá nhân cơ bản được đối chiếu tự động với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư, bao gồm: Số định danh cá nhân; Họ, chữ đệm và tên; Ngày, tháng, năm sinh; Giới tính.11
* **Phương thức đăng ký:** Công dân có thể tự đăng ký trực tuyến thông qua ứng dụng VNeID trên điện thoại di động.4 Quá trình này bao gồm việc quét thông tin từ chip CCCD và xác thực khuôn mặt.20
* **Giá trị sử dụng:**
* Sử dụng các tính năng cơ bản trên ứng dụng VNeID.16
* Đăng nhập vào tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Cổng Dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương.16
* Thực hiện các dịch vụ công không yêu cầu xác thực sinh trắc học như thông báo lưu trú, phản ánh kiến nghị về an ninh trật tự.16
* Tài khoản Mức 1 chưa có giá trị tương đương với việc xuất trình CCCD vật lý và chưa thể tích hợp các giấy tờ khác như GPLX, BHYT.12

**Tài khoản Định danh Điện tử Mức 2:**

* **Thông tin bao gồm:** Bao gồm toàn bộ thông tin của Mức 1 và bổ sung các thông tin sinh trắc học đã được xác minh là ảnh chân dung và dấu vân tay, trùng khớp với dữ liệu trong Cơ sở dữ liệu Căn cước công dân.16
* **Phương thức đăng ký:** Công dân bắt buộc phải đến trực tiếp cơ quan Công an (Công an xã, phường, thị trấn hoặc nơi cấp thẻ CCCD) để làm thủ tục.4 Tại đây, cán bộ sẽ thu nhận ảnh chân dung, dấu vân tay để đối chiếu và xác thực.19
* **Giá trị sử dụng:**
* Sử dụng toàn bộ các dịch vụ và tiện ích mà VNeID cung cấp.16
* Có giá trị tương đương thẻ CCCD gắn chip vật lý khi thực hiện các giao dịch, thủ tục yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân.12
* Cho phép tích hợp các loại giấy tờ quan trọng khác như: Giấy phép lái xe, Giấy đăng ký xe, Thẻ Bảo hiểm y tế, Hộ chiếu, thông tin người phụ thuộc....16
* Sử dụng thay thế giấy tờ vật lý trong các hoạt động như làm thủ tục tại sân bay, giao dịch tài chính, khám chữa bệnh.9

Lộ trình này khuyến khích người dân tham gia vào hệ sinh thái số một cách từ từ: bắt đầu với Mức 1 để làm quen và sau đó nâng cấp lên Mức 2 để khai thác toàn bộ tiềm năng và giá trị pháp lý mà ứng dụng mang lại.

## Yêu cầu về Thiết bị và Hệ điều hành (iOS & Android)

Để đảm bảo ứng dụng VNeID hoạt động ổn định và bảo mật, thiết bị di động của người dùng cần đáp ứng các yêu cầu tối thiểu về phần cứng và phần mềm. Việc chuẩn bị thiết bị phù hợp ngay từ đầu sẽ giúp quá trình đăng ký và sử dụng diễn ra thuận lợi, hạn chế tối đa các lỗi phát sinh.24

**Yêu cầu về Hệ điều hành:**

* **Đối với thiết bị Apple (iPhone, iPad):** Yêu cầu hệ điều hành iOS phiên bản 13.0 trở lên.3
* **Đối với thiết bị Android:** Yêu cầu hệ điều hành Android phiên bản 5.0 trở lên.26

**Yêu cầu về Phần cứng:**

* **Công nghệ NFC (Giao tiếp trường gần):** Thiết bị nên có tính năng NFC. Đây là yêu cầu quan trọng để thực hiện bước đọc thông tin trực tiếp từ chip điện tử trên thẻ CCCD trong quá trình đăng ký tài khoản Mức 1.18 Hầu hết các điện thoại thông minh đời mới đều được trang bị NFC. Nếu thiết bị không có NFC, ứng dụng sẽ chuyển sang phương án dự phòng là quét mã QR trên thẻ CCCD, tuy nhiên quá trình có thể không thuận tiện bằng.20
* **Camera:** Thiết bị cần có camera trước và sau hoạt động tốt để thực hiện quét mã QR và xác thực khuôn mặt (chụp ảnh chân dung).20

**Các yêu cầu khác:**

* **Kết nối Internet:** Cần có kết nối mạng Wi-Fi hoặc dữ liệu di động (3G, 4G, 5G) ổn định trong suốt quá trình cài đặt, đăng ký và kích hoạt.24
* **Tài khoản kho ứng dụng:** Cần có tài khoản Apple ID (để tải từ App Store) hoặc tài khoản Google (để tải từ CH Play).24
* **Thẻ Căn cước công dân gắn chip:** Phải có thẻ CCCD gắn chip còn hiệu lực để lấy thông tin đăng ký.24

Sự phụ thuộc vào các công nghệ như NFC cho thấy định hướng phát triển của ứng dụng, nhưng cũng có thể tạo ra rào cản cho những người dùng sở hữu thiết bị đời cũ hoặc giá rẻ không được trang bị tính năng này. Do đó, người dùng nên kiểm tra thông số kỹ thuật của thiết bị trước khi bắt đầu.

## Hướng dẫn Tải và Cài đặt Ứng dụng

Việc tải và cài đặt VNeID phải được thực hiện từ các nguồn chính thức để đảm bảo an toàn và bảo mật tuyệt đối cho thông tin cá nhân. Người dùng tuyệt đối không được cài đặt ứng dụng từ các liên kết lạ, các tệp APK không rõ nguồn gốc hoặc làm theo hướng dẫn của các đối tượng lừa đảo.12

**Đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS (iPhone):**

1. Mở ứng dụng **App Store** trên màn hình chính.
2. Chạm vào biểu tượng **Tìm kiếm** (hình kính lúp) ở góc dưới bên phải.
3. Tại thanh tìm kiếm, nhập từ khóa "VNeID" và nhấn tìm kiếm.31
4. Trong kết quả tìm kiếm, tìm ứng dụng có tên "VNeID" và nhà phát triển là "Trung tâm dữ liệu quốc gia về dân cư" (hoặc Research And Application Center For Residents Data).3
5. Nhấn vào nút **Nhận** (hoặc biểu tượng đám mây nếu đã từng tải trước đây) để bắt đầu quá trình tải về và cài đặt.31 Hệ thống có thể yêu cầu xác thực bằng Face ID, Touch ID hoặc mật khẩu Apple ID.

**Đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành Android:**

1. Mở ứng dụng **CH Play** (Google Play Store) trên màn hình chính.
2. Chạm vào thanh tìm kiếm ở phía trên cùng.
3. Nhập từ khóa "VNeID" và nhấn tìm kiếm.32
4. Trong kết quả tìm kiếm, tìm ứng dụng có tên "VNeID" và nhà phát triển là "Trung tâm dữ liệu quốc gia về dân cư - Bộ Công an Việt Nam".1
5. Nhấn vào nút **Cài đặt** để tải ứng dụng về máy. Chờ quá trình tải và cài đặt hoàn tất.31

Sau khi cài đặt thành công, biểu tượng ứng dụng VNeID sẽ xuất hiện trên màn hình chính của điện thoại, sẵn sàng cho các bước đăng ký và kích hoạt tiếp theo.20

## Quy trình Đăng ký Tài khoản Ban đầu

Đây là bước đầu tiên để tạo một tài khoản cơ bản trên hệ thống VNeID. Quá trình này yêu cầu sự chính xác tuyệt đối về thông tin cá nhân.

1. **Mở ứng dụng:** Nhấn vào biểu tượng VNeID trên màn hình chính để khởi chạy ứng dụng.20
2. **Bắt đầu đăng ký:** Tại màn hình đăng nhập, chọn mục **Đăng ký**.22
3. **Nhập thông tin cơ bản:**

* **Số định danh cá nhân:** Nhập chính xác dãy 12 số trên thẻ CCCD gắn chip của bạn.
* **Số điện thoại:** Nhập số điện thoại di động chính chủ mà bạn đang sử dụng. Số điện thoại này sẽ được dùng để nhận mã xác thực (OTP) và các thông báo quan trọng từ hệ thống.
* Sau khi điền đầy đủ, nhấn nút **Đăng ký**.18

1. **Quét mã QR trên CCCD:** Ứng dụng sẽ mở giao diện camera để quét mã QR code được in trên mặt trước của thẻ CCCD gắn chip. Đưa mã QR vào trong khung hình để ứng dụng tự động đọc và điền các thông tin cá nhân (Họ tên, ngày sinh, giới tính, nơi thường trú) vào biểu mẫu đăng ký.20

* *Lưu ý:* Nếu không quét được mã QR (do camera mờ, thẻ bị xước), hệ thống có thể cho phép bạn nhập thông tin thủ công. Tuy nhiên, bạn cần đảm bảo nhập chính xác tuyệt đối từng ký tự.20

1. **Xác thực thông tin và nhận OTP:** Sau khi thông tin được điền, hệ thống sẽ gửi yêu cầu xác thực đến Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư.

* Nếu thông tin trùng khớp ("Đạt"), một mã OTP gồm 6 chữ số sẽ được gửi qua tin nhắn SMS đến số điện thoại bạn đã đăng ký.
* Nếu thông tin không khớp ("Không đạt"), ứng dụng sẽ hiển thị thông báo lỗi, yêu cầu bạn kiểm tra và điều chỉnh lại thông tin.20

1. **Nhập mã OTP:** Mở tin nhắn và nhập mã OTP vừa nhận vào ứng dụng để xác thực số điện thoại.20
2. **Thiết lập mật khẩu:** Tạo mật khẩu cho tài khoản VNeID của bạn. Mật khẩu phải tuân thủ các quy tắc bảo mật nghiêm ngặt để bảo vệ tài khoản:

* Độ dài từ 8 đến 20 ký tự.
* Bao gồm cả chữ số, chữ viết hoa, chữ viết thường.
* Chứa ít nhất một ký tự đặc biệt (ví dụ:!@#$%^&\*()).18
* Nhập lại mật khẩu một lần nữa để xác nhận.

1. **Hoàn tất đăng ký:** Sau khi thiết lập mật khẩu thành công, hệ thống sẽ thông báo bạn đã đăng ký tài khoản ban đầu thành công.29

Lúc này, bạn đã có một tài khoản VNeID cơ bản và có thể đăng nhập vào ứng dụng. Tuy nhiên, để sử dụng các tính năng, bạn cần thực hiện tiếp bước đăng ký tài khoản định danh điện tử Mức 1.

## Hướng dẫn Đăng ký Tài khoản Định danh Điện tử Mức 1 (Trực tuyến)

Sau khi đăng nhập lần đầu bằng số CCCD và mật khẩu vừa tạo, ứng dụng sẽ yêu cầu người dùng đăng ký tài khoản định danh điện tử Mức 1. Đây là quá trình xác thực thông tin nâng cao được thực hiện hoàn toàn trực tuyến.

1. **Bắt đầu đăng ký Mức 1:** Tại màn hình chính sau khi đăng nhập, chọn **Đăng ký tài khoản định danh điện tử Mức 1**.20 Ứng dụng sẽ hiển thị màn hình giới thiệu các bước, chọn
2. **Bắt đầu**.29
3. **Đọc thông tin từ chip CCCD:** Đây là bước quan trọng nhất để xác thực thông tin gốc. Ứng dụng cung cấp hai phương thức:

* **Phương thức 1: Quét NFC (Ưu tiên):** Nếu điện thoại của bạn hỗ trợ NFC, chọn tùy chọn này. Ứng dụng sẽ hướng dẫn bạn đặt mặt lưng của điện thoại (nơi có ăng-ten NFC) áp sát vào vị trí con chip trên thẻ CCCD. Giữ yên thiết bị trong vài giây để quá trình đọc dữ liệu diễn ra.18
* **Phương thức 2: Quét mã QR Code:** Nếu điện thoại không hỗ trợ NFC, ứng dụng sẽ tự động chuyển sang hoặc cho phép bạn chọn quét mã QR trên thẻ CCCD.20

1. **Xác nhận thông tin:** Sau khi đọc chip/quét QR thành công, màn hình sẽ hiển thị các thông tin cá nhân của bạn. Hãy kiểm tra lại một lần nữa và nhấn **Tiếp tục**.20
2. **Xác thực khuôn mặt (Chụp ảnh chân dung):** Ứng dụng sẽ sử dụng camera trước để chụp ảnh chân dung của bạn và đối chiếu với ảnh trên chip CCCD.

* Làm theo các hướng dẫn trên màn hình một cách cẩn thận: giữ điện thoại ổn định, nhìn thẳng vào camera, đảm bảo khuôn mặt nằm trọn trong khung hình, không đeo kính, không đội mũ, không đeo khẩu trang và thực hiện ở nơi có đủ ánh sáng.29
* Ứng dụng có thể yêu cầu bạn thực hiện các hành động như quay trái, quay phải, nhìn lên, nhìn xuống để đảm bảo đây là người thật.

1. **Gửi yêu cầu và chờ phê duyệt:** Sau khi chụp ảnh chân dung thành công, hệ thống sẽ hiển thị lại toàn bộ thông tin đăng ký. Nhấn **Xác nhận thông tin đăng ký** để hoàn tất và gửi hồ sơ đi.20
2. **Trạng thái hồ sơ:** Hồ sơ của bạn sẽ ở trạng thái "Đang kiểm tra". Quá trình xét duyệt bởi cơ quan chức năng có thể mất một khoảng thời gian. Khi hồ sơ được duyệt ("Đạt"), bạn sẽ nhận được thông báo qua tin nhắn SMS để tiến hành bước kích hoạt tài khoản.19

## Hướng dẫn Đăng ký Tài khoản Định danh Điện tử Mức 2 (Tại cơ quan Công an)

Tài khoản định danh điện tử Mức 2 cung cấp đầy đủ chức năng và giá trị pháp lý cao nhất, do đó quy trình đăng ký yêu cầu xác thực trực tiếp và không thể thực hiện trực tuyến tại nhà.21

**Đối tượng và địa điểm đăng ký:**

* **Công dân đã có thẻ CCCD gắn chip:** Đến trực tiếp Công an xã, phường, thị trấn nơi mình cư trú, hoặc tại các địa điểm cấp CCCD lưu động.19
* **Công dân chưa có thẻ CCCD gắn chip:** Cơ quan Công an sẽ thực hiện cấp tài khoản định danh điện tử Mức 2 đồng thời với thủ tục cấp thẻ CCCD.21

**Quy trình thực hiện:**

1. **Chuẩn bị giấy tờ:** Công dân cần mang theo thẻ CCCD gắn chip (bản gốc, còn hiệu lực). Nếu có nhu cầu tích hợp các giấy tờ khác ngay tại thời điểm đăng ký, cần chuẩn bị sẵn các giấy tờ đó (ví dụ: Giấy phép lái xe, Thẻ BHYT, Giấy đăng ký xe...) để cán bộ đối chiếu và ghi nhận yêu cầu.19
2. **Đến cơ quan Công an:** Thông báo với cán bộ tiếp nhận về nhu cầu đăng ký tài khoản định danh điện tử Mức 2.
3. **Cung cấp thông tin:** Cung cấp các thông tin cần thiết như số điện thoại, địa chỉ email (nếu có).18
4. **Thu nhận sinh trắc học:** Cán bộ Công an sẽ tiến hành:

* Chụp ảnh chân dung theo tiêu chuẩn.
* Thu nhận lại dấu vân tay.
* Các thông tin sinh trắc học này sẽ được đối chiếu trực tiếp với Cơ sở dữ liệu Căn cước công dân để đảm bảo tính chính xác tuyệt đối.19

1. **Chờ kết quả phê duyệt:** Sau khi hoàn tất thủ tục, hồ sơ sẽ được gửi đi để phê duyệt. Thời gian giải quyết thông thường là không quá 03 ngày làm việc đối với trường hợp đã có CCCD gắn chip và không quá 07 ngày làm việc đối với trường hợp cấp lần đầu hoặc cấp đổi, cấp lại thẻ CCCD.37
2. **Nhận thông báo:** Khi hồ sơ được duyệt, hệ thống sẽ gửi thông báo kết quả qua ứng dụng VNeID, tin nhắn SMS hoặc địa chỉ email đã đăng ký.21 Sau khi nhận được thông báo, công dân có thể tiến hành kích hoạt tài khoản Mức 2.

## Kích hoạt Tài khoản và Thiết lập Bảo mật (Mật khẩu, Passcode, Câu hỏi bảo mật)

Kích hoạt là bước cuối cùng để tài khoản định danh điện tử (Mức 1 hoặc Mức 2) chính thức đi vào hoạt động. Đây cũng là bước thiết lập các lớp bảo mật quan trọng để bảo vệ tài khoản.

1. **Bắt đầu kích hoạt:** Sau khi nhận được tin nhắn SMS thông báo hồ sơ đã được duyệt, mở ứng dụng VNeID. Tại màn hình đăng nhập, chọn **Kích hoạt tài khoản định danh điện tử**.4
2. **Xác thực thông tin:**

* Nhập **Số định danh cá nhân** (số CCCD) và **Số điện thoại** đã dùng để đăng ký.
* Nhấn **Gửi yêu cầu**.19

1. **Nhập mã OTP:** Hệ thống sẽ gửi một mã OTP xác thực qua SMS. Nhập mã này vào ứng dụng để tiếp tục.23
2. **Thiết lập Passcode:** Đây là lớp bảo mật đầu tiên và thường xuyên sử dụng nhất.

* Tạo một mã passcode gồm 6 chữ số. Đây là mã bí mật dùng để xác thực nhanh khi truy cập các dịch vụ, xem thông tin nhạy cảm hoặc thực hiện giao dịch trên VNeID.23
* Nhập lại passcode một lần nữa để xác nhận.
* *Lưu ý:* Passcode khác với mật khẩu đăng nhập. Mật khẩu dùng để đăng nhập vào ứng dụng, còn passcode dùng để xác thực bên trong ứng dụng.

1. **Thiết lập Câu hỏi bảo mật:** Đây là lớp bảo mật thứ hai, dùng cho các trường hợp cần khôi phục tài khoản hoặc xác minh danh tính nâng cao.

* Ứng dụng sẽ cung cấp một danh sách các câu hỏi bảo mật (ví dụ: "Tên trường tiểu học của bạn là gì?", "Món ăn bạn yêu thích nhất?").
* Chọn 2 câu hỏi từ danh sách và nhập câu trả lời tương ứng.
* Bạn phải ghi nhớ chính xác câu trả lời này (kể cả chữ hoa, chữ thường, dấu câu).22

1. **Hoàn tất kích hoạt:** Sau khi thiết lập xong câu hỏi bảo mật, hệ thống sẽ hiển thị thông báo "Bạn đã kích hoạt tài khoản định danh điện tử thành công".4

Từ thời điểm này, tài khoản VNeID của bạn đã được kích hoạt đầy đủ và sẵn sàng để sử dụng các tính năng tương ứng với mức độ đã đăng ký. Quy trình đăng ký và kích hoạt nhiều bước này, dù có thể gây khó khăn ban đầu, là một thiết kế có chủ đích nhằm xây dựng nhiều lớp phòng vệ, đảm bảo chỉ có chủ tài khoản hợp pháp mới có thể truy cập và sử dụng danh tính số của mình.

## Giao diện "Ví giấy tờ" và Cách truy cập

"Ví giấy tờ" là tính năng trung tâm của VNeID, đóng vai trò như một chiếc ví điện tử chứa các phiên bản số hóa của những giấy tờ cá nhân quan trọng nhất. Đây là nơi người dùng có thể quản lý, xem và xuất trình thông tin khi cần thiết.

Để truy cập tính năng này, sau khi đăng nhập thành công vào ứng dụng VNeID, tại màn hình chính, người dùng nhấn vào mục **Ví giấy tờ**.32 Giao diện sẽ hiển thị danh sách các loại giấy tờ. Những giấy tờ đã được tích hợp và xác thực thành công sẽ hiển thị rõ ràng, trong khi những giấy tờ chưa tích hợp sẽ ở trạng thái chờ hoặc người dùng có thể bắt đầu yêu cầu tích hợp từ đây.

Cần hiểu rằng, quá trình "tích hợp" không phải là việc người dùng tải lên (upload) hình ảnh giấy tờ của mình. Thay vào đó, đây là một quy trình xác thực dữ liệu liên thông. Khi người dùng gửi yêu cầu tích hợp một loại giấy tờ (ví dụ: GPLX), hệ thống VNeID sẽ gửi một truy vấn đến cơ sở dữ liệu của cơ quan chủ quản (ví dụ: Bộ Giao thông Vận tải) để đối chiếu và xác thực thông tin. Nếu thông tin trùng khớp và hợp lệ, giấy tờ đó mới được "liên kết" và hiển thị trong ví VNeID. Cơ chế này đảm bảo tính chính xác, toàn vẹn và cập nhật của dữ liệu, đồng thời giải thích tại sao quá trình tích hợp cần thời gian phê duyệt và có thể thất bại nếu dữ liệu gốc của công dân tại các bộ, ngành khác có sai sót hoặc chưa được đồng bộ.39

## Hướng dẫn Tích hợp Căn cước Công dân (CCCD)

Thông tin Căn cước công dân là dữ liệu nền tảng và cốt lõi của tài khoản định danh điện tử. Do đó, người dùng không cần thực hiện thao tác tích hợp thủ công đối với CCCD.

Khi một tài khoản định danh điện tử được đăng ký và kích hoạt thành công ở **Mức 2**, thông tin chi tiết của thẻ CCCD gắn chip sẽ được tự động liên kết và hiển thị trong mục "Ví giấy tờ".7 Người dùng có thể nhấn vào mục "Căn cước công dân" để xem các thông tin chi tiết như: số CCCD, họ tên, ngày sinh, giới tính, nơi thường trú, đặc điểm nhận dạng, ngày cấp, và cả lịch sử các lần cấp thẻ CCCD/CMND trước đó.16

Từ phiên bản 2.1.7, ứng dụng đã cập nhật và hiển thị mục **Căn cước điện tử**, có giá trị pháp lý tương đương thẻ CCCD vật lý.41

## Hướng dẫn Tích hợp Giấy phép Lái xe (GPLX)

Tích hợp GPLX là một trong những tiện ích được người dùng quan tâm nhất. Để thực hiện, tài khoản VNeID của bạn phải ở **Mức 2**.

**Các bước thực hiện:**

1. Từ màn hình chính, truy cập **Ví giấy tờ**.
2. Chọn mục **Tích hợp thông tin**.42
3. Nhấn vào **Tạo mới yêu cầu**.
4. Trong danh sách các loại giấy tờ, chọn **Giấy phép lái xe**.43
5. Điền các thông tin được yêu cầu:

* **Số giấy phép:** Nhập chính xác số GPLX được in trên thẻ của bạn.
* **Hạng giấy phép:** Chọn đúng hạng GPLX (ví dụ: A1, B1, B2...).

1. Đánh dấu vào ô "Tôi xác nhận các thông tin trên là đúng" và nhấn **Gửi yêu cầu**.42

Sau khi gửi, yêu cầu sẽ được chuyển đến hệ thống của Bộ Giao thông Vận tải để xác thực. Quá trình này có thể mất từ 1 đến 3 ngày hoặc lâu hơn, tùy thuộc vào tình trạng đồng bộ dữ liệu.42 Khi được phê duyệt, GPLX sẽ hiển thị trong "Ví giấy tờ". Nếu yêu cầu bị từ chối, ứng dụng sẽ thông báo lý do (chi tiết các lỗi và cách khắc phục được trình bày tại Mục 7.4).

## Hướng dẫn Tích hợp Thẻ Bảo hiểm Y tế (BHYT)

Tương tự như GPLX, việc tích hợp thẻ BHYT giúp người dân có thể sử dụng VNeID khi đi khám chữa bệnh mà không cần mang theo thẻ giấy hoặc thẻ nhựa. Yêu cầu tài khoản phải ở **Mức 2**.

**Các bước thực hiện:**

1. Truy cập **Ví giấy tờ** -> **Tích hợp thông tin**.
2. Nhấn **Tạo mới yêu cầu**.
3. Chọn **Thẻ bảo hiểm y tế** từ danh sách.
4. Hệ thống thường sẽ tự động truy vấn và hiển thị thông tin BHYT dựa trên số định danh cá nhân của bạn. Nếu thông tin chính xác, bạn chỉ cần xác nhận để gửi yêu cầu.
5. Trong trường hợp hệ thống yêu cầu nhập liệu, bạn cần điền chính xác số thẻ BHYT.
6. Đánh dấu vào ô xác nhận và nhấn **Gửi yêu cầu**.

Yêu cầu sẽ được gửi đến cơ quan Bảo hiểm Xã hội Việt Nam để xác thực. Sau khi phê duyệt thành công, thẻ BHYT điện tử sẽ xuất hiện trong ví của bạn, đi kèm với thông tin về quá trình tham gia BHXH và lịch sử khám chữa bệnh (Sổ sức khỏe điện tử).16

## Hướng dẫn Tích hợp Giấy Đăng ký xe

Việc tích hợp Giấy đăng ký xe (còn gọi là cà vẹt xe) vào VNeID giúp chủ phương tiện có thể xuất trình thông tin xe cho các cơ quan chức năng khi cần thiết. Yêu cầu tài khoản phải ở **Mức 2**.

**Các bước thực hiện:**

1. Truy cập **Ví giấy tờ** -> **Tích hợp thông tin**.
2. Nhấn **Tạo mới yêu cầu**.
3. Chọn **Đăng ký xe** từ danh sách.
4. Điền các thông tin được yêu cầu, bao gồm:

* Loại phương tiện (ô tô, xe máy).
* Biển số xe.
* Số khung.
* Số máy.

1. Đảm bảo các thông tin nhập vào phải trùng khớp tuyệt đối với thông tin trên Giấy đăng ký xe bản gốc.
2. Đánh dấu vào ô xác nhận và nhấn **Gửi yêu cầu**.

Yêu cầu sẽ được đối chiếu với cơ sở dữ liệu của Cục Cảnh sát giao thông. Khi quá trình xác thực hoàn tất, thông tin đăng ký xe sẽ được hiển thị trong VNeID.

## Tích hợp các Giấy tờ khác (Hộ chiếu, Bằng cấp, Thông tin người phụ thuộc)

VNeID liên tục được cập nhật để mở rộng danh mục các giấy tờ có thể tích hợp, hướng tới mục tiêu trở thành một kho lưu trữ toàn diện cho công dân.

* **Hộ chiếu phổ thông:** Quy trình tích hợp tương tự như các giấy tờ trên, yêu cầu nhập số hộ chiếu. Tính năng này được bổ sung từ phiên bản 2.2.2.1
* **Bằng cấp, học bạ:** Đây là một tính năng mới, cho phép người dùng tích hợp thông tin về văn bằng, chứng chỉ để phục vụ cho các thủ tục liên quan đến học tập, công việc.3
* **Thông tin người phụ thuộc:** VNeID cho phép tích hợp thông tin của người phụ thuộc (con dưới 14 tuổi hoặc người được giám hộ) đã được xác thực với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư. Điều này hữu ích khi thực hiện các thủ tục liên quan đến trẻ em.9
* **Giấy phép đăng ký tàu cá, Bảo hiểm xe:** Các tính năng chuyên ngành cũng được bổ sung để phục vụ các nhóm đối tượng đặc thù.1

Quy trình chung để tích hợp các loại giấy tờ này đều tuân theo các bước: **Ví giấy tờ -> Tích hợp thông tin -> Tạo mới yêu cầu -> Chọn loại giấy tờ -> Nhập thông tin -> Gửi yêu cầu**.

## Hướng dẫn Xuất trình Giấy tờ Điện tử khi thực hiện Thủ tục Hành chính và Giao dịch

Sau khi đã tích hợp thành công, việc sử dụng giấy tờ điện tử rất đơn giản nhưng cần tuân thủ một số nguyên tắc để đảm bảo quá trình diễn ra suôn sẻ.

**Các bước xuất trình:**

1. Mở ứng dụng VNeID và đăng nhập.
2. Truy cập mục **Ví giấy tờ**.
3. Chọn loại giấy tờ cần xuất trình (ví dụ: Giấy phép lái xe).
4. Ứng dụng sẽ yêu cầu bạn **nhập passcode** để xác thực. Đây là bước bảo mật để đảm bảo chỉ chủ tài khoản mới có thể xem thông tin chi tiết.
5. Sau khi nhập đúng passcode, thông tin chi tiết của giấy tờ sẽ hiển thị, bao gồm cả mã QR code để xác thực.
6. Đưa màn hình điện thoại cho cán bộ chức năng để kiểm tra. Cán bộ có thể quét mã QR bằng thiết bị chuyên dụng để xác minh tính hợp lệ của thông tin ngay lập tức.8

**Những lưu ý quan trọng khi sử dụng:**

* **Đảm bảo điện thoại có kết nối mạng:** Ứng dụng VNeID cần kết nối Internet để tải và xác thực dữ liệu theo thời gian thực. Nếu không có mạng, bạn sẽ không thể truy cập và xuất trình giấy tờ.12
* **Sạc đầy pin điện thoại:** Để tránh tình huống điện thoại hết pin đúng lúc cần làm thủ tục, hãy luôn đảm bảo thiết bị được sạc đầy.12
* **Luôn mang theo giấy tờ vật lý để dự phòng:** Mặc dù VNeID có giá trị pháp lý, hệ thống công nghệ vẫn đang trong giai đoạn hoàn thiện. Trong trường hợp ứng dụng gặp lỗi, hệ thống của cơ quan chức năng bị trục trặc, hoặc điện thoại của bạn có vấn đề, việc có giấy tờ gốc sẽ giúp bạn tránh được những phiền phức không đáng có.12
* **Kiểm tra hiệu lực của giấy tờ:** Đảm bảo rằng các giấy tờ tích hợp trong VNeID (đặc biệt là CCCD) vẫn còn hạn sử dụng. Nếu CCCD hết hạn, thông tin điện tử cũng sẽ không còn hợp lệ.12

## Đăng ký Thường trú, Tạm trú, Tạm vắng

Kể từ ngày 01/01/2023, Sổ hộ khẩu và Sổ tạm trú giấy chính thức không còn giá trị pháp lý, và việc quản lý thông tin cư trú được thực hiện hoàn toàn bằng phương thức điện tử.4 VNeID là công cụ chính để người dân thực hiện các thủ tục này.

**Hướng dẫn đăng ký tạm trú:**

1. Đăng nhập vào ứng dụng VNeID (yêu cầu tài khoản Mức 2).
2. Tại màn hình chính, chọn mục **Thủ tục hành chính**.42
3. Chọn **Thông báo lưu trú** hoặc **Đăng ký tạm trú** tùy theo nhu cầu.
4. Nhấn vào **Tạo mới yêu cầu**.42
5. Lựa chọn đối tượng thực hiện (đăng ký cho bản thân hay cho người khác - khai hộ).
6. Ứng dụng sẽ tự động điền các thông tin cá nhân cơ bản. Bạn cần điền các thông tin còn lại theo biểu mẫu, chẳng hạn như địa chỉ tạm trú, thời hạn tạm trú, thông tin chủ hộ và chủ nhà trọ.
7. Đính kèm các giấy tờ cần thiết theo yêu cầu (nếu có) dưới dạng ảnh chụp.
8. Kiểm tra lại toàn bộ thông tin và nhấn **Gửi yêu cầu**.

Người dùng có thể theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ ngay trong mục "Quản lý hồ sơ" của ứng dụng. Quy trình này giúp loại bỏ hoàn toàn việc phải đến trụ sở Công an phường/xã để nộp hồ sơ giấy như trước đây.5

## Yêu cầu Cấp Phiếu Lý lịch Tư pháp

Đây là một trong những dịch vụ công thiết yếu, đặc biệt cần thiết cho việc xin việc, du học, xuất khẩu lao động. Việc triển khai trên VNeID đã giúp giảm tải đáng kể cho các cơ quan tư pháp và tiết kiệm thời gian cho người dân.14

**Các bước thực hiện:**

1. Đăng nhập vào tài khoản VNeID Mức 2.
2. Chọn mục **Thủ tục hành chính**.
3. Tìm và chọn dịch vụ **Cấp Phiếu Lý lịch Tư pháp**.1
4. Điền đầy đủ thông tin vào tờ khai điện tử theo hướng dẫn. Nhiều thông tin cá nhân sẽ được hệ thống tự động điền sẵn.
5. Thực hiện thanh toán lệ phí trực tuyến thông qua các cổng thanh toán được tích hợp.
6. Gửi yêu cầu và theo dõi tiến trình xử lý.

Kết quả Phiếu Lý lịch Tư pháp sẽ được cấp dưới dạng điện tử hoặc gửi trả qua dịch vụ bưu chính công ích tùy theo lựa chọn của công dân. Tính đến nay, đã có hàng chục nghìn hồ sơ được tiếp nhận và xử lý qua VNeID, cho thấy hiệu quả rõ rệt của phương thức này.14 Tính năng này ban đầu được thí điểm tại Hà Nội và Thừa Thiên Huế, sau đó đã được mở rộng ra tất cả 63 địa phương.14

## Đăng ký, Cấp Biển số xe Lần đầu

VNeID cho phép thực hiện toàn bộ quy trình đăng ký xe mới trực tuyến, một bước đột phá trong cải cách thủ tục hành chính ngành giao thông.

Quy trình 8 bước chi tiết 47:

1. **Chuẩn bị và Đăng nhập:** Đảm bảo tài khoản VNeID đã ở Mức 2 và ứng dụng được cập nhật phiên bản mới nhất.
2. **Chọn Dịch vụ:** Vào mục **Thủ tục hành chính**, chọn **Đăng ký, cấp biển số xe lần đầu**.
3. **Tạo Yêu cầu:** Nhấn "Tạo mới yêu cầu". Hệ thống sẽ chuyển hướng sang Cổng dịch vụ công Bộ Công an.
4. **Khai báo Thông tin:**

* Điền đầy đủ thông tin chủ xe và thông tin xe (nhãn hiệu, số khung, số máy...) vào mẫu tờ khai điện tử.
* Tải lên các giấy tờ cần thiết dưới dạng điện tử: Hóa đơn điện tử, chứng từ lệ phí trước bạ điện tử, Phiếu kiểm tra chất lượng xuất xưởng.

1. **Nhận Lịch hẹn và Mã hồ sơ:** Sau khi nộp hồ sơ trực tuyến, hệ thống sẽ gửi mã hồ sơ và lịch hẹn để chủ xe mang xe đến điểm đăng ký để kiểm tra thực tế.
2. **Kiểm tra xe:** Mang xe đến cơ quan đăng ký xe theo lịch hẹn để cán bộ kiểm tra số khung, số máy.
3. **Bấm biển số và Nộp lệ phí:** Sau khi xe được kiểm tra hợp lệ, chủ xe sẽ thực hiện bấm chọn biển số ngẫu nhiên trên hệ thống và nộp lệ phí đăng ký.
4. **Nhận kết quả:** Nhận biển số và giấy hẹn trả Giấy đăng ký xe. Giấy đăng ký xe có thể được gửi về địa chỉ nhà qua đường bưu điện.

## Sử dụng VNeID tại Cảng Hàng không

Hành khách có tài khoản định danh điện tử Mức 2 có thể sử dụng VNeID để thay thế CCCD vật lý khi làm thủ tục hàng không tại các sân bay nội địa Việt Nam.12

**Quy trình sử dụng:**

1. **Tại quầy làm thủ tục (Check-in):** Mở ứng dụng VNeID, đăng nhập và vào mục "Ví giấy tờ". Chọn "Căn cước công dân", nhập passcode để hiển thị thông tin chi tiết và mã QR. Nhân viên hàng không sẽ quét mã QR hoặc đối chiếu thông tin trên màn hình.
2. **Tại khu vực kiểm tra an ninh:** Xuất trình màn hình hiển thị thông tin CCCD trên VNeID cho nhân viên an ninh soi chiếu.
3. **Tại cửa lên máy bay (Boarding gate):** Lặp lại việc xuất trình thông tin trên VNeID để nhân viên đối chiếu trước khi lên máy bay.

**Lưu ý đặc biệt:**

* **Bắt buộc tài khoản Mức 2:** Tài khoản Mức 1 không có giá trị sử dụng để làm thủ tục bay.12
* **Chuẩn bị kỹ lưỡng:** Đảm bảo điện thoại được sạc đầy pin và có kết nối Internet ổn định.12
* **Phương án dự phòng:** Luôn mang theo CCCD hoặc hộ chiếu bản gốc để phòng trường hợp điện thoại gặp sự cố hoặc hệ thống kỹ thuật tại sân bay có vấn đề.12
* **Trẻ em dưới 14 tuổi:** Vẫn phải sử dụng Giấy khai sinh (bản gốc hoặc bản sao trích lục) để làm thủ tục, không thể dùng VNeID của bố mẹ thay thế.12

## Khai báo Lưu trú

Theo quy định, các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú (khách sạn, nhà nghỉ, nhà trọ,...) có nghĩa vụ thực hiện thông báo lưu trú cho khách hàng với cơ quan Công an. VNeID cung cấp một kênh thực hiện thủ tục này một cách nhanh chóng.

**Các bước thực hiện:**

1. Đăng nhập VNeID.
2. Chọn **Thủ tục hành chính**.
3. Chọn **Thông báo lưu trú**.
4. Điền đầy đủ thông tin của cơ sở lưu trú và thông tin của khách lưu trú theo biểu mẫu.
5. Gửi thông tin đến hệ thống của cơ quan Công an.

Việc này giúp các cơ sở kinh doanh tuân thủ quy định pháp luật một cách dễ dàng, đồng thời hỗ trợ công tác quản lý an ninh trật tự của địa phương.7

## Đăng nhập Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các Hệ thống khác

VNeID đang được xây dựng để trở thành "chìa khóa vạn năng" cho mọi nền tảng số của chính phủ. Tính năng đăng nhập một lần (Single Sign-On - SSO) cho phép người dân sử dụng duy nhất một tài khoản VNeID để truy cập nhiều hệ thống khác nhau mà không cần phải nhớ nhiều tên đăng nhập và mật khẩu.

**Hướng dẫn đăng nhập:**

1. Truy cập trang web cần đăng nhập, ví dụ: Cổng Dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn) hoặc Cổng Dịch vụ công Bộ Công an (dichvucong.bocongan.gov.vn).48
2. Tại trang đăng nhập, chọn phương thức **Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID**.
3. Hệ thống sẽ hiển thị một mã QR.
4. Mở ứng dụng VNeID trên điện thoại, đăng nhập và chọn biểu tượng quét mã QR ở góc trên bên phải màn hình.
5. Quét mã QR trên màn hình máy tính.
6. Trên điện thoại, ứng dụng sẽ yêu cầu xác nhận việc đăng nhập. Nhập passcode để đồng ý.
7. Ngay lập tức, bạn sẽ được đăng nhập thành công vào trang web trên máy tính.

Phương thức này không chỉ tiện lợi mà còn tăng cường bảo mật, vì việc đăng nhập luôn đòi hỏi một bước xác thực trên chính thiết bị di động của người dùng.

## Kiến nghị, Phản ánh về An ninh Trật tự (Tố giác Tội phạm)

VNeID cung cấp một kênh chính thống, an toàn và bảo mật để người dân có thể trực tiếp gửi tin báo, tố giác tội phạm hoặc phản ánh các vấn đề về an ninh trật tự đến cơ quan Công an mà không cần phải đến trụ sở.7

**Điểm nổi bật của tính năng:**

* **Bảo mật thông tin:** Toàn bộ thông tin của người gửi phản ánh được bảo mật tuyệt đối, không chia sẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào, đảm bảo an toàn cho người tố giác.4
* **Phạm vi rộng:** Cho phép tố giác nhiều loại hành vi vi phạm pháp luật, từ các tội phạm nghiêm trọng (giết người, cướp tài sản) đến các vi phạm khác (sử dụng lao động trẻ em, gây rối trật tự công cộng).15
* **Quy trình rõ ràng:** Người dân có thể theo dõi quá trình tiếp nhận và xử lý tin báo của mình ngay trên ứng dụng. Cơ quan Công an cấp xã/phường có trách nhiệm phản hồi (tiếp nhận hoặc từ chối kèm lý do) trong thời hạn tối đa 24 giờ.15

Hướng dẫn sử dụng 50:

1. Đăng nhập VNeID, từ trang chủ chọn **Dịch vụ khác** -> **Kiến nghị, phản ánh về ANTT**.
2. Nhấn **Tạo mới yêu cầu**.
3. Điền đầy đủ các thông tin theo mẫu: chọn loại hành vi vi phạm, mô tả nội dung sự việc, thời gian, địa điểm xảy ra.
4. Đính kèm hình ảnh hoặc video làm bằng chứng (nếu có).
5. Xác nhận nội dung và nhấn **Gửi yêu cầu**.

## Tra cứu Thông tin Truy nã

Đây là một tính năng được bổ sung trong các phiên bản gần đây, giúp nâng cao vai trò của người dân trong việc tham gia phòng chống tội phạm.30 Ứng dụng cho phép người dùng tra cứu công khai thông tin về các đối tượng đang bị cơ quan chức năng ra quyết định truy nã trên toàn quốc. Thông tin này giúp người dân nhận biết, cảnh giác và có thể phối hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Công an khi phát hiện đối tượng.6

## Các Dịch vụ An sinh Xã hội

VNeID đang được tích hợp sâu rộng với các chính sách an sinh xã hội, trở thành kênh để Chính phủ chi trả các khoản trợ cấp, hỗ trợ trực tiếp đến người dân một cách nhanh chóng, minh bạch và chính xác.

Để sử dụng tính năng này, người dùng cần đăng ký tài khoản hưởng an sinh xã hội ngay trên ứng dụng. Quy trình này cho phép người dân khai báo thông tin tài khoản ngân hàng của mình để nhận tiền.51

Ví dụ thực tế 51:

Chương trình hỗ trợ 100.000 đồng cho người dân dịp Quốc khánh 2/9 được triển khai qua VNeID. Người dân có tài khoản Mức 2 chỉ cần thực hiện các bước sau:

1. Vào mục **An sinh Xã hội** trên VNeID.
2. Chọn **Tài khoản hưởng An sinh Xã hội**.
3. Khai báo thông tin ngân hàng và số tài khoản.
4. Xác nhận thông tin cá nhân và gửi yêu cầu.
5. Khoản hỗ trợ sẽ được chuyển trực tiếp vào tài khoản ngân hàng đã đăng ký.

* **5.4. Các Tiện ích đang được Phát triển (AI Tra cứu, Dịch vụ Hàng không, v.v.)**

Lộ trình phát triển của VNeID cho thấy ứng dụng sẽ không ngừng được bổ sung các tiện ích mới, hiện đại, bắt kịp xu hướng công nghệ toàn cầu.

* **Cẩm nang AI tra cứu thông tin:** Tích hợp trợ lý ảo sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để giúp người dân dễ dàng tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, địa chỉ các cơ quan công quyền, thông tin về các đơn vị hành chính mới sau sáp nhập.9
* **Dịch vụ hàng không:** Mở rộng tính năng không chỉ dừng lại ở việc xuất trình giấy tờ. Người dùng trong tương lai có thể thực hiện mua vé máy bay và làm thủ tục check-in trực tuyến ngay trên VNeID.9
* **Tích hợp công nghệ sinh trắc học tiên tiến:** Theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, VNeID sẽ triển khai ứng dụng công nghệ sinh trắc học (như mống mắt, khuôn mặt) để xác thực công dân tại 100% các cảng hàng không trên toàn quốc, dự kiến hoàn thành trong tháng 10/2025.52
* **Các dịch vụ khác:** Lộ trình còn bao gồm các tiện ích như mua thuốc trực tuyến từ các nhà thuốc, tham gia các chương trình quyên góp, thiện nguyện một cách minh bạch.9

Những bước phát triển này cho thấy quyết tâm xây dựng VNeID thành một nền tảng số toàn diện, phục vụ mọi mặt đời sống của công dân Việt Nam.

## Lỗi liên quan đến Đăng nhập và Truy cập Tài khoản

Đây là nhóm lỗi phổ biến, ngăn cản người dùng truy cập vào ứng dụng.

* **Sự cố: Quên mật khẩu hoặc passcode**
* **Nguyên nhân:** Người dùng không nhớ mật khẩu đăng nhập hoặc mã passcode 6 số.
* Cách khắc phục (Quên mật khẩu) 26:

1. Tại màn hình đăng nhập, chọn **Quên mật khẩu**.
2. Nhập Số định danh cá nhân và Số điện thoại đã đăng ký.
3. Chọn một trong hai phương thức xác thực:

* **Xác thực bằng thông tin cá nhân:** Nhập các thông tin như họ tên, ngày sinh, ngày cấp CCCD. Hệ thống sẽ gửi mã OTP về điện thoại để bạn đặt lại mật khẩu mới.
* **Xác thực NFC bằng thẻ CCCD:** Đưa chip trên thẻ CCCD vào mặt lưng điện thoại để đọc thông tin, sau đó nhập mã xác thực và đặt lại mật khẩu mới.
* **Cách khắc phục (Quên passcode):** Cần sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" để đăng nhập lại, sau đó vào phần cài đặt tài khoản để thiết lập lại passcode mới.
* **Sự cố: Tài khoản chưa được kích hoạt**
* **Nguyên nhân:** Người dùng đã đăng ký nhưng chưa hoàn tất bước kích hoạt sau khi hồ sơ được duyệt.
* Cách khắc phục 25:

1. Truy cập trang web chính thức của VNeID (https://vneid.gov.vn/).
2. Chọn mục **Kích hoạt tài khoản**.
3. Nhập Số định danh cá nhân và Số điện thoại, sau đó nhấn **Gửi yêu cầu**.
4. Làm theo các bước hướng dẫn (nhập OTP, thiết lập passcode...) để hoàn tất kích hoạt.

* **Sự cố: Không đăng nhập được trên thiết bị mới**
* **Nguyên nhân:** VNeID có cơ chế bảo mật chỉ cho phép một tài khoản đăng nhập trên một thiết bị tại một thời điểm.
* Cách khắc phục 26:

1. Cài đặt VNeID trên thiết bị mới và tiến hành đăng nhập.
2. Ứng dụng sẽ gửi một thông báo yêu cầu xác thực đến thiết bị cũ.
3. Mở VNeID trên thiết bị cũ, xác nhận yêu cầu đăng nhập. Một mã OTP sẽ hiển thị.
4. Nhập mã OTP này vào thiết bị mới để hoàn tất việc chuyển đổi.
5. *Trường hợp mất thiết bị cũ:* Sử dụng chức năng **Xác thực NFC bằng thẻ CCCD** tại màn hình đăng nhập trên thiết bị mới để xác minh danh tính và liên kết tài khoản.

* **Sự cố: Không nhận được mã OTP**
* **Nguyên nhân:** Nhập sai số điện thoại, tín hiệu mạng yếu, hoặc hệ thống tổng đài SMS bị nghẽn tạm thời.
* Cách khắc phục 35:

1. Kiểm tra lại số điện thoại đã nhập có chính xác không.
2. Kiểm tra cột sóng di động, di chuyển đến nơi có tín hiệu tốt hơn.
3. Nhấn nút "Gửi lại mã OTP". Nếu vẫn không nhận được, hãy kiên nhẫn chờ vài phút hoặc thử lại vào thời điểm khác.

## Lỗi trong quá trình Đăng ký và Xác thực

**Sự cố: Ứng dụng báo "Thông tin không chính xác" khi đăng ký**

* **Nguyên nhân:** Thông tin người dùng nhập (hoặc quét từ QR code) không trùng khớp với dữ liệu gốc được lưu trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư.36
* Cách khắc phục 35:

1. **Cách 1 (Kiểm tra lại):** Cẩn thận kiểm tra lại từng ký tự trong thông tin đã nhập, đảm bảo chính xác tuyệt đối.
2. **Cách 2 (Cập nhật dữ liệu gốc):** Nếu đã chắc chắn nhập đúng mà vẫn báo lỗi, khả năng cao là dữ liệu gốc của bạn đang có sai sót. Cần mang CCCD và các giấy tờ liên quan đến **Công an phường/xã nơi cư trú** để đề nghị kiểm tra và cập nhật lại thông tin trên hệ thống dữ liệu quốc gia.

* **Sự cố: Lỗi nhận diện khuôn mặt**
* **Nguyên nhân:** Ánh sáng không đủ, camera không chính diện, điện thoại bị rung lắc, có vật cản trên mặt (kính, khẩu trang), hoặc đặc điểm khuôn mặt có thay đổi so với ảnh trên CCCD.34
* Cách khắc phục 34:

1. Thực hiện ở nơi có đủ ánh sáng, tránh ánh sáng chiếu ngược hoặc quá gắt.
2. Tháo kính, khẩu trang, mũ.
3. Giữ điện thoại ổn định, ngang tầm mắt, cách mặt khoảng 30-40 cm.
4. Đưa toàn bộ khuôn mặt vào trong khung hình tròn trên màn hình.
5. Làm theo chính xác các hướng dẫn của ứng dụng (quay trái, quay phải...).

* **Sự cố: Hồ sơ đăng ký Mức 1 báo "Không đạt yêu cầu"**
* **Nguyên nhân:** Thường là do ảnh chân dung tự chụp không đáp ứng tiêu chuẩn của hệ thống (ảnh mờ, không rõ mặt, sai góc chụp).35
* **Cách khắc phục:** Nhấn vào tùy chọn **Tạo lại hồ sơ** và thực hiện lại bước chụp ảnh chân dung một cách cẩn thận hơn theo các hướng dẫn ở trên.61

## Sự cố khi Quét chip CCCD bằng NFC

* **Nguyên nhân:**

1. Điện thoại không hỗ trợ công nghệ NFC.62
2. Tính năng NFC trên điện thoại chưa được bật.64
3. Đặt thẻ CCCD sai vị trí so với ăng-ten NFC của điện thoại.59
4. Ốp lưng điện thoại quá dày hoặc có chứa kim loại, cản trở tín hiệu.62
5. Chip trên CCCD bị bám bẩn.62

* **Cách khắc phục:**

1. **Kiểm tra hỗ trợ NFC:** Xem thông số kỹ thuật của điện thoại hoặc tìm trong phần Cài đặt.
2. **Bật NFC:** Vào **Cài đặt** -> **Kết nối** (hoặc tương tự) và bật công tắc NFC.63
3. **Tháo ốp lưng:** Tháo ốp lưng điện thoại ra trước khi quét.62
4. **Đặt đúng vị trí:** Đặt thẻ CCCD trên một mặt phẳng. Sau đó, từ từ di chuyển mặt lưng của điện thoại (thường là nửa trên) trên bề mặt thẻ để tìm đúng vị trí ăng-ten NFC. Giữ yên vài giây khi điện thoại rung hoặc có thông báo đang đọc.64
5. **Vệ sinh chip:** Dùng vải mềm lau sạch bề mặt chip trên thẻ CCCD.62

## Lỗi Tích hợp Giấy tờ (GPLX, Đăng ký xe không đồng bộ)

**Sự cố: Yêu cầu tích hợp GPLX/Đăng ký xe bị từ chối hoặc báo lỗi**

* **Nguyên nhân chính:** Thông tin trên GPLX (đặc biệt là các bằng lái mẫu cũ, bìa giấy hoặc thẻ PET đời đầu) được cấp dựa trên số CMND 9 số, trong khi VNeID xác thực dựa trên số CCCD 12 số. Sự không đồng bộ này khiến hệ thống không tìm thấy dữ liệu khớp lệnh.39
* **Các nguyên nhân khác:** Nhập sai thông tin khi tạo yêu cầu; tài khoản VNeID chưa ở Mức 2.39
* **Cách khắc phục:**

1. **Kiểm tra tài khoản:** Đảm bảo tài khoản VNeID của bạn đã ở Mức 2.39
2. **Giải pháp 1 (Khuyến nghị):** Thực hiện thủ tục **đổi GPLX sang mẫu thẻ PET mới** trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Trong quá trình đổi, bạn sẽ cập nhật số CCCD 12 số của mình. Sau khi nhận bằng mới, việc tích hợp vào VNeID sẽ thành công.39
3. **Giải pháp 2:** Liên hệ trực tiếp các cơ quan chức năng để yêu cầu hỗ trợ đồng bộ dữ liệu:

* Đối với GPLX: Gọi hotline Cục Đường bộ Việt Nam (**1900 1060**) hoặc đến Sở GTVT nơi cấp bằng.39
* Đối với các vấn đề chung: Gọi hotline của C06 - Bộ Công an (**1900 0368**).39

1. **Giải pháp 3 (Kiên nhẫn):** Chờ đợi các cơ quan chức năng tiến hành đồng bộ hóa dữ liệu hàng loạt. Quá trình này đang được thực hiện nhưng có thể mất thời gian.59

## Lỗi Hiển thị sai Thông tin Cá nhân và Cách hiệu chỉnh

**Sự cố: Các thông tin cá nhân trên VNeID (họ tên, ngày sinh, nơi thường trú...) bị sai**

* **Nguyên nhân:** Dữ liệu gốc trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư có sai sót.59 VNeID chỉ hiển thị thông tin được truy xuất từ nguồn này.
* **Cách khắc phục:**
* **Đối với thông tin có thể tự sửa (Số điện thoại, Email):** Người dùng có thể vào mục **Cá nhân** -> **Thông tin tài khoản** để tự cập nhật.67
* **Đối với thông tin cốt lõi (Họ tên, ngày sinh, giới tính, nơi thường trú, số CMND/CCCD cũ):** Người dùng **không thể tự sửa** trên ứng dụng. Bắt buộc phải mang theo CCCD và các giấy tờ gốc (Giấy khai sinh, Sổ hộ khẩu cũ...) đến **Công an cấp xã/phường nơi thường trú** để đề nghị cán bộ kiểm tra, đối chiếu và chỉnh sửa dữ liệu quốc gia. Sau khi dữ liệu gốc được cập nhật, thông tin trên VNeID sẽ tự động đồng bộ lại sau vài ngày.67

## Các Lỗi đặc thù trên nền tảng iOS và Android

* **Sự cố trên Android: Ứng dụng không vào được, báo "Lỗi không xác định" hoặc tự thoát**
* **Nguyên nhân:** Do người dùng đang bật chế độ **Tùy chọn cho nhà phát triển** (Developer Options) trên điện thoại. VNeID coi đây là một rủi ro bảo mật và sẽ chặn không cho ứng dụng hoạt động.26
* Cách khắc phục 55:

1. Vào **Cài đặt** trên điện thoại.
2. Kéo xuống dưới cùng và tìm mục **Tùy chọn cho nhà phát triển**.
3. Mở mục này và gạt công tắc sang vị trí **Tắt**.
4. Khởi động lại ứng dụng VNeID.

* **Sự cố trên iOS: Ứng dụng bị văng (crash) liên tục, không mở được**
* **Nguyên nhân:** Thường xảy ra khi người dùng đang sử dụng các phiên bản hệ điều hành thử nghiệm (Beta), ví dụ như iOS 17 Beta. Ứng dụng VNeID chưa được cập nhật để tương thích hoàn toàn.74
* Cách khắc phục 25:

1. **Cách 1 (An toàn nhất):** Hạ cấp hệ điều hành về phiên bản chính thức ổn định gần nhất (ví dụ: từ iOS 17 Beta về iOS 16).
2. **Cách 2:** Chờ đợi Apple phát hành phiên bản iOS chính thức và nhà phát triển VNeID tung ra bản cập nhật tương thích.
3. **Cách 3:** Gỡ ứng dụng và cài đặt lại. Đôi khi thao tác này có thể khắc phục các lỗi do file cài đặt bị hỏng.25

* **Các sự cố chung khác:**
* **Không tải/cập nhật được ứng dụng:** Kiểm tra kết nối mạng, giải phóng bộ nhớ điện thoại, cập nhật hệ điều hành lên phiên bản tối thiểu yêu cầu.28
* **Ứng dụng chạy chậm, bị treo:** Khởi động lại điện thoại, xóa bộ nhớ đệm (cache) của ứng dụng (trên Android).69

## Các Nguyên tắc Bảo mật Dữ liệu trên VNeID

VNeID là ứng dụng lưu trữ và xử lý những thông tin cá nhân nhạy cảm nhất của công dân, do đó, vấn đề bảo mật và quyền riêng tư được đặt lên hàng đầu. Ứng dụng được thiết kế với nhiều lớp bảo vệ theo tiêu chuẩn an ninh của Bộ Công an.

* **Mã hóa Dữ liệu:** Mọi dữ liệu trao đổi giữa thiết bị của người dùng và hệ thống máy chủ của Bộ Công an đều được mã hóa trong quá trình truyền tải. Điều này đảm bảo rằng ngay cả khi bị chặn bắt, dữ liệu cũng không thể bị đọc trộm.1
* **Lưu trữ Phía Máy chủ:** Thông tin cá nhân và giấy tờ của công dân không được lưu trữ trực tiếp trên bộ nhớ của điện thoại di động. Thay vào đó, chúng được lưu trữ và quản lý tập trung tại hệ thống máy chủ của Trung tâm Dữ liệu Quốc gia về Dân cư. Ứng dụng trên điện thoại chỉ đóng vai trò là một "cổng giao tiếp" để truy xuất và hiển thị thông tin khi cần thiết và đã được xác thực.12
* **Xác thực Đa yếu tố:** VNeID áp dụng cơ chế xác thực nhiều lớp để truy cập tài khoản và các tính năng quan trọng, bao gồm:
* **Mật khẩu:** Lớp bảo vệ khi đăng nhập vào ứng dụng.
* **Passcode:** Mã 6 số dùng để xác thực các giao dịch bên trong ứng dụng.
* **Sinh trắc học:** Sử dụng vân tay hoặc nhận dạng khuôn mặt (Face ID) của thiết bị để đăng nhập nhanh và xác thực.
* **Mã OTP:** Gửi qua SMS để xác thực các hành động quan trọng như kích hoạt tài khoản, đặt lại mật khẩu.
* **Quyền của Người dùng:** Theo chính sách của ứng dụng, người dùng có quyền yêu cầu xóa dữ liệu của mình khỏi hệ thống.1

## Trách nhiệm của Người dùng trong việc Bảo vệ Tài khoản

Bên cạnh các biện pháp kỹ thuật từ nhà phát triển, sự an toàn của tài khoản định danh điện tử phụ thuộc rất lớn vào ý thức và hành vi của người dùng. Mỗi công dân cần có trách nhiệm bảo vệ "chìa khóa số" của mình.

* **Bảo mật thông tin đăng nhập:** Tuyệt đối không chia sẻ mật khẩu, passcode, hoặc câu trả lời cho câu hỏi bảo mật với bất kỳ ai, kể cả người tự xưng là nhân viên cơ quan chức năng.
* **Sử dụng mật khẩu mạnh:** Đặt mật khẩu có độ phức tạp cao, kết hợp chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt, tránh sử dụng các thông tin dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại.76
* **Cảnh giác với lừa đảo (Phishing):** Không nhấn vào các đường link lạ, không cài đặt ứng dụng VNeID từ các nguồn không chính thống. Cán bộ Công an không bao giờ gọi điện yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu hay mã OTP. Mọi yêu cầu hỗ trợ đều phải được thực hiện qua các kênh chính thức.30
* **Bảo vệ thiết bị vật lý:** Khóa màn hình điện thoại bằng mật khẩu, vân tay hoặc khuôn mặt. Trong trường hợp mất điện thoại, cần liên hệ ngay lập tức với các kênh hỗ trợ để yêu cầu khóa tạm thời tài khoản VNeID.
* **Đăng xuất khi không sử dụng:** Trên các thiết bị dùng chung hoặc khi cho người khác mượn điện thoại, hãy đảm bảo đã đăng xuất khỏi tài khoản VNeID.76

## Các Kênh Hỗ trợ Chính thức

Khi gặp vướng mắc hoặc sự cố trong quá trình sử dụng VNeID, người dùng cần liên hệ đúng kênh hỗ trợ để được giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng và chính xác. Việc liên hệ sai kênh có thể dẫn đến việc bị từ chối hỗ trợ và mất thời gian.

* **8.3.1. Tổng đài Hỗ trợ (Hotline 1900 0368)**

Đây là kênh hỗ trợ chính thức và nhanh nhất cho các vấn đề liên quan đến kỹ thuật của ứng dụng.

* **Số điện thoại:** **1900 0368**.38
* **Phạm vi hỗ trợ:**
* Hướng dẫn cài đặt, đăng ký, kích hoạt tài khoản.38
* Xử lý các sự cố kỹ thuật như: ứng dụng bị treo, không đăng nhập được, quên mật khẩu.38
* Hỗ trợ khóa tài khoản khẩn cấp khi bị mất điện thoại.79
* Hỗ trợ đổi số điện thoại đã đăng ký (liên hệ tổng đài và nhấn phím 4 để gặp nhân viên).79
* **8.3.2. Cổng Dịch vụ công Bộ Công an**

Đây là kênh chính thức để gửi các phản ánh, kiến nghị mang tính hành chính hoặc khiếu nại về quy trình.

* **Địa chỉ trang web:** https://dichvucong.bocongan.gov.vn.49
* **Phạm vi hỗ trợ:** Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của công dân về các quy định hành chính, các vấn đề liên quan đến thủ tục do Bộ Công an quản lý.
* **8.3.3. Hướng dẫn Liên hệ Cơ quan Công an tại địa phương**

Đối với các vấn đề liên quan đến tính chính xác của dữ liệu gốc, người dùng cần làm việc trực tiếp với cơ quan Công an tại nơi mình cư trú.

* **Địa điểm:** Công an cấp xã, phường, thị trấn nơi công dân đăng ký thường trú.
* **Phạm vi hỗ trợ:**
* Đăng ký tài khoản định danh điện tử **Mức 2**.67
* Yêu cầu **hiệu chỉnh các thông tin cá nhân bị sai** trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư (họ tên, ngày sinh, nơi thường trú,...).59
* Xử lý các trường hợp số điện thoại đăng ký bị trùng với người khác.33

**Cây quyết định lựa chọn kênh hỗ trợ:**

* **Nếu gặp lỗi kỹ thuật trên ứng dụng** (không vào được, quên mật khẩu, lỗi tính năng): **Gọi Tổng đài 1900 0368**.
* **Nếu thông tin cá nhân của bạn bị sai** (sai tên, ngày sinh...): **Đến trực tiếp Công an xã/phường**.
* **Nếu cần đăng ký tài khoản Mức 2:** **Đến trực tiếp Công an xã/phường**.
* **Nếu muốn gửi một phản ánh chính thức về quy định hành chính:** **Sử dụng Cổng Dịch vụ công Bộ Công an**.

# HƯỚNG DẪN TOÀN TẬP VỀ CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA: CHỨC NĂNG, HƯỚNG DẪN VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ

## . Lịch sử Hình thành và các Giai đoạn Phát triển

Cổng Dịch vụ công Quốc gia (DVCQG), với địa chỉ truy cập duy nhất là www.dichvucong.gov.vn, là một cấu phần trọng yếu trong kiến trúc Chính phủ điện tử của Việt Nam, đóng vai trò là điểm kết nối trung tâm giữa người dân, doanh nghiệp và các cơ quan hành chính nhà nước trên môi trường số.1 Quá trình hình thành và phát triển của Cổng DVCQG không phải là một sự tiến hóa tự nhiên mà là kết quả của một chiến lược quốc gia có chủ đích, được thúc đẩy bởi ý chí chính trị mạnh mẽ nhằm hiện đại hóa nền hành chính công.

Giai đoạn Khởi tạo (2019 - 2020): Đặt nền móng và Tăng trưởng đột phá

Cổng DVCQG được chính thức khai trương vào ngày 09 tháng 12 năm 2019, dưới sự chứng kiến của Thủ tướng Chính phủ, khởi đầu với 8 dịch vụ công thiết yếu được cung cấp.3 Ngay tại thời điểm ra mắt, Cổng đã cung cấp 5 dịch vụ công thực hiện tại 63 tỉnh, thành phố, bao gồm các thủ tục có tần suất sử dụng cao như đổi giấy phép lái xe và cấp lại thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT) do mất, hỏng.5 Giai đoạn này chứng kiến sự tăng trưởng thần tốc về số lượng dịch vụ. Đến cuối năm 2020, chỉ sau hơn một năm vận hành, Cổng DVCQG đã tích hợp và cung cấp tới 2.700 thủ tục hành chính, một con số cho thấy nỗ lực phi thường của Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành, địa phương trong việc số hóa các dịch vụ công.4 Giai đoạn này đã đặt nền móng vững chắc, khẳng định vai trò và tiềm năng của Cổng trong việc cải cách thủ tục hành chính.

Giai đoạn Mở rộng và Tích hợp sâu (2021 - 2023): Hướng tới Đề án 06

Giai đoạn này tập trung vào việc mở rộng danh mục dịch vụ và tích hợp sâu hơn với các cơ sở dữ liệu quốc gia, đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo tinh thần của Quyết định số 06/QĐ-TTg (Đề án 06).2 Tính đến tháng 8 năm 2021, số lượng thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến đã tăng lên 3.012.1 Các quyết định của Thủ tướng Chính phủ, như Quyết định 422/QĐ-TTg năm 2022, đã phê duyệt danh mục các dịch vụ công thiết yếu cần được ưu tiên tích hợp, định hướng rõ ràng cho quá trình phát triển.6 Giai đoạn này không chỉ gia tăng về số lượng mà còn cải thiện về chất lượng, tập trung vào các dịch vụ liên thông, giúp người dân chỉ cần khai báo một lần để giải quyết nhiều thủ tục liên quan.

Giai đoạn Hợp nhất và Tối ưu (2024 - nay): Chuyển đổi sang mô hình "Một cửa số"

Từ năm 2024, Cổng DVCQG bước vào một giai đoạn chuyển đổi mang tính cách mạng. Số lượng dịch vụ công trực tuyến tiếp tục tăng, đạt 4.510 vào tháng 4 năm 2024.8 Tuy nhiên, điểm nhấn quan trọng nhất là sự thay đổi về kiến trúc hệ thống. Theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các chỉ đạo của Chính phủ, Cổng DVCQG đang chuyển đổi từ mô hình "liên bang" (nơi người dùng thường được điều hướng về các cổng dịch vụ công riêng của bộ, ngành, địa phương) sang mô hình "tập trung".9 Lộ trình này xác định rõ: từ ngày 01/07/2025, giao diện Cổng DVC cấp tỉnh sẽ đóng lại, và chậm nhất đến hết tháng 02/2026, các Cổng DVC cấp bộ cũng sẽ ngừng hoạt động giao diện riêng.10 Cổng DVCQG sẽ trở thành điểm truy cập duy nhất, là "một cửa số" quốc gia cho mọi thủ tục hành chính trực tuyến.

Sự chuyển đổi này không chỉ là một nâng cấp kỹ thuật mà là một cuộc cách mạng về tư duy quản lý. Mô hình ban đầu, dù giúp triển khai nhanh chóng, lại tạo ra trải nghiệm người dùng không đồng nhất và phức tạp. Việc hợp nhất về một điểm duy nhất sẽ giải quyết triệt để vấn đề này, chuẩn hóa quy trình và đặt trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

## Vai trò, Mục tiêu và Lợi ích

Cổng DVCQG được xây dựng với quan điểm "công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ".2 Nó đóng vai trò là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.2

**Đối với Công dân và Doanh nghiệp:**

* **Tiện lợi và Tiết kiệm:** Người dân và doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập và thực hiện các thủ tục hành chính 24/7 từ bất kỳ đâu có kết nối internet, thông qua máy tính, máy tính bảng hoặc điện thoại di động.1 Điều này giúp tiết kiệm đáng kể thời gian, chi phí đi lại và chi phí xã hội, ước tính lên tới hơn 8.500 tỷ đồng mỗi năm.11
* **Minh bạch và Giám sát:** Cổng DVCQG cho phép người dùng theo dõi toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ của mình, từ lúc nộp cho đến khi nhận kết quả.1 Sự minh bạch này giúp người dân giám sát hoạt động của cơ quan công quyền, đồng thời có thể đánh giá mức độ hài lòng sau khi hoàn tất thủ tục.1
* **Công bằng và Giảm tiêu cực:** Việc thực hiện thủ tục qua môi trường mạng giúp giảm thiểu sự tiếp xúc trực tiếp giữa công dân và cán bộ, qua đó chấm dứt tình trạng quan liêu, hạch sách, và các hành vi tiêu cực có thể phát sinh.2

**Đối với Cơ quan Nhà nước:**

* **Nâng cao Hiệu quả và Hiện đại hóa:** Cổng DVCQG là công cụ hữu hiệu để hiện đại hóa phương thức làm việc của các cơ quan hành chính, nâng cao hiệu quả hoạt động để phục vụ nhân dân tốt hơn.11
* **Tối ưu hóa Nguồn lực:** Việc số hóa hồ sơ và quy trình giúp giảm tải công việc giấy tờ, cho phép cán bộ, công chức tập trung vào các nhiệm vụ chuyên môn phức tạp hơn.
* **Tăng cường Trách nhiệm giải trình:** Mọi hoạt động xử lý hồ sơ đều được ghi nhận trên hệ thống, tạo cơ sở để tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước và người có thẩm quyền.14

**Đối với Quốc gia:**

* **Thúc đẩy Chuyển đổi số:** Cổng DVCQG là một thành tố quan trọng, vừa tạo lực kéo vừa tạo lực đẩy trong việc triển khai Chính phủ điện tử, hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số.11
* **Nâng cao Năng lực Cạnh tranh:** Việc đơn giản hóa thủ tục hành chính, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi giúp nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, thể hiện qua việc cải thiện thứ hạng của Việt Nam trong các báo cáo đánh giá về Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc.15

## Các Văn bản Pháp lý Nền tảng

Hoạt động của Cổng DVCQG được xây dựng và vận hành dựa trên một hành lang pháp lý vững chắc, bao gồm các văn bản chỉ đạo quan trọng của Đảng và Nhà nước:

* **Nghị định số 45/2020/NĐ-CP (08/04/2020):** Quy định về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, đặt nền móng pháp lý cho việc số hóa các dịch vụ công.2
* **Quyết định số 06/QĐ-TTg (06/01/2022):** Phê duyệt "Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030" (Đề án 06). Đây được coi là văn bản xương sống, định hướng việc khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và ứng dụng VNeID làm nền tảng cho mọi giao dịch số.2
* **Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg (11/10/2021):** Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng DVCQG. Văn bản này quy định chi tiết về các hợp phần kỹ thuật của Cổng (CSDL quốc gia về TTHC, hệ thống xác thực, hệ thống thanh toán,...) và trách nhiệm của các bên liên quan.17
* **Nghị định 13/2023/NĐ-CP (17/04/2023):** Quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Đây là khung pháp lý tối quan trọng để đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho người dùng khi thực hiện các giao dịch trên Cổng DVCQG.19
* **Luật Giao dịch điện tử năm 2023 (Hiệu lực từ 01/07/2024):** Công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử, tạo sự tin tưởng và cơ sở pháp lý vững chắc cho người dân và doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.21
* **Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (09/06/2025):** Là văn bản pháp lý then chốt, quy định lộ trình hợp nhất các Cổng DVC cấp bộ, cấp tỉnh về Cổng DVCQG, chính thức hóa việc chuyển đổi sang mô hình "một cửa số" tập trung.9

## Lộ trình Hợp nhất thành "Một cửa số" Quốc gia Duy nhất

Theo chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 124/NQ-CP và Công văn số 623/TTg-KSTT, Cổng DVCQG sẽ trở thành điểm truy cập tập trung, duy nhất trên toàn quốc để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.24 Lộ trình cụ thể như sau:

* **Từ ngày 01/07/2025:** Đóng giao diện Cổng Dịch vụ công của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương. Mọi truy cập và thực hiện thủ tục sẽ được thực hiện thống nhất trên dichvucong.gov.vn.10
* **Chậm nhất đến hết tháng 02/2026:** Đóng giao diện Cổng Dịch vụ công của các bộ, cơ quan ngang bộ.10

Việc hợp nhất này nhằm mục tiêu đơn giản hóa quy trình, tăng tính minh bạch, hạn chế nguy cơ giả mạo website và mang lại trải nghiệm đồng nhất, dễ tiếp cận cho người dân và doanh nghiệp.10 Khi người dùng nộp hồ sơ, hệ thống sẽ tự động chuyển tiếp đến cơ quan có thẩm quyền xử lý mà không làm thay đổi thẩm quyền giải quyết, đồng thời số hóa và minh bạch hóa toàn bộ quy trình.10

## Hướng dẫn Đăng ký Tài khoản

Người dùng có thể lựa chọn nhiều phương thức để đăng ký tài khoản, tùy thuộc vào đối tượng (công dân hay doanh nghiệp) và các công cụ xác thực sẵn có. Dưới đây là hướng dẫn chi tiết cho từng phương thức.

**Bảng 2.1: So sánh các phương thức đăng ký tài khoản trên Cổng DVCQG**

| Phương thức | Đối tượng | Yêu cầu cần thiết | Ưu điểm | Hạn chế |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thuê bao di động** | Công dân | SIM điện thoại đã đăng ký thông tin chính chủ, khớp với thông tin trên CCCD.1 | Nhanh chóng, phổ biến, không cần thiết bị phần cứng chuyên dụng. | Dễ gặp lỗi xác thực OTP nếu thông tin thuê bao không khớp.27 |
| **Mã số BHXH** | Công dân | Có mã số Bảo hiểm xã hội và thông tin đã được đồng bộ chính xác.1 | Tận dụng dữ liệu sẵn có, độ chính xác cao. | Yêu cầu người dùng phải nhớ mã số BHXH của mình. |
| **USB Ký số (Token)** | Công dân, Doanh nghiệp | USB Token còn hạn sử dụng, đã cài đặt driver và plugin ký số trên máy tính.1 | Bảo mật rất cao, phù hợp cho các giao dịch của doanh nghiệp. | Yêu cầu phải có thiết bị phần cứng chuyên dụng và cài đặt phần mềm. |
| **SIM Ký số** | Công dân, Doanh nghiệp | SIM điện thoại có tích hợp chữ ký số, còn hiệu lực.1 | Tiện lợi, có thể ký số trên thiết bị di động. | Yêu cầu đăng ký dịch vụ SIM ký số từ nhà mạng. |
| **Bưu điện Việt Nam** | Công dân | Đăng ký tài khoản tại các điểm giao dịch của Bưu điện Việt Nam.1 | Hỗ trợ những người không rành về công nghệ hoặc không có các công cụ trên. | Phải đến trực tiếp điểm giao dịch để đăng ký. |

**Đăng ký bằng Thuê bao di động (Dành cho Công dân)**

Đây là phương thức phổ biến nhất, yêu cầu số điện thoại di động phải được đăng ký chính chủ với thông tin (họ tên, số CMND/CCCD) trùng khớp với thông tin trên giấy tờ tùy thân.

1. Truy cập trang chủ www.dichvucong.gov.vn và nhấn nút **Đăng ký**.
2. Chọn phương thức **Công dân** và chọn **Thuê bao di động**.
3. Điền đầy đủ các thông tin được yêu cầu, bao gồm: Số CMND/CCCD, Họ và tên, Ngày sinh, Số điện thoại, Email. Các trường có dấu \* là bắt buộc.1
4. Nhập mã xác thực và nhấn **Đăng ký**.
5. Hệ thống sẽ gửi một mã OTP (Mật khẩu dùng một lần) đến số điện thoại đã đăng ký. Nhập mã OTP này vào và nhấn **Xác nhận**.1
6. Tạo mật khẩu mới theo quy tắc (thường yêu cầu có chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt), xác nhận lại mật khẩu và nhấn **Đăng ký** để hoàn tất.1

**Đăng ký bằng Mã số Bảo hiểm xã hội (Dành cho Công dân)**

Quy trình tương tự như đăng ký bằng thuê bao di động, nhưng người dùng sẽ chọn phương thức **Mã số BHXH** và nhập mã số BHXH của mình. Hệ thống sẽ tự động kết nối với cơ sở dữ liệu của Bảo hiểm xã hội Việt Nam để xác thực thông tin.1 Nếu thông tin không khớp, việc đăng ký sẽ không thành công.

**Đăng ký bằng USB Ký số (Dành cho Công dân và Doanh nghiệp)**

Phương thức này yêu cầu người dùng phải có chữ ký số công cộng được lưu trữ trong thiết bị USB Token.

1. Cắm USB Token vào máy tính và đảm bảo đã cài đặt driver của nhà cung cấp.
2. Trên trang đăng ký, chọn đối tượng là **Công dân** hoặc **Doanh nghiệp**, sau đó chọn **USB ký số**.
3. Nếu trình duyệt chưa cài đặt plugin ký số, hệ thống sẽ yêu cầu tải về và cài đặt.1
4. Nhấn nút **Đăng ký**. Một cửa sổ sẽ hiện ra yêu cầu xác thực từ USB Token.
5. Chọn chứng thư số tương ứng và nhập mã PIN của USB Token.
6. Hệ thống sẽ tự động điền các thông tin từ chứng thư số (tên công dân/doanh nghiệp, mã số thuế/CCCD). Người dùng chỉ cần nhập thêm địa chỉ email và nhấn **Đăng ký** để hoàn tất.1

## Hướng dẫn Đăng nhập và Tích hợp với VNeID

Kể từ ngày 01/07/2024, việc đăng nhập vào Cổng DVCQG đối với công dân được thống nhất sử dụng duy nhất tài khoản định danh điện tử VNeID do Bộ Công an cấp.29 Đây là một bước tiến chiến lược nhằm thống nhất danh tính số của công dân trên mọi nền tảng dịch vụ công, tăng cường bảo mật và tạo tiền đề cho việc tự động hóa, đơn giản hóa thủ tục.

**Đăng nhập bằng Tài khoản Định danh Điện tử VNeID**

1. Truy cập trang chủ www.dichvucong.gov.vn và nhấn nút **Đăng nhập**.
2. Chọn tab **Tài khoản cấp bởi Cổng DVC quốc gia**.
3. Chọn phương thức **Tài khoản Định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an**.31
4. Hệ thống sẽ chuyển hướng đến trang đăng nhập của VNeID. Tại đây, người dùng có hai lựa chọn:
   * **Quét mã QR:** Mở ứng dụng VNeID trên điện thoại, chọn quét mã QR trên màn hình máy tính để đăng nhập nhanh.
   * **Đăng nhập bằng tài khoản:** Nhập Tên đăng nhập (là số CCCD) và Mật khẩu của tài khoản VNeID.31
5. Hệ thống sẽ gửi mã OTP về ứng dụng VNeID hoặc qua tin nhắn SMS. Nhập mã OTP để hoàn tất đăng nhập.

Việc bắt buộc sử dụng VNeID không chỉ là thay đổi về kỹ thuật đăng nhập. Vì VNeID được liên kết trực tiếp với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư, mỗi lần đăng nhập là một lần xác thực danh tính công dân với nguồn dữ liệu gốc, đáng tin cậy nhất.32 Điều này giải quyết bài toán cốt lõi về "danh tính số", tạo nền tảng vững chắc cho các giao dịch điện tử an toàn và có giá trị pháp lý.

## Quản lý Thông tin Cá nhân và Khôi phục Mật khẩu

Sau khi đăng nhập thành công, người dùng có thể quản lý thông tin tài khoản của mình.

* **Cập nhật thông tin:** Nhấn vào tên tài khoản ở góc trên bên phải màn hình, chọn **Thông tin cá nhân**. Tại đây, người dùng có thể cập nhật các thông tin như email, số điện thoại, hoặc cập nhật thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.33
* **Khôi phục mật khẩu:**
  + **Đối với tài khoản VNeID:** Việc khôi phục mật khẩu phải được thực hiện thông qua ứng dụng VNeID hoặc các kênh hỗ trợ của Bộ Công an. Người dùng có thể sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trên ứng dụng VNeID. Một trong những phương thức khôi phục an toàn và hiệu quả là sử dụng tính năng đọc NFC trên điện thoại thông minh (iPhone từ đời 6 trở lên và nhiều dòng máy Android) để quét chip trên thẻ CCCD, qua đó xác thực và đặt lại mật khẩu mới.34
  + **Đối với tài khoản doanh nghiệp (dùng USB ký số):** Mật khẩu (mã PIN) được quản lý bởi nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số và lưu trên USB Token. Người dùng cần liên hệ nhà cung cấp để được hỗ trợ nếu quên mã PIN.

## Tra cứu Thủ tục hành chính (TTHC)

Người dùng có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin về bất kỳ TTHC nào thông qua ba cách tiếp cận chính 1:

1. **Tìm kiếm theo từ khóa:** Tại trang chủ hoặc trang dành riêng cho công dân/doanh nghiệp, người dùng có thể nhập các từ khóa liên quan đến thủ tục cần tìm (ví dụ: "đăng ký khai sinh", "cấp hộ chiếu", "đăng ký kinh doanh") vào ô tìm kiếm.
2. **Tìm kiếm theo sự kiện trong đời (Life Events):** Cổng DVCQG nhóm các TTHC theo các sự kiện quan trọng của công dân (kết hôn, sinh con, chuyển nhà,...) hoặc doanh nghiệp (khởi sự kinh doanh, thay đổi đăng ký, giải thể,...). Cách tiếp cận này giúp người dùng dễ dàng xác định các thủ tục cần làm mà không cần biết tên chính xác của chúng.1
3. **Tìm kiếm từ danh sách dịch vụ công trực tuyến:** Người dùng có thể duyệt qua danh sách đầy đủ các dịch vụ công đã được tích hợp trên Cổng, được phân loại theo lĩnh vực, cơ quan thực hiện.1

Sau khi tìm thấy TTHC, hệ thống sẽ hiển thị thông tin chi tiết bao gồm: trình tự thực hiện, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí/lệ phí, và cơ quan thực hiện.

## Nộp, Tra cứu và Theo dõi Tình trạng Hồ sơ

Đây là chức năng cốt lõi của Cổng DVCQG, cho phép thực hiện toàn bộ quy trình nộp và quản lý hồ sơ trên môi trường mạng.

1. **Nộp hồ sơ:** Sau khi chọn TTHC và nhấn "Nộp trực tuyến", người dùng sẽ được yêu cầu đăng nhập. Hệ thống sẽ hiển thị một biểu mẫu điện tử tương tác (e-form) để người dùng kê khai thông tin. Với việc tích hợp VNeID và các CSDL quốc gia, nhiều thông tin cá nhân/doanh nghiệp sẽ được tự động điền sẵn, giúp giảm thiểu thời gian và sai sót.14 Người dùng sẽ đính kèm các tệp hồ sơ theo yêu cầu (thường ở định dạng.pdf,.doc,.docx hoặc ảnh) và nộp hồ sơ.
2. **Tra cứu và Theo dõi:** Sau khi nộp thành công, hệ thống sẽ cấp một **Mã số hồ sơ**.1 Người dùng có thể sử dụng mã này để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bất kỳ lúc nào tại mục "Tra cứu hồ sơ" trên trang chủ. Nếu đăng nhập vào tài khoản, người dùng có thể xem chi tiết hơn về lịch sử xử lý, các văn bản liên quan và kết quả giải quyết.35

## Thanh toán Trực tuyến

Cổng DVCQG tích hợp một nền tảng thanh toán tập trung (Payment Platform), cho phép người dùng thanh toán các loại phí, lệ phí, thuế, và các nghĩa vụ tài chính khác một cách an toàn và tiện lợi.12

* **Các loại hình thanh toán:** Bao gồm thanh toán phí/lệ phí TTHC, nộp phạt vi phạm giao thông, đóng BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, nộp thuế cá nhân/doanh nghiệp, thanh toán tiền điện, nộp tạm ứng án phí....38
* **Quy trình thanh toán:**
  1. Khi hồ sơ đến bước yêu cầu thanh toán, hệ thống sẽ thông báo và cung cấp nút "Thanh toán".
  2. Người dùng nhấn vào nút thanh toán, hệ thống sẽ chuyển đến giao diện của nền tảng thanh toán.
  3. Tại đây, người dùng có thể lựa chọn nhiều phương thức khác nhau như: thẻ ATM nội địa, thẻ tín dụng quốc tế (Visa, Mastercard), hoặc các ví điện tử đã được kết nối (VNPT Money, Viettel Money, Payoo...).39
  4. Người dùng làm theo hướng dẫn của ngân hàng hoặc ví điện tử để hoàn tất giao dịch. Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ tự động ghi nhận và chuyển hồ sơ sang bước xử lý tiếp theo.41

## Phản ánh, Kiến nghị (PAKN)

Chức năng này là một kênh tương tác hai chiều quan trọng, cho phép người dân và doanh nghiệp gửi các phản ánh, kiến nghị về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện TTHC, hoặc các hành vi, quy định không phù hợp.42

* **Gửi PAKN:** Người dùng truy cập mục "Phản ánh kiến nghị", điền thông tin vào biểu mẫu, mô tả rõ nội dung vấn đề và gửi đến cơ quan chức năng có liên quan.
* **Tra cứu kết quả:** Mỗi PAKN sẽ được cấp một mã số để người dùng có thể theo dõi quá trình tiếp nhận và xử lý của cơ quan chức năng.43

## Đánh giá Mức độ Hài lòng

Sau khi hoàn thành một TTHC, người dùng được khuyến khích đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước.12 Hệ thống đánh giá này giúp thu thập ý kiến của người dân một cách khách quan, là cơ sở để các cơ quan nhà nước cải thiện chất lượng dịch vụ và cũng là một trong những tiêu chí quan trọng trong Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp được công khai trên Cổng DVCQG.44

## Dành cho Công dân

**Cấp lại thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT) do hỏng, mất**

Đây là một trong những dịch vụ công đầu tiên được triển khai và có quy trình thực hiện hoàn toàn trực tuyến.

1. **Đăng nhập:** Truy cập Cổng DVCQG và đăng nhập bằng tài khoản VNeID.
2. **Tìm kiếm dịch vụ:** Tại ô tìm kiếm, gõ "cấp lại thẻ BHYT" và chọn dịch vụ "Cấp lại thẻ BHYT do hỏng, mất" do cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam thực hiện.33
3. **Nộp hồ sơ:** Nhấn nút "Nộp trực tuyến". Hệ thống sẽ tự động chuyển hướng sang Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam (dichvucong.baohiemxahoi.gov.vn).47 Các thông tin cá nhân như họ tên, mã số BHXH sẽ được tự động điền vào tờ khai.
4. **Chọn hình thức nhận kết quả:** Người dùng điền thông tin về địa chỉ nhận kết quả. Có thể lựa chọn nhận thẻ BHYT bản giấy qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nhận tại cơ quan BHXH.33
5. **Hoàn tất:** Kiểm tra lại thông tin và nhấn "Ghi nhận" để nộp hồ sơ. Hệ thống sẽ cấp mã hồ sơ để theo dõi. Trong thời gian chờ cấp lại thẻ, người tham gia vẫn được hưởng quyền lợi BHYT.48

**Đăng ký khai sinh (Liên thông Đăng ký thường trú và Cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi)**

Đây là nhóm thủ tục liên thông điện tử điển hình, thể hiện rõ lợi ích của việc kết nối dữ liệu giữa các bộ, ngành.

1. **Truy cập:** Đăng nhập vào Cổng DVCQG hoặc ứng dụng VNeID, chọn mục "Dịch vụ công liên thông khai sinh, khai tử".49
2. **Chọn thủ tục:** Chọn "Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi".51
3. **Kê khai thông tin:** Hệ thống sẽ hiển thị một biểu mẫu điện tử duy nhất để người yêu cầu (cha, mẹ hoặc người giám hộ) kê khai thông tin. Các thông tin của người yêu cầu sẽ được xác thực với CSDL quốc gia về dân cư. Người dùng cần điền thông tin của trẻ được khai sinh, thông tin đăng ký thường trú (thông tin chủ hộ, quan hệ với chủ hộ), và chọn nơi đăng ký khám chữa bệnh ban đầu để cấp thẻ BHYT.52
4. **Đính kèm hồ sơ:** Tải lên bản chụp hoặc bản quét của Giấy chứng sinh. Trường hợp không có Giấy chứng sinh thì nộp các giấy tờ thay thế theo quy định.49
5. **Nộp hồ sơ và nhận kết quả:** Sau khi nộp hồ sơ, dữ liệu sẽ được tự động chuyển đến các hệ thống của Bộ Tư pháp (để cấp giấy khai sinh), Bộ Công an (để đăng ký thường trú), và BHXH Việt Nam (để cấp thẻ BHYT). Thời gian giải quyết toàn bộ nhóm thủ tục này được rút ngắn đáng kể, không quá 04 ngày làm việc.54 Người dùng có thể chọn nhận kết quả (bản giấy) qua bưu điện hoặc tại bộ phận một cửa.

**Đăng ký biến động đất đai, tài sản gắn liền với đất**

Thủ tục này cho phép người dân đăng ký các thay đổi về quyền sử dụng đất (chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho,...) trực tuyến.

1. **Đăng nhập và tìm kiếm:** Đăng nhập vào Cổng DVCQG, tìm kiếm thủ tục với từ khóa "đăng ký biến động đất đai" hoặc mã thủ tục 1.013831.55
2. **Chọn cơ quan thực hiện:** Lựa chọn tỉnh/thành phố và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại địa phương nơi có đất.55
3. **Kê khai và đính kèm hồ sơ:** Điền thông tin vào Đơn đăng ký biến động đất đai (Mẫu số 09/ĐK).56 Đính kèm bản quét (scan) của các giấy tờ cần thiết, bao gồm:
   * Bản gốc Giấy chứng nhận đã cấp (sổ đỏ, sổ hồng).56
   * Hợp đồng chuyển nhượng/tặng cho/thừa kế đã được công chứng hoặc chứng thực.57
   * Các giấy tờ khác liên quan theo yêu cầu của từng trường hợp cụ thể.58
4. **Thực hiện nghĩa vụ tài chính:** Sau khi hồ sơ được tiếp nhận, cơ quan thuế sẽ xác định và gửi thông báo về các khoản thuế, lệ phí phải nộp. Người dùng có thể thực hiện thanh toán trực tuyến qua Cổng DVCQG.
5. **Nộp bản gốc và nhận kết quả:** Người dùng cần nộp bản gốc Giấy chứng nhận đã cấp cho cơ quan đăng ký đất đai (qua bưu điện hoặc trực tiếp) để được xác nhận biến động hoặc cấp Giấy chứng nhận mới.59 Kết quả có thể được nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

## Dành cho Doanh nghiệp

**Đăng ký thành lập Hộ kinh doanh**

1. **Đăng nhập:** Truy cập Cổng thông tin quốc gia về đăng ký hộ kinh doanh tại https://hokinhdoanh.dkkd.gov.vn và chọn đăng nhập bằng "Tài khoản cấp bởi dịch vụ công quốc gia".60 Doanh nghiệp thường sẽ đăng nhập bằng USB ký số.
2. **Tạo hồ sơ:** Sau khi đăng nhập thành công, chọn "Đăng ký hộ kinh doanh" -> "Đăng ký thành lập mới hộ kinh doanh".60
3. **Kê khai thông tin:** Điền đầy đủ thông tin vào các khối dữ liệu trên màn hình, tương ứng với nội dung của Giấy đề nghị đăng ký hộ kinh doanh (tên hộ kinh doanh, địa chỉ, ngành nghề, vốn, thông tin chủ hộ...).60
4. **Tải văn bản đính kèm:** Tải lên các văn bản điện tử theo yêu cầu, bao gồm:
   * Giấy đề nghị đăng ký hộ kinh doanh.61
   * Bản sao hợp lệ giấy tờ pháp lý của cá nhân đối với chủ hộ kinh doanh.61
   * Hợp đồng thuê/mượn địa điểm kinh doanh (nếu có).62
5. **Ký số và nộp hồ sơ:** Chỉ định người ký xác thực hồ sơ (thường là chủ hộ kinh doanh hoặc người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp nếu thành lập hộ kinh doanh trực thuộc) và thực hiện ký số bằng USB Token. Sau khi ký số thành công, tiến hành nộp hồ sơ.60
6. **Theo dõi và nhận kết quả:** Theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua tài khoản đã đăng ký. Nếu hồ sơ hợp lệ, hộ kinh doanh sẽ nhận được Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh tại Phòng Tài chính - Kế hoạch cấp huyện hoặc qua bưu điện.60

## Dành cho Người nước ngoài và Người Việt Nam định cư ở nước ngoài (Việt Kiều)

Cổng DVCQG và Cổng DVC Bộ Công an cung cấp một số thủ tục dành cho người nước ngoài, chủ yếu liên quan đến lĩnh vực xuất nhập cảnh. Người bảo lãnh (cá nhân, tổ chức tại Việt Nam) sẽ là người thực hiện các thủ tục này.

* **Các thủ tục chính:** Cấp thị thực điện tử (e-visa), gia hạn tạm trú, cấp thẻ tạm trú, xét duyệt nhân sự nước ngoài nhập cảnh (xin công văn nhập cảnh).63
* **Quy trình chung:**
  1. **Đăng ký tài khoản:** Tổ chức, doanh nghiệp bảo lãnh cần đăng ký tài khoản trên Cổng DVC Bộ Công an, thường sử dụng USB ký số. Cá nhân bảo lãnh đăng nhập bằng tài khoản VNeID.65
  2. **Nộp hồ sơ trực tuyến:** Truy cập Cổng DVC Bộ Công an, tìm kiếm thủ tục cần thực hiện (ví dụ: "Cấp thị thực").
  3. **Kê khai thông tin:** Điền thông tin vào các biểu mẫu điện tử tương ứng (ví dụ Mẫu NA2 để xin công văn nhập cảnh, Mẫu NA5 để gia hạn tạm trú).63
  4. **Đính kèm hồ sơ:** Tải lên bản scan các giấy tờ cần thiết như hộ chiếu của người nước ngoài, giấy tờ chứng minh mục đích nhập cảnh (giấy phép lao động, giấy đăng ký kết hôn,...), giấy tờ pháp lý của đơn vị bảo lãnh.65
  5. **Thanh toán lệ phí và nhận kết quả:** Thực hiện thanh toán lệ phí trực tuyến (nếu có). Kết quả (công văn, thị thực, thẻ tạm trú) có thể được nhận trực tiếp, qua bưu điện hoặc dưới dạng văn bản điện tử.65

Đối với Việt Kiều có quốc tịch Việt Nam và có CCCD, họ có thể đăng ký và sử dụng Cổng DVCQG như công dân trong nước, đặc biệt khi đã có tài khoản VNeID. Đối với những người chưa có CCCD, việc sử dụng các dịch vụ còn hạn chế và thường phải thông qua người thân hoặc các dịch vụ ủy quyền tại Việt Nam.

## Sự cố liên quan đến Tài khoản

**Lỗi Xác thực mã OTP khi Đăng ký/Đăng nhập**

Đây là lỗi phổ biến nhất đối với người dùng sử dụng phương thức đăng ký bằng thuê bao di động.

* **Nguyên nhân:** Lỗi xảy ra khi thông tin cá nhân (Họ và tên, số CMND/CCCD) mà người dùng khai báo trên Cổng DVCQG không trùng khớp 100% với thông tin mà số điện thoại đó đã đăng ký với nhà mạng.27
* **Quy trình khắc phục:**
  1. **Bước 1 - Kiểm tra thông tin thuê bao:** Sử dụng chính số điện thoại đang gặp lỗi, soạn tin nhắn theo cú pháp TTTB và gửi đến tổng đài 1414 (áp dụng cho các nhà mạng Viettel, Vinaphone, MobiFone, Vietnamobile) hoặc TT gửi 1414 (đối với Gmobile).67
  2. **Bước 2 - So sánh thông tin:** Hệ thống của nhà mạng sẽ trả về tin nhắn chứa thông tin chính chủ của thuê bao. Người dùng cần đối chiếu từng ký tự của Họ và tên, Ngày sinh, Số CCCD với thông tin trên giấy tờ tùy thân của mình. Cần đặc biệt lưu ý các lỗi nhỏ như sai dấu, thứ tự tên, hoặc các ký tự đặc biệt (ví dụ: tên người dân tộc K' Thị A có thể được lưu trong hệ thống nhà mạng là K Thi A).68
  3. **Bước 3 - Cập nhật thông tin:** Nếu phát hiện sai lệch, người dùng phải mang theo CCCD/Hộ chiếu đến điểm giao dịch gần nhất của nhà mạng để yêu cầu nhân viên cập nhật lại thông tin thuê bao cho chính xác.66 Sau khi cập nhật thành công, có thể thực hiện lại việc đăng ký tài khoản trên Cổng DVCQG.

**Lỗi Đăng nhập bằng VNeID**

* **Nguyên nhân:** Các lỗi thường phát sinh khi người dùng đổi thiết bị di động mới, reset lại điện thoại hoặc quên mật khẩu. Ứng dụng VNeID có cơ chế bảo mật cao, yêu cầu xác thực từ thiết bị cũ để cho phép đăng nhập trên thiết bị mới, gây khó khăn cho người bị mất hoặc hỏng máy.69
* **Giải pháp:**
  + **Khôi phục tài khoản bằng NFC:** Đây là phương pháp hiệu quả nhất. Người dùng chọn chức năng "Quên mật khẩu" trên màn hình đăng nhập VNeID. Ứng dụng sẽ hướng dẫn người dùng đặt mặt sau của điện thoại (vị trí có ăng-ten NFC) lên chip điện tử trên thẻ CCCD. Nếu điện thoại hỗ trợ và đọc NFC thành công, người dùng sẽ được phép thiết lập lại mật khẩu mới sau khi xác thực OTP qua SMS.34
  + **Liên hệ cơ quan Công an:** Nếu không thể tự khôi phục bằng NFC, người dùng cần đến cơ quan Công an cấp xã/phường nơi đã đăng ký tài khoản VNeID để được hỗ trợ trực tiếp.

## Sự cố trong quá trình Nộp hồ sơ

**Lỗi tải lên tệp đính kèm (Đặc biệt là ảnh chân dung)**

* **Nguyên nhân:** Đây là một lỗi "dai dẳng" và gây nhiều khó khăn, đặc biệt khi nộp hồ sơ cấp hộ chiếu trực tuyến.69 Nguyên nhân có thể đến từ nhiều phía: (1) Ảnh của người dùng không tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu kỹ thuật (kích thước, dung lượng, độ phân giải, tỉ lệ khuôn mặt, nền trắng tuyệt đối); (2) Lỗi từ thuật toán xử lý ảnh tự động của hệ thống, đôi khi quá nhạy cảm hoặc nhận diện sai.69
* **Hướng dẫn khắc phục:**
  + **Tuân thủ tuyệt đối quy định về ảnh:** Đảm bảo ảnh 4x6 cm, nền trắng, chụp trong vòng 6 tháng, đầu để trần, rõ mặt, rõ hai tai, không đeo kính, trang phục lịch sự.70
  + **Kiểm tra kỹ thuật:** Sử dụng các công cụ chỉnh sửa ảnh để đảm bảo ảnh đúng kích thước, dung lượng file không quá lớn (thường dưới 2MB).
  + **Mẹo từ người dùng:** Một số người dùng đã thành công bằng cách tăng nhẹ độ tương phản của ảnh trước khi tải lên.69
  + **Thử lại vào thời điểm khác:** Nếu nghi ngờ lỗi do hệ thống, hãy thử nộp lại hồ sơ vào các thời điểm ít người truy cập (sáng sớm hoặc tối muộn).

**Hồ sơ bị trả về không rõ lý do hoặc bị "treo"**

* **Nguyên nhân:** Tình trạng hồ sơ bị trả về mà không có hướng dẫn cụ thể hoặc bị kẹt ở trạng thái "Đang được xử lý" trong thời gian dài có thể do lỗi đường truyền dữ liệu khiến hồ sơ bị trống tệp đính kèm, do hệ thống quá tải, hoặc do sự chậm trễ trong khâu xử lý của cán bộ.69
* **Giải pháp:**
  + Kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ đã nộp, đảm bảo tất cả các trường thông tin và tệp đính kèm đều chính xác và đầy đủ.
  + Nếu hồ sơ đã quá thời hạn giải quyết theo quy định mà vẫn không có cập nhật, người dùng nên chủ động liên hệ với cơ quan xử lý (thông tin có trong chi tiết TTHC) hoặc gọi đến tổng đài hỗ trợ của Cổng DVCQG để được kiểm tra.

## Sự cố Thanh toán Trực tuyến

**Giao dịch thanh toán thất bại**

* **Nguyên nhân:** Thông báo "Giao dịch thất bại" hoặc "Khởi tạo giao dịch thanh toán thất bại" có thể xuất phát từ: lỗi kết nối tạm thời giữa Cổng DVCQG và cổng thanh toán của ngân hàng 72; tài khoản ngân hàng của người dùng không đủ số dư, bị khóa, hoặc vượt hạn mức giao dịch trong ngày 74; hoặc hệ thống thanh toán của một số trung gian thanh toán có năng lực yếu, tỷ lệ lỗi cao.75
* **Hướng dẫn khắc phục:**
  1. **Kiểm tra tài khoản:** Đảm bảo tài khoản ngân hàng/ví điện tử có đủ số dư và không bị khóa hay giới hạn giao dịch.
  2. **Không thực hiện lại ngay lập tức:** Nếu gặp lỗi, không nên cố gắng thanh toán lại nhiều lần liên tiếp để tránh bị trừ tiền nhiều lần. Hãy chờ khoảng 15-30 phút rồi thử lại.
  3. **Đổi phương thức thanh toán:** Thử sử dụng một ngân hàng khác hoặc một ví điện tử khác để thực hiện giao dịch.
  4. **Liên hệ hỗ trợ:** Nếu đã bị trừ tiền nhưng trạng thái hồ sơ trên Cổng DVCQG không được cập nhật, hãy liên hệ ngay với tổng đài của ngân hàng và tổng đài hỗ trợ của Cổng DVCQG (18001096), cung cấp mã hồ sơ và thông tin giao dịch để được đối soát và xử lý.

## Sự cố Hệ thống và Kỹ thuật chung

**Hệ thống quá tải, không thể truy cập**

* **Nguyên nhân:** Vào những thời điểm cao điểm (ví dụ: gần hết hạn nộp một loại hồ sơ nào đó), lượng truy cập đồng thời quá lớn có thể gây ra tình trạng quá tải, làm hệ thống phản hồi chậm hoặc không thể truy cập.
* **Giải pháp:** Người dùng nên tránh thực hiện giao dịch vào giờ cao điểm. Nếu gặp lỗi, hãy thử truy cập lại sau một khoảng thời gian.

**Yêu cầu về Trình duyệt và Plugin**

* **Nguyên nhân:** Một số chức năng, đặc biệt là ký số bằng USB Token, yêu cầu trình duyệt phải được cài đặt các phần mềm bổ trợ (plugin) và driver tương ứng. Nếu không cài đặt hoặc phiên bản đã cũ, chức năng ký số sẽ không hoạt động.76
* **Giải pháp:**
  + **Sử dụng trình duyệt khuyến nghị:** Hệ thống hoạt động tốt nhất trên các trình duyệt phổ biến như Google Chrome, Firefox phiên bản mới nhất.76
  + **Cài đặt Plugin:** Truy cập mục "Hỗ trợ" -> "Phần mềm hỗ trợ" trên Cổng DVCQG để tải và cài đặt plugin ký số phù hợp với hệ điều hành (Windows/macOS).78
  + **Cài đặt Driver:** Đảm bảo đã cài đặt driver cho USB Token do nhà cung cấp chữ ký số cung cấp.

## ác Kênh Hỗ trợ Chính thức

Khi gặp khó khăn hoặc có thắc mắc trong quá trình sử dụng, người dân và doanh nghiệp có thể liên hệ qua các kênh hỗ trợ chính thức sau:

* **Tổng đài Hỗ trợ Toàn quốc:**
  + Số điện thoại: **18001096** 42
  + Đây là kênh hỗ trợ miễn phí, hoạt động 24/7 để giải đáp các thắc mắc chung về quy trình, kỹ thuật và tình trạng hồ sơ.
* **Email Hỗ trợ:**
  + Địa chỉ: dichvucong@chinhphu.vn 42
  + Người dùng có thể gửi các câu hỏi chi tiết, kèm theo ảnh chụp màn hình lỗi để được hỗ trợ cụ thể hơn.
* **Chức năng Phản ánh, Kiến nghị (PAKN):**
  + Truy cập trực tiếp trên Cổng DVCQG tại mục "Phản ánh kiến nghị".42 Đây là kênh chính thức để gửi các vướng mắc, khó khăn liên quan đến thủ tục hành chính hoặc các vấn đề kỹ thuật của Cổng.
* **Tổng đài hỗ trợ của các Bộ, Ngành, Địa phương:**
  + Ngoài tổng đài quốc gia, mỗi bộ, ngành và địa phương cũng có các kênh hỗ trợ riêng cho các dịch vụ công thuộc thẩm quyền của mình. Ví dụ, Cổng DVC Bộ Công an có tổng đài trực tuyến là 02383 561 999 86, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa có tổng đài 02373 900 900.88 Người dùng nên liên hệ các kênh này khi gặp vấn đề với một thủ tục hành chính cụ thể.

## Diễn đàn Cộng đồng và Các Nhóm Hỗ trợ

Hiện tại, chưa có thông tin về các diễn đàn cộng đồng hoặc nhóm hỗ trợ chính thức do Văn phòng Chính phủ quản lý. Tuy nhiên, người dùng có thể tìm thấy sự hỗ trợ từ cộng đồng thông qua:

* **Các nhóm trên mạng xã hội:** Nhiều nhóm trên Facebook, Zalo được người dùng tự lập ra để chia sẻ kinh nghiệm, hướng dẫn nhau cách thực hiện các thủ tục và khắc phục các lỗi thường gặp.
* **Các kênh hướng dẫn trên YouTube:** Nhiều cá nhân và tổ chức đã tạo ra các video hướng dẫn chi tiết từng bước thực hiện các dịch vụ công phổ biến, đây là một nguồn tham khảo trực quan và hữu ích.40

## Bảng thuật ngữ

| Thuật ngữ | Viết tắt | Định nghĩa |
| --- | --- | --- |
| **Cổng Dịch vụ công Quốc gia** | DVCQG | Là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết TTHC trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các hệ thống của bộ, ngành, địa phương.2 |
| **Dịch vụ công trực tuyến Toàn trình** |  | Là dịch vụ đảm bảo toàn bộ quá trình từ nộp hồ sơ, xử lý đến trả kết quả đều được thực hiện trên môi trường mạng. Kết quả có thể trả trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích.90 |
| **Dịch vụ công trực tuyến Một phần** |  | Là dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng đủ các điều kiện của dịch vụ công toàn trình, có thể yêu cầu người dùng phải có mặt tại cơ quan nhà nước ở một số bước.90 |
| **Tài khoản Định danh Điện tử** | VNeID | Là tài khoản do Bộ Công an cấp, chứa các thông tin định danh của công dân, được sử dụng để đăng nhập Cổng DVCQG và thực hiện các giao dịch điện tử khác.32 |
| **Mật khẩu dùng một lần** | OTP (One-Time Password) | Là một mã số gồm các ký tự hoặc chữ số được tạo ra để sử dụng một lần duy nhất, thường được gửi qua tin nhắn SMS hoặc ứng dụng để xác thực giao dịch.2 |
| **Chữ ký số** |  | Là một dạng chữ ký điện tử, dựa trên công nghệ mã hóa công khai, có giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay của cá nhân hoặc con dấu của tổ chức.1 |
| **Thủ tục hành chính** | TTHC | Là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. |
| **Phản ánh, Kiến nghị** | PAKN | Là chức năng trên Cổng DVCQG cho phép người dân, doanh nghiệp gửi ý kiến, góp ý, hoặc báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện TTHC.42 |

# SỔ TAY ĐẢNG VIÊN ĐIỆN TỬ: HƯỚNG DẪN TOÀN DIỆN TỪ CÀI ĐẶT ĐẾN QUẢN TRỊ NÂNG CAO

## Sổ tay Đảng viên điện tử là gì? Vai trò trong công cuộc Chuyển đổi số công tác Đảng

Sổ tay Đảng viên điện tử là một giải pháp công nghệ chiến lược, đóng vai trò then chốt trong công cuộc chuyển đổi số toàn diện của công tác Đảng.1 Đây không đơn thuần là một ứng dụng phần mềm mà là một công cụ nghiệp vụ hiện đại, được thiết kế để thay thế các phương pháp quản lý và sinh hoạt Đảng theo lối thủ công truyền thống.2 Thông qua các nền tảng website trên máy tính và ứng dụng trên điện thoại thông minh, STĐVĐT tạo ra một môi trường số hóa, giúp đảng viên thuận tiện trong việc học tập, tra cứu thông tin, và tương tác trực tiếp với tổ chức đảng của mình mọi lúc, mọi nơi.3

Vai trò của STĐVĐT là một bước đột phá, góp phần quan trọng vào việc tạo sự thống nhất về nhận thức, tư tưởng, ý chí và hành động trong toàn Đảng.1 Bằng cách số hóa các quy trình, từ sinh hoạt chi bộ đến học tập nghị quyết, ứng dụng giúp giảm thiểu công việc giấy tờ, tiết kiệm đáng kể chi phí và thời gian cho cả đảng viên và tổ chức đảng.5 Đồng thời, nó tăng cường hiệu quả hoạt động, cải thiện phương thức lưu trữ và bảo mật thông tin, đáp ứng yêu cầu cấp bách của công tác Đảng trong kỷ nguyên số.1

## Mục tiêu và lợi ích chính của ứng dụng

Ứng dụng STĐVĐT được xây dựng với nhiều mục tiêu và mang lại lợi ích đa chiều, có thể được hệ thống hóa thành ba nhóm chính:

1. **Đối với Đảng viên:** Ứng dụng là một công cụ hữu hiệu để nâng cao năng lực, trình độ, bản lĩnh chính trị, đạo đức cách mạng và trách nhiệm nêu gương của mỗi cá nhân.6 Đảng viên có thể tiếp cận một cách nhanh chóng, chính xác và có hệ thống các văn bản, nghị quyết, chỉ thị của Đảng và Nhà nước, cũng như các tin tức, sự kiện nổi bật của Trung ương và địa phương.6 Điều này giúp mỗi đảng viên luôn cập nhật thông tin chính thống và phục vụ tốt hơn cho nhiệm vụ được giao.
2. **Đối với Tổ chức Đảng:** STĐVĐT góp phần nâng cao chất lượng sinh hoạt chi bộ một cách rõ rệt.4 Các quy trình như thông báo họp, gửi tài liệu, biểu quyết, chấm điểm cuộc họp đều được số hóa, giúp các buổi sinh hoạt diễn ra khoa học và hiệu quả hơn. Đối với cấp ủy, ứng dụng giúp tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý đảng viên.7 Hệ thống cung cấp các công cụ thống kê, báo cáo trực quan, chính xác, giúp cơ quan trung ương và cấp ủy các cấp nắm bắt tình hình một cách toàn diện để đưa ra các quyết sách kịp thời.1
3. **Đối với công tác tư tưởng:** Trong bối cảnh không gian mạng phức tạp, STĐVĐT đóng vai trò là một kênh thông tin chính thống, quan trọng để bảo vệ nền tảng tư tưởng của Đảng. Ứng dụng giúp lan tỏa các chủ trương, đường lối đúng đắn, đồng thời là công cụ sắc bén để đấu tranh, phản bác các thông tin, quan điểm sai trái, thù địch, góp phần giữ vững sự đoàn kết, thống nhất trong Đảng và sự đồng thuận trong xã hội.9

## Đối tượng áp dụng: Từ Đảng viên dự bị, chính thức đến Cấp ủy, Chi bộ

Ứng dụng STĐVĐT được triển khai với phạm vi áp dụng rộng rãi, bao trùm toàn bộ hệ thống tổ chức của Đảng. Đối tượng sử dụng bao gồm tất cả đảng viên chính thức và đảng viên dự bị, ngoại trừ các trường hợp được miễn công tác và sinh hoạt Đảng theo quy định.6 Bên cạnh đó, các cấp ủy và chi bộ cũng là đối tượng sử dụng chính, với vai trò vừa là người dùng, vừa là người quản trị, vận hành các nghiệp vụ và quản lý nội dung trên hệ thống.10 Sự phổ quát này đảm bảo tính đồng bộ và liên thông trong việc triển khai các hoạt động của Đảng trên môi trường số.

## Cơ sở pháp lý và nguyên tắc hoạt động

Việc triển khai và sử dụng STĐVĐT được đặt trên một nền tảng pháp lý vững chắc, đảm bảo tính chính thống và thống nhất. Văn bản pháp lý cao nhất và quan trọng nhất là **Quy định số 339-QĐ/TW**, do Ban Bí thư Trung ương Đảng ban hành ngày 10 tháng 7 năm 2025.7 Quy định này là kim chỉ nam cho mọi hoạt động liên quan đến ứng dụng.

Sự ra đời của Quy định 339-QĐ/TW là một bước đi chiến lược và tất yếu. Trước đó, việc phát triển ứng dụng diễn ra ở nhiều đơn vị, địa phương với các nhà cung cấp khác nhau như VNPT, MobiFone, Viettel, dẫn đến tình trạng thiếu đồng bộ, phân mảnh về công nghệ và trải nghiệm người dùng.13 Điều này gây khó khăn cho việc quản lý dữ liệu tập trung và tạo ra sự không nhất quán khi đảng viên luân chuyển công tác. Các vấn đề về lỗi kỹ thuật và giao diện phức tạp cũng là hệ quả của sự phát triển thiếu một bộ tiêu chuẩn chung.16

Do đó, Quy định 339-QĐ/TW đã giải quyết triệt để vấn đề này bằng cách thiết lập các nguyên tắc hoạt động cốt lõi, bao gồm:

* **Nguyên tắc thống nhất:** Ứng dụng do Trung ương triển khai phải được sử dụng thống nhất trong toàn Đảng, chấm dứt tình trạng phân mảnh trước đây.18
* **Nguyên tắc chính xác và tuân thủ:** Mọi thông tin trên ứng dụng phải đảm bảo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.11
* **Nguyên tắc phân cấp, thẩm quyền:** Việc sử dụng và quản trị hệ thống phải tuân thủ nghiêm ngặt theo phân cấp và thẩm quyền trong Đảng.18
* **Nguyên tắc an toàn, bảo mật:** Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin là yêu cầu bắt buộc trong quá trình vận hành và sử dụng.7

## Hướng dẫn tải và cài đặt ứng dụng trên các nền tảng (iOS & Android)

Ứng dụng STĐVĐT được phát triển để hoạt động trên cả hai hệ điều hành di động phổ biến nhất hiện nay là iOS (dành cho iPhone) và Android. Người dùng có thể thực hiện cài đặt theo các cách sau:

* **Cách 1: Tìm kiếm trên kho ứng dụng:**
  + Đối với điện thoại sử dụng hệ điều hành **Android** (Samsung, Oppo, Xiaomi, v.v.), mở ứng dụng "CH Play" (Google Play Store).
  + Đối với điện thoại **iPhone**, mở ứng dụng "App Store".
  + Tại thanh tìm kiếm, gõ từ khóa "Sổ tay Đảng viên".13
  + **Lưu ý quan trọng:** Do quá trình chuyển đổi và thống nhất, có thể có nhiều phiên bản ứng dụng khác nhau trên kho ứng dụng (ví dụ: "Sổ tay Đảng viên VNPT", "Sổ tay Đảng viên TP. Hà Nội").19 Người dùng cần lựa chọn và cài đặt đúng phiên bản do Trung ương triển khai thống nhất có tên

**"iCPV – Cổng các ứng dụng Đảng Cộng sản Việt Nam"** hoặc phiên bản do Đảng bộ địa phương có thẩm quyền chỉ định để đảm bảo tính tương thích và bảo mật.21

* **Cách 2: Quét mã QR Code:**
  + Nhiều đơn vị cung cấp mã QR để tải ứng dụng một cách nhanh chóng. Người dùng chỉ cần mở ứng dụng máy ảnh (Camera) trên điện thoại và hướng vào mã QR tương ứng với hệ điều hành của mình (iOS hoặc Android).22 Điện thoại sẽ tự động nhận diện và hiển thị liên kết để tải về ứng dụng.

## Hướng dẫn truy cập phiên bản Web trên máy tính

Ngoài ứng dụng di động, STĐVĐT còn có phiên bản hoạt động trên trình duyệt web của máy tính, rất thuận tiện cho các tác vụ đòi hỏi soạn thảo văn bản dài hoặc khi làm việc tại văn phòng. Để truy cập:

1. Mở một trình duyệt web bất kỳ (ví dụ: Google Chrome, Cốc Cốc, Microsoft Edge).
2. Nhập địa chỉ trang web chính thức của hệ thống STĐVĐT do cấp có thẩm quyền cung cấp vào thanh địa chỉ. Tùy thuộc vào từng hệ thống, địa chỉ có thể là https://stdv.vnpt.vn/ hoặc Stdv.dukcqtw.dcs.vn.3
3. Giao diện đăng nhập sẽ hiện ra, người dùng tiến hành nhập thông tin tài khoản để sử dụng.

## Quy trình đăng ký tài khoản lần đầu

Đối với người dùng lần đầu tiên sử dụng, việc đăng ký tài khoản là bước bắt buộc. Quy trình này đã được cải tiến để đảm bảo tính chính xác và bảo mật:

1. Sau khi cài đặt và mở ứng dụng, chọn tùy chọn "Đăng ký".
2. Hệ thống sẽ yêu cầu người dùng xác thực thông tin. Một trong những bước quan trọng là tải lên hình ảnh chụp Thẻ Đảng viên.21 Người dùng cần đảm bảo ảnh chụp rõ nét, đầy đủ thông tin, không bị mờ hay mất góc.
3. Một số phiên bản ứng dụng tiên tiến tích hợp công nghệ định danh điện tử (eKYC). Công nghệ này có khả năng tự động trích xuất các thông tin như họ tên, số thẻ đảng từ hình ảnh và đối sánh khuôn mặt của người đăng ký với ảnh trên thẻ, giúp quá trình đăng ký diễn ra nhanh chóng, chỉ trong vài phút và tăng cường độ chính xác.26
4. Người dùng kiểm tra lại các thông tin được trích xuất tự động, bổ sung các thông tin còn thiếu và hoàn tất quá trình đăng ký.

## Các phương thức đăng nhập

Sự phát triển của STĐVĐT cũng được thể hiện rõ qua sự tiến hóa của các phương thức xác thực, phản ánh chiến lược tích hợp ngày càng sâu rộng vào hệ sinh thái số quốc gia.

### Đăng nhập bằng tài khoản được cấp (Số thẻ đảng viên)

Đây là phương thức cơ bản và truyền thống. Mỗi đảng viên khi được khởi tạo tài khoản trên hệ thống sẽ nhận được một email thông báo. Email này chứa thông tin đăng nhập, bao gồm:

* **Tên đăng nhập:** Thường là số thẻ đảng viên.3
* **Mật khẩu:** Một mật khẩu tạm thời do hệ thống tạo ra.3

Người dùng sử dụng thông tin này để đăng nhập lần đầu tiên và được khuyến nghị đổi mật khẩu ngay sau đó để đảm bảo an toàn.

### Đăng nhập bằng số điện thoại và mã OTP

Để tăng tính tiện lợi, nhiều hệ thống cho phép đăng nhập bằng số điện thoại đã đăng ký trong hồ sơ đảng viên. Quy trình như sau:

1. Nhập số điện thoại vào trường đăng nhập.
2. Hệ thống sẽ gửi một mã xác thực dùng một lần (OTP - One Time Password) qua tin nhắn SMS đến số điện thoại đó.
3. Người dùng nhập mã OTP này vào ứng dụng để hoàn tất đăng nhập.27

Phương thức này tiện dụng nhưng cũng tiềm ẩn lỗi nếu số điện thoại trong hồ sơ không chính xác hoặc chưa được cập nhật.

### ăng nhập bằng tài khoản Định danh điện tử (VNeID)

Đây là phương thức đăng nhập hiện đại, an toàn và mang tính chiến lược nhất, thể hiện sự tích hợp sâu sắc của STĐVĐT vào nền tảng định danh số quốc gia.

1. Để sử dụng phương thức này, đảng viên cần có tài khoản định danh điện tử mức 2 đã được kích hoạt trên ứng dụng VNeID của Bộ Công an.21
2. Trên màn hình đăng nhập của STĐVĐT, chọn tùy chọn "Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an".24
3. Ứng dụng sẽ tự động chuyển hướng sang VNeID để xác thực. Người dùng đăng nhập vào VNeID và đồng ý chia sẻ thông tin.

Việc tích hợp VNeID không chỉ là một nâng cấp kỹ thuật mà còn là một bước tiến quan trọng, giúp tăng cường bảo mật lên mức tối đa, đảm bảo tính chính danh của người dùng và hướng tới đồng bộ hóa dữ liệu đảng viên với dữ liệu công dân, phù hợp với tinh thần chuyển đổi số quốc gia.29

## Quản lý tài khoản: Đổi mật khẩu và cập nhật thông tin cá nhân

Việc bảo vệ tài khoản cá nhân là trách nhiệm của mỗi đảng viên.

* **Đổi mật khẩu:** Ngay sau lần đăng nhập đầu tiên bằng mật khẩu được cấp, người dùng phải thực hiện đổi mật khẩu. Mật khẩu mới cần tuân thủ các quy tắc bảo mật cao, thường bao gồm: độ dài tối thiểu 8 ký tự, có chứa ít nhất một chữ hoa, một chữ thường, một chữ số và một ký tự đặc biệt (ví dụ: @, #, $, %).3
* **Cập nhật thông tin cá nhân:** Ứng dụng cho phép người dùng tự quản lý và cập nhật một số thông tin cá nhân cơ bản.22 Người dùng nên thường xuyên kiểm tra và đảm bảo các thông tin như số điện thoại, email là chính xác để nhận thông báo và hỗ trợ kịp thời.

## Module Sinh hoạt Đảng

Đây là một trong những chức năng trung tâm của ứng dụng, số hóa toàn bộ quy trình của một kỳ sinh hoạt chi bộ thường kỳ hoặc chuyên đề.3

### Nhận thông báo và tài liệu họp

Trước mỗi kỳ sinh hoạt, cấp ủy sẽ gửi thông báo mời họp qua ứng dụng. Đảng viên có thể dễ dàng theo dõi thông tin chi tiết về cuộc họp như thời gian, địa điểm, nội dung chính. Kèm theo đó là các tài liệu liên quan (dự thảo nghị quyết, báo cáo...) để đảng viên nghiên cứu trước, nâng cao chất lượng đóng góp ý kiến.5

### Gửi ý kiến, kiến nghị trước cuộc họp

Để buổi sinh hoạt diễn ra hiệu quả, đảng viên có thể gửi trước các ý kiến, kiến nghị của mình về những nội dung trong chương trình họp cho cấp ủy thông qua ứng dụng. Tính năng này giúp cấp ủy tổng hợp, chuẩn bị nội dung thảo luận và giải đáp thấu đáo hơn.5

### Thực hiện điểm danh

Khi cuộc họp bắt đầu, đảng viên có thể thực hiện điểm danh trực tiếp trên ứng dụng di động. Hệ thống sẽ tự động ghi nhận trạng thái tham dự (có mặt, vắng có phép, vắng không phép), giúp việc thống kê đảng viên tham gia trở nên nhanh chóng và chính xác.5

### Tham gia biểu quyết trực tuyến

Đối với các vấn đề cần lấy ý kiến biểu quyết của chi bộ, ứng dụng cung cấp tính năng biểu quyết trực tuyến. Khi chủ tọa phát động biểu quyết, các câu hỏi và phương án lựa chọn sẽ hiện lên trên màn hình điện thoại của đảng viên. Đảng viên chỉ cần chọn phương án của mình, hệ thống sẽ tự động tổng hợp kết quả một cách minh bạch và tức thì.5 Một số phiên bản còn được thiết kế sẵn sàng cho việc tổ chức sinh hoạt chi bộ trực tuyến khi có chủ trương cho phép.20

### Ghi chú cá nhân và chấm điểm cuộc họp

Trong quá trình họp, đảng viên có thể sử dụng tính năng ghi chú cá nhân trực tiếp trên ứng dụng để lưu lại những nội dung quan trọng. Sau khi kết thúc, đảng viên thực hiện việc chấm điểm, đánh giá chất lượng của buổi sinh hoạt theo các tiêu chí đã được thiết lập. Đây là cơ sở quan trọng để cấp ủy rút kinh nghiệm và cải tiến chất lượng các kỳ sinh hoạt tiếp theo.5

### Theo dõi Nghị quyết và nhiệm vụ được giao

Nghị quyết của chi bộ sau khi được ban hành sẽ được cập nhật trên ứng dụng để toàn thể đảng viên theo dõi và thực hiện. Đồng thời, các nhiệm vụ cụ thể được phân công cho từng đảng viên cũng được ghi nhận, giúp đảng viên dễ dàng quản lý công việc và báo cáo tiến độ.1

## Module Học tập Nghị quyết

Chức năng này được xây dựng theo mô hình E-learning hiện đại, giúp việc học tập, quán triệt các nghị quyết của Đảng trở nên linh hoạt và hiệu quả hơn.1

### Truy cập và nghiên cứu các chuyên đề, bài học

Các nội dung học tập được sắp xếp khoa học theo từng chủ đề, từng đợt nghiên cứu chuyên sâu. Đảng viên có thể chủ động truy cập và học tập vào bất kỳ thời gian nào phù hợp.5

### Các định dạng học tập

Để việc học tập không bị nhàm chán, nội dung được thể hiện dưới nhiều định dạng phong phú như văn bản (text), video bài giảng, tệp âm thanh (audio), giúp đảng viên tiếp thu kiến thức một cách trực quan và sinh động.5

### Thực hiện bài thu hoạch và kiểm tra trắc nghiệm

Sau khi hoàn thành việc nghiên cứu tài liệu, đảng viên sẽ thực hiện làm bài thu hoạch, thường dưới dạng các câu hỏi trắc nghiệm, để kiểm tra mức độ nắm vững kiến thức. Kết quả sẽ được hệ thống ghi nhận tự động.22

### Theo dõi lịch sử và kết quả học tập cá nhân

Mỗi đảng viên có thể xem lại lịch sử các khóa học đã tham gia, kết quả các bài kiểm tra của mình. Một số hệ thống còn có tính năng bảng xếp hạng để tạo không khí thi đua, khuyến khích tinh thần học tập trong chi bộ.5

## Module Văn kiện - Tư liệu và Tin tức

Ứng dụng hoạt động như một thư viện số thu nhỏ, là kho tài liệu, tri thức phong phú và chính thống dành cho đảng viên.6

### Tra cứu, đọc và tải về các văn kiện, tư liệu

Đảng viên có thể dễ dàng tìm kiếm, tra cứu và đọc trực tuyến các văn kiện, nghị quyết, chỉ thị, quy định của Đảng.11 Ứng dụng cũng cho phép tải về các tài liệu quan trọng để nghiên cứu ngoại tuyến khi không có kết nối internet.4

### Tính năng "Nghe" văn bản (Text-to-Speech)

Một tính năng rất hữu ích, đặc biệt với các đảng viên cao tuổi hoặc những người bận rộn, là khả năng chuyển đổi văn bản thành giọng nói. Đảng viên có thể nghe nội dung các văn kiện, tài liệu thay vì phải đọc, giúp tiếp cận thông tin một cách thuận lợi hơn.5

### Cập nhật tin tức và văn bản mới

Mục "Tin tức" và "Văn bản mới" là nơi cập nhật những thông tin thời sự, chính trị nổi bật và các văn bản chỉ đạo mới nhất từ Trung ương đến địa phương, giúp đảng viên luôn nắm bắt kịp thời dòng chảy thông tin chính thống.8

### Đánh dấu yêu thích và quản lý tài liệu cá nhân

Khi đọc một văn kiện hoặc tin tức quan trọng, đảng viên có thể đánh dấu "Yêu thích". Các mục đã đánh dấu sẽ được lưu vào một khu vực riêng, giúp dễ dàng tìm lại và xem lại sau này mà không cần tìm kiếm lại từ đầu.5

## Module Tương tác và Đóng góp ý kiến

STĐVĐT được xây dựng như một kênh giao tiếp hai chiều, tăng cường sự gắn kết giữa đảng viên và tổ chức đảng.6 Thông qua module này, đảng viên có thể gửi các ý kiến góp ý, phản ánh, đề xuất về mọi mặt của công tác xây dựng Đảng hoặc các vấn đề trong xã hội tới chi bộ và cấp ủy quản lý trực tiếp.11 Để tăng tính xác thực, người dùng có thể đính kèm các tệp minh chứng như hình ảnh, video, âm thanh hoặc văn bản.35

## Module Đánh giá Đảng viên

Hàng năm, công tác đánh giá, xếp loại chất lượng đảng viên được thực hiện một cách khoa học và minh bạch hơn nhờ ứng dụng. Quy trình bao gồm:

1. **Đảng viên tự đánh giá:** Đảng viên truy cập vào module, tạo phiếu tự đánh giá, kiểm điểm và điền đầy đủ các nội dung theo mẫu quy định.37
2. **Lưu và gửi:** Sau khi hoàn thành, đảng viên chọn "Lưu và gửi" để nộp phiếu đánh giá của mình lên cấp ủy chi bộ.39
3. **Cấp ủy đánh giá:** Cấp ủy sẽ xem xét bản tự đánh giá của đảng viên, kết hợp với quá trình theo dõi, nhận xét để đưa ra đánh giá, xếp loại cuối cùng. Kết quả sau đó sẽ được thông báo lại cho đảng viên.

## Quản lý cơ cấu tổ chức và thông tin Đảng viên

Cấp quản trị được phân quyền để thực hiện các nghiệp vụ quản lý nhân sự cốt lõi của chi bộ, đảng bộ. Các chức năng chính bao gồm:

* **Quản lý danh sách Đảng viên:** Xem, thêm mới, chỉnh sửa và cập nhật thông tin cơ bản của các đảng viên trong đơn vị mình quản lý.5
* **Import/Export dữ liệu:** Hệ thống cho phép nhập (import) danh sách đảng viên từ một tệp tin (ví dụ: Excel) để khởi tạo dữ liệu hàng loạt, hoặc xuất (export) danh sách ra tệp để phục vụ công tác thống kê, báo cáo.5
* **Luân chuyển Đảng viên:** Khi một đảng viên chuyển sinh hoạt đảng đến hoặc đi, quản trị viên có thể thực hiện thao tác luân chuyển trên hệ thống để cập nhật lại cơ cấu tổ chức một cách chính xác.5

## 4ổ chức một kỳ sinh hoạt Chi bộ trên hệ thống

Bí thư chi bộ hoặc người được phân công có thể chủ trì và điều hành toàn bộ quy trình của một kỳ sinh hoạt chi bộ trên phần mềm, bao gồm các bước:

1. **Tạo lịch và chuẩn bị:** Tự động hoặc chủ động tạo lịch sinh hoạt, thiết lập thời gian, địa điểm, nội dung và đính kèm các tài liệu cần thiết để gửi đến toàn thể đảng viên.5
2. **Tiếp nhận ý kiến:** Theo dõi và tổng hợp các ý kiến, kiến nghị mà đảng viên gửi về trước cuộc họp.
3. **Điều hành cuộc họp:** Thực hiện điểm danh đảng viên tham dự, tạo và phát động các nội dung cần biểu quyết, theo dõi kết quả biểu quyết theo thời gian thực.
4. **Kết thúc và ban hành Nghị quyết:** Tổ chức chấm điểm chất lượng cuộc họp, giao nhiệm vụ cụ thể cho từng đảng viên, và cuối cùng là soạn thảo, ban hành nghị quyết của chi bộ ngay trên hệ thống.5

## Quản lý công tác học tập Nghị quyết của Chi bộ

Để đảm bảo việc học tập nghị quyết được triển khai nghiêm túc và hiệu quả, cấp quản trị có các công cụ sau:

* **Tạo bài học:** Quản lý các chủ đề học tập, tạo các bài học mới với nhiều định dạng nội dung (văn bản, video, file đính kèm) và cấu hình thang điểm cho các bài kiểm tra.5
* **Thống kê và đôn đốc:** Chức năng quan trọng nhất là theo dõi và thống kê chi tiết tình trạng học tập của từng đảng viên (đã học, chưa học, kết quả bài kiểm tra). Dựa trên dữ liệu này, cấp ủy có thể dễ dàng nắm bắt tình hình chung và đôn đốc, nhắc nhở những cá nhân chưa hoàn thành.5
* **Phản hồi ý kiến:** Tiếp nhận và trả lời các ý kiến phản hồi của đảng viên về nội dung các bài học.

## Hệ thống Thống kê và Báo cáo

Phần mềm cung cấp một hệ thống báo cáo, thống kê mạnh mẽ, giúp cấp ủy có cái nhìn tổng quan, dựa trên dữ liệu để đưa ra các quyết định lãnh đạo, chỉ đạo. Các báo cáo chính bao gồm:

* Thống kê hành động đăng nhập và mức độ hoạt động của người dùng.
* Thống kê, báo cáo chi tiết về kết quả học tập nghị quyết của toàn chi bộ và của từng cá nhân.
* Báo cáo về tình hình tổ chức sinh hoạt đảng (tỷ lệ đảng viên tham gia, kết quả biểu quyết, điểm chất lượng cuộc họp).
* Thống kê xếp hạng điểm rèn luyện, học tập của các đảng viên trong đơn vị.5

## Các vấn đề liên quan đến tài khoản và đăng nhập

Đây là nhóm sự cố phổ biến nhất mà người dùng thường gặp phải.

* **Lỗi: "Không nhận được mã OTP" hoặc "Số điện thoại của đồng chí chưa được xác thực"**
  + **Nguyên nhân:** Hầu hết các trường hợp xảy ra do số điện thoại mà đảng viên dùng để đăng nhập không khớp với số điện thoại đã được đăng ký trong hồ sơ đảng viên trên hệ thống quản lý của cấp ủy.27
  + **Giải pháp:** Liên hệ trực tiếp với người phụ trách công tác đảng của chi bộ (Bí thư, Phó Bí thư, văn phòng đảng ủy) để kiểm tra và yêu cầu cập nhật lại số điện thoại chính xác trong cơ sở dữ liệu.
* **Lỗi: "Quên mật khẩu"**
  + **Giải pháp:** Tại màn hình đăng nhập, tìm và chọn chức năng "Quên mật khẩu". Hệ thống sẽ hướng dẫn các bước để đặt lại mật khẩu mới, thường thông qua việc gửi một liên kết hoặc mã xác thực đến email hoặc số điện thoại đã đăng ký.3
* **Lỗi: "Lỗi hệ thống" hoặc không thể đăng nhập tại một địa phương cụ thể**
  + **Nguyên nhân:** Có thể do hệ thống máy chủ của địa phương đó đang trong quá trình bảo trì, nâng cấp hoặc gặp sự cố tạm thời.46
  + **Giải pháp:** Chờ một khoảng thời gian và thử đăng nhập lại. Nếu vấn đề kéo dài, hãy thông báo cho cấp ủy để có sự phối hợp với đơn vị kỹ thuật.

## Các vấn đề trong quá trình sử dụng tính năng

* **Lỗi: Ứng dụng hoạt động chậm, bị treo hoặc tự động thoát**
  + **Nguyên nhân:** Có thể do kết nối mạng không ổn định, phiên bản ứng dụng đã cũ hoặc bộ nhớ đệm của ứng dụng bị đầy.16
  + **Giải pháp:**
    1. Kiểm tra lại kết nối Wifi hoặc dữ liệu di động (4G/5G).
    2. Đóng hoàn toàn ứng dụng và mở lại.
    3. Vào kho ứng dụng (CH Play/App Store) để kiểm tra và cập nhật lên phiên bản mới nhất.
    4. Xóa bộ nhớ đệm (cache) của ứng dụng trong phần cài đặt của điện thoại (đối với Android).
* **Phản ánh: Giao diện khó sử dụng, phức tạp**
  + **Nguyên nhân:** Một số người dùng, đặc biệt là các đảng viên lớn tuổi, có thể cảm thấy giao diện ứng dụng chưa thực sự trực quan.17
  + **Giải pháp:** Các đơn vị phát triển đang liên tục ghi nhận phản hồi để "tối ưu hóa trải nghiệm người dùng" trong các bản cập nhật. Người dùng có thể thông qua cấp ủy để gửi góp ý về giao diện cho ban chỉ đạo hoặc đơn vị phát triển.

## Hướng dẫn chung và các mẹo tối ưu hóa trải nghiệm

**Bảng 3: Hướng dẫn xử lý sự cố thường gặp**

| Mô tả lỗi | Nguyên nhân có thể | Giải pháp khắc phục |
| --- | --- | --- |
| **Không nhận được mã OTP** | 1. Số điện thoại trong hồ sơ sai. 2. Lỗi nhà mạng, sóng yếu. 3. Hộp thư SMS đầy. | 1. **Liên hệ cấp ủy để kiểm tra SĐT.** 2. Di chuyển đến nơi có sóng tốt hơn, thử lại. 3. Xóa bớt tin nhắn cũ. |
| **Đăng nhập báo sai mật khẩu** | 1. Nhập sai mật khẩu. 2. Bật Caps Lock trên bàn phím. | 1. Kiểm tra kỹ mật khẩu, thử lại. 2. Sử dụng chức năng "Quên mật khẩu". |
| **Ứng dụng chạy chậm, giật lag** | 1. Mạng Internet yếu. 2. Phiên bản ứng dụng cũ. 3. Điện thoại cấu hình thấp. | 1. Kết nối mạng Wifi ổn định. 2. Cập nhật ứng dụng lên phiên bản mới nhất. 3. Khởi động lại điện thoại. |
| **Không thấy tài liệu họp mới** | 1. Cấp ủy chưa đăng tải. 2. Cần làm mới (refresh) ứng dụng. | 1. Liên hệ người phụ trách để xác nhận. 2. Kéo màn hình từ trên xuống để tải lại dữ liệu. |

## 6hông tin liên hệ hỗ trợ kỹ thuật

Khi không thể tự giải quyết vấn đề, đảng viên nên liên hệ với các đầu mối hỗ trợ theo thứ tự ưu tiên:

1. **Bí thư/Phó Bí thư Chi bộ:** Đây là đầu mối đầu tiên và quan trọng nhất để phản ánh các vấn đề liên quan đến thông tin cá nhân hoặc nghiệp vụ.
2. **Đầu mối hỗ trợ của Đảng ủy cấp trên:** Mỗi địa phương, đơn vị thường có một bộ phận hoặc cá nhân chuyên trách hỗ trợ kỹ thuật cho ứng dụng.27
3. **Hotline/Email của nhà phát triển:** Thông tin này thường được cung cấp trên trang đăng nhập của ứng dụng hoặc trong phần "Giới thiệu".14

# HƯỚNG DẨN SỬ DỤNG APP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

## Giới thiệu: Sứ mệnh và Mục tiêu Kết nối Chính quyền - Công dân

Ứng dụng Công dân số Thành phố Hồ Chí Minh, ra mắt chính thức vào ngày 14 tháng 11 năm 2024, được xây dựng với sứ mệnh trở thành kênh giao tiếp hai chiều, minh bạch và hiệu quả giữa chính quyền thành phố và người dân. Mục tiêu cốt lõi của ứng dụng là tạo ra một nền tảng tương tác "một chạm", nơi mọi công dân có thể dễ dàng kết nối với các cơ quan chức năng.

Đối với công dân, ứng dụng là một công cụ mạnh mẽ để:

* **Gửi phản ánh và kiến nghị:** Báo cáo các sự cố về hạ tầng, an ninh trật tự, hoặc các vấn đề dân sinh khác một cách trực tiếp.
* **Đóng góp ý kiến:** Hiến kế, góp ý xây dựng các chính sách và kế hoạch phát triển của thành phố.
* **Tiếp cận dịch vụ công:** Tra cứu thông tin, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ và sử dụng các tiện ích công một cách thuận tiện.

Đối với chính quyền, ứng dụng đóng vai trò là một kênh chiến lược để:

* **Lắng nghe ý kiến người dân:** Tiếp nhận thông tin phản ánh từ thực tiễn một cách nhanh chóng và có hệ thống.
* **Nâng cao hiệu quả quản lý:** Quản lý, xử lý các vấn đề được báo cáo và theo dõi tiến độ giải quyết một cách minh bạch.
* **Truyền thông chính sách:** Phổ biến các chủ trương, chính sách mới và gửi các thông báo, cảnh báo khẩn cấp đến người dân một cách kịp thời.

Ứng dụng này là một thành phần quan trọng trong chiến lược chuyển đổi số tổng thể của Thành phố Hồ Chí Minh, song hành với việc thực hiện các nhiệm vụ của Đề án 06 của Chính phủ về phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử.

## Đơn vị Phát triển và Chịu trách nhiệm Kỹ thuật

Ứng dụng được phát triển, vận hành và chịu trách nhiệm kỹ thuật bởi **Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh**. Đây là đơn vị đầu mối chính thức cho mọi vấn đề liên quan đến kỹ thuật và hỗ trợ người dùng.

Thông tin liên hệ hỗ trợ chính thức:

* **Email:** ttcds@tphcm.gov.vn
* **Điện thoại:** +84 949 477 285
* **Địa chỉ:** Tầng 4, 26 Lý Tự Trọng, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP.HCM

## Hướng dẫn Cài đặt

**trên Nền tảng Android**

Để cài đặt ứng dụng trên các thiết bị sử dụng hệ điều hành Android, người dùng cần thực hiện các bước sau:

1. Mở ứng dụng **Google Play** (hoặc CH Play) trên thiết bị.
2. Tại thanh tìm kiếm, nhập từ khóa chính xác: **"Công dân số TPHCM"**.
3. Trong danh sách kết quả, chọn ứng dụng có tên "Công dân số TPHCM" và được phát triển bởi "Ho Chi Minh City Digital Transformation Center".
4. Nhấn vào nút "Cài đặt" (Install) và chờ quá trình tải về, cài đặt hoàn tất.

**trên Nền tảng iOS**

Đối với các thiết bị của Apple như iPhone và iPad, quy trình cài đặt như sau:

1. Mở ứng dụng **App Store** trên thiết bị.
2. Chuyển đến tab tìm kiếm và nhập tên ứng dụng: **"Công dân số TPHCM"**.
3. Xác định đúng ứng dụng do "Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh" phát hành và nhấn vào biểu tượng tải về (hình đám mây có mũi tên) hoặc nút "Nhận" (Get).
4. Xác thực bằng Face ID, Touch ID hoặc mật khẩu Apple ID nếu được yêu cầu để hoàn tất cài đặt.

## Yêu cầu Hệ thống và Các ứng dụng Liên quan

Trước khi sử dụng, người dùng cần đảm bảo đáp ứng một số yêu cầu quan trọng sau:

* **Ứng dụng VNeID:** Đây là yêu cầu **bắt buộc**. Ứng dụng Công dân số TPHCM sử dụng tài khoản định danh điện tử quốc gia (VNeID) làm phương thức đăng nhập và xác thực duy nhất. Người dùng phải cài đặt ứng dụng VNeID và sở hữu một tài khoản đã được kích hoạt. Để có thể sử dụng đầy đủ các tính năng, tài khoản VNeID nên ở mức độ 2. Sự phụ thuộc này vừa tăng cường an ninh, vừa đồng bộ hóa với hệ thống định danh quốc gia. Tuy nhiên, điều này cũng có nghĩa là bất kỳ sự cố nào liên quan đến tài khoản VNeID (như quên mật khẩu, tài khoản chưa được phê duyệt, hoặc dịch vụ VNeID tạm thời gián đoạn) sẽ trực tiếp ngăn cản người dùng truy cập vào ứng dụng Công dân số. Do đó, việc đảm bảo tài khoản VNeID hoạt động ổn định là điều kiện tiên quyết.
* **Ứng dụng Go! Bus TP. HCM:** Đối với tính năng "Giao thông", để có thể trải nghiệm đầy đủ các tiện ích như theo dõi camera và thông tin chi tiết về tuyến xe buýt, người dùng có thể cần phải cài đặt và liên kết với ứng dụng Go! Bus TP. HCM. Điều này cho thấy kiến trúc của ứng dụng Công dân số được xây dựng theo mô hình "tổng hợp" (aggregator), đóng vai trò một cổng thông tin trung tâm để kết nối và tích hợp các dịch vụ chuyên biệt khác của thành phố. Chiến lược này phù hợp với định hướng dài hạn nhằm giảm thiểu tình trạng "loạn app" , quy tụ nhiều tiện ích về một mối. Dù vậy, trong giai đoạn đầu, trải nghiệm người dùng có thể chưa liền mạch nếu quá trình chuyển đổi giữa các ứng dụng không được tối ưu hóa.

## Quy trình Đăng nhập Lần đầu qua VNeID

Ứng dụng sử dụng cơ chế đăng nhập một lần (Single Sign-On) thông qua VNeID để đảm bảo tính xác thực và tiện lợi, người dùng không cần tạo thêm một tài khoản mới. Quy trình đăng nhập lần đầu có thể phức tạp hơn so với các ứng dụng thông thường, đòi hỏi sự tương tác giữa hai ứng dụng riêng biệt. Các bước cụ thể như sau:

1. Mở ứng dụng Công dân số TPHCM vừa cài đặt. Tại màn hình chính, chọn tùy chọn **"Đăng nhập"** thường nằm ở góc trên bên trái.
2. Hệ thống sẽ tự động hiển thị một thông báo yêu cầu đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID. Người dùng cần nhấn chọn đồng ý.
3. Ngay lập tức, thiết bị sẽ tự động chuyển hướng sang ứng dụng VNeID đã được cài đặt.
4. Tại ứng dụng VNeID, người dùng tiến hành đăng nhập bằng mật khẩu và passcode (mã khóa) đã thiết lập trước đó.
5. Sau khi đăng nhập VNeID thành công, một màn hình yêu cầu xác nhận chia sẻ thông tin sẽ xuất hiện.

## Giải thích về Chia sẻ Dữ liệu giữa VNeID và Ứng dụng

Bước xác nhận chia sẻ dữ liệu là một khâu quan trọng, đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và sự minh bạch với người dùng.

* **Nội dung chia sẻ:** Màn hình xác nhận sẽ liệt kê rõ ràng các thông tin cá nhân cơ bản mà VNeID sẽ chia sẻ với ứng dụng Công dân số TPHCM, ví dụ như: họ và tên, số định danh cá nhân, ngày sinh, giới tính, nơi thường trú.
* **Sự đồng ý của người dùng:** Để tiếp tục, người dùng phải đọc kỹ các điều khoản, sau đó đánh dấu vào ô xác nhận (ví dụ: "Tôi đã đọc và hiểu nội dung mục đích,...") và nhấn vào nút **"Xác nhận chia sẻ"**.
* **Chuyển hướng trở lại:** Sau khi xác nhận thành công, hệ thống sẽ tự động quay trở lại giao diện của ứng dụng Công dân số TPHCM, hoàn tất quá trình đăng nhập.

## Quản lý Thông tin Cá nhân và Tùy chỉnh Giao diện

Sau khi đăng nhập thành công, người dùng có thể quản lý thông tin tài khoản của mình:

1. Trên giao diện chính của ứng dụng, họ và tên của người dùng sẽ được hiển thị. Nhấn vào dòng tên này để truy cập vào mục quản lý tài khoản.
2. Chọn mục **"Thông tin cá nhân"**. Tại đây, người dùng có thể xem lại các thông tin đã được đồng bộ từ VNeID.
3. Người dùng có thể cập nhật một số thông tin liên hệ như email, số điện thoại (nếu ứng dụng cho phép) hoặc thực hiện các tùy chỉnh cá nhân hóa khác theo các dịch vụ và tiện ích được cung cấp trong mục "Tài khoản chung".

## Đăng xuất và Các Lưu ý Bảo mật

Để đảm bảo an toàn cho tài khoản, người dùng cần lưu ý:

* **Đăng xuất:** Luôn đăng xuất khỏi tài khoản sau khi sử dụng xong, đặc biệt là khi dùng chung thiết bị với người khác. Tùy chọn đăng xuất thường nằm trong mục quản lý tài khoản cá nhân.
* **Bảo mật VNeID:** Vì tài khoản VNeID là "chìa khóa" để truy cập ứng dụng Công dân số và nhiều dịch vụ công khác, việc bảo vệ tài khoản VNeID là tối quan trọng. Không chia sẻ mật khẩu, passcode VNeID cho bất kỳ ai.

## Hướng dẫn Sử dụng Bộ 12 Tính năng Nền tảng (Ra mắt 11/2024)

Đây là bộ tính năng cốt lõi được giới thiệu ngay từ phiên bản đầu tiên, tạo nên nền tảng cho việc kết nối giữa người dân và chính quyền. Các tính năng này bao gồm cả các công cụ tương tác động và các danh bạ thông tin tĩnh.

### Phản ánh Kiến nghị (Tổng đài 1022): Gửi, Theo dõi và Bảo mật Thông tin

Đây được xem là tính năng nổi bật và quan trọng nhất của ứng dụng khi ra mắt. Nó cho phép người dân gửi phản ánh về nhiều lĩnh vực như hạ tầng kỹ thuật, an ninh trật tự, dịch vụ công.

* **Cách gửi phản ánh:**
  1. Trong ứng dụng, chọn mục "Phản ánh kiến nghị".
  2. Điền đầy đủ các thông tin bắt buộc: loại phản ánh, nội dung chi tiết, địa điểm xảy ra sự việc.
  3. Người dùng có thể đính kèm hình ảnh hoặc tệp tài liệu để minh họa rõ hơn cho phản ánh của mình.
* **Theo dõi tiến độ:** Sau khi gửi, người dùng có thể theo dõi tình trạng xử lý của cơ quan chức năng ngay trên ứng dụng. Hệ thống sẽ gửi thông báo khi có cập nhật mới về tiến độ hoặc khi phản ánh đã được giải quyết xong. Tính năng này tạo ra một cơ chế giám sát minh bạch, giúp người dân thấy được trách nhiệm giải trình của chính quyền.
* **Tùy chọn bảo mật:** Đối với các vấn đề nhạy cảm, người dùng có thể chọn mục **"Bảo mật"** để ẩn thông tin cá nhân, không hiển thị công khai trên hệ thống.

### Tra cứu Thông tin Giáo dục: Trường học, Trung tâm Ngoại ngữ

Tính năng này cung cấp một danh bạ số về các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố.

* **Các danh mục:** Bao gồm Trường công lập, Trường ngoài công lập, Trung tâm ngoại ngữ - tin học, Cơ sở dạy thêm, học thêm và Cơ sở giáo dục nghề nghiệp.
* **Cách tra cứu:** Người dùng có thể sử dụng bộ lọc theo quận/huyện, phường/xã để tìm kiếm thông tin về địa chỉ, cấp học và website của các trường.

### Tra cứu Thông tin Y tế: Cơ sở Khám chữa bệnh, Nhà thuốc

Tương tự tính năng Giáo dục, mục Y tế cho phép người dân tra cứu thông tin về các cơ sở y tế.

* **Thông tin cung cấp:** Địa chỉ, thông tin giấy phép hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh và nhà thuốc.
* **Bộ lọc:** Hỗ trợ tìm kiếm theo vị trí địa lý để người dân có thể nhanh chóng tìm được cơ sở y tế gần nhất.

### Tiện ích Du lịch: Khách sạn, Sự kiện và Lễ hội

Mục này được thiết kế để cung cấp thông tin du lịch cho người dân và du khách.

* **Nội dung:** Gồm hai phần chính là "Khách sạn" (bao gồm thông tin về khu du lịch, vui chơi, lưu trú, ẩm thực) và "Lễ hội - sự kiện".
* **Lưu ý:** Tại thời điểm ra mắt, dữ liệu trong mục này được ghi nhận là chưa đầy đủ và hoàn thiện, cho thấy giá trị của các tính năng danh bạ tĩnh phụ thuộc rất lớn vào việc cơ sở dữ liệu được cập nhật liên tục và chính xác.

### Thông tin Giao thông: Tuyến xe buýt và Tích hợp Camera

Tính năng này cung cấp các thông tin liên quan đến giao thông công cộng và tình hình giao thông đô thị.

* **Chức năng:** Tra cứu thông tin các tuyến xe buýt và xem camera giao thông tại các tuyến đường chính.
* **Tích hợp:** Để sử dụng đầy đủ, người dùng cần liên kết với ứng dụng "Go! Bus TP. HCM".

### Tra cứu Thông tin Xây dựng: Dự án, Chứng chỉ Hành nghề

Cung cấp sự minh bạch trong lĩnh vực xây dựng và bất động sản.

* **Đối tượng tra cứu:** Các dự án nhà ở thương mại, nhà ở xã hội, và thông tin về chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản.

### Dịch vụ công và Tra cứu Hồ sơ: Kiểm tra Tình trạng Xử lý

Đây là một công cụ tương tác quan trọng, giúp người dân theo dõi các thủ tục hành chính của mình.

* **Chức năng:** Truy cập vào kho hồ sơ cá nhân và tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ.
* **Cách tra cứu:** Người dùng nhập mã biên nhận hồ sơ vào ứng dụng để kiểm tra tiến độ.
* **Đánh giá dịch vụ:** Tính năng này còn cho phép người dân đánh giá chất lượng phục vụ và góp ý về dịch vụ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

### Danh bạ Cơ quan Nhà nước: Đường dây nóng và Địa chỉ

Cung cấp một danh bạ điện tử tiện lợi về các cơ quan chính quyền.

* **Cách sử dụng:** Dùng bộ lọc để tra cứu nhanh chóng đường dây nóng và địa chỉ liên hệ của các cơ quan tại địa phương.

### 3.9. Bản đồ số: Định vị và Tìm đường

Tích hợp chức năng bản đồ cơ bản để hỗ trợ người dùng.

* **Chức năng:** Định vị vị trí hiện tại, tìm kiếm địa điểm và chỉ dẫn đường đi.

## Tích hợp VNeID (Vai trò trong hệ thống)

Tính năng này không phải là một công cụ độc lập mà là nền tảng định danh cho toàn bộ hệ thống. Ứng dụng Công dân số TPHCM được xây dựng để **bổ sung** chứ không nhằm **thay thế** VNeID. Trong khi VNeID là hệ thống định danh quốc gia, ứng dụng Công dân số tập trung vào việc tạo ra kênh giao tiếp và cung cấp các dịch vụ đặc thù của thành phố.

## Tương tác, Tin tức và Lấy ý kiến Người dân

Đây là kênh thông tin một chiều từ chính quyền đến người dân và kênh thu thập ý kiến.

* **Chức năng:** Cung cấp tin tức, thông báo, cảnh báo khẩn cấp từ chính quyền. Đồng thời, triển khai các cuộc khảo sát, lấy ý kiến người dân về các vấn đề xã hội.

## Huớng dẫn Sử dụng các Tính năng Mở rộng và Cập nhật Mới nhất (Sau 2024)

Thể hiện sự phát triển không ngừng, ứng dụng đã được bổ sung nhiều tính năng mới, chuyển dịch từ trọng tâm là tương tác công dân-nhà nước sang các tiện ích phục vụ trực tiếp đời sống cá nhân và gia đình của người dân.

### Tính năng Hiến máu: Tra cứu Lịch sử, Tìm điểm Hiến máu và Đăng ký

Được giới thiệu trong bản cập nhật lớn nhân dịp lễ 30/04/2025, tính năng này khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động hiến máu nhân đạo.

* **Tra cứu lịch sử:** Người dùng có thể xem lại toàn bộ lịch sử các lần hiến máu của bản thân, theo dõi tần suất để lên kế hoạch cho lần tiếp theo.
* **Tìm điểm hiến máu:** Tích hợp bản đồ giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm các điểm hiến máu cố định và lưu động gần nhất.
* **Định hướng tương lai:** Sắp tới, tính năng sẽ được nâng cấp để cho phép đăng ký hiến máu trực tuyến và nhận các thông báo kêu gọi hiến máu khẩn cấp từ cơ quan y tế.

### . Tính năng Tra cứu Hồ sơ Học sinh: Kết nối Phụ huynh và Nhà trường

Đây là một bước tiến quan trọng trong việc ứng dụng công nghệ vào giáo dục, ra mắt cùng đợt cập nhật tháng 04/2025.

* **Mục đích:** Tạo một kênh kết nối trực tiếp giữa gia đình và nhà trường, giúp phụ huynh theo dõi sát sao quá trình học tập của con em.
* **Thông tin tra cứu:** Phụ huynh có thể xem thông tin về lớp học, trường học, kết quả học tập theo từng học kỳ, các hoạt động ngoại khóa và nhận các thông báo chính thức từ nhà trường.

### Tính năng Hồ sơ Sức khỏe Điện tử: Quản lý Sức khỏe Cá nhân

Tính năng này đánh dấu sự chuyển mình của ứng dụng sang lĩnh vực y tế thông minh, giúp người dân chủ động quản lý sức khỏe.

* **Chức năng:** Cung cấp một nền tảng để người dân quản lý hồ sơ sức khỏe cá nhân.
* **Tầm nhìn:** Khi kho dữ liệu y tế của thành phố được hoàn thiện và liên thông, hồ sơ sức khỏe điện tử sẽ được mở rộng, tích hợp thêm dữ liệu từ các cơ sở khám chữa bệnh khác nhau, giúp việc quản lý và điều trị bệnh hiệu quả hơn, hướng tới chăm sóc sức khỏe toàn diện.

Sự ra đời của các tính năng như Hồ sơ học sinh và Hồ sơ sức khỏe điện tử cho thấy một sự thay đổi chiến lược. Ứng dụng không còn chỉ là một cổng thông tin để tương tác với nhà nước về các vấn đề chung, mà đang dần trở thành một công cụ không thể thiếu trong việc quản lý các khía cạnh cá nhân và riêng tư nhất của cuộc sống người dân. Bằng cách tích hợp các dữ liệu mang tính sống còn này, ứng dụng tăng cường đáng kể "tính gắn kết" (stickiness), khiến người dùng phụ thuộc và sử dụng nó thường xuyên hơn, từ đó hiện thực hóa mục tiêu trở thành ứng dụng duy nhất, toàn diện cho công dân thành phố.

### Cập nhật Tin tức & Sự kiện: Theo dõi Lịch trình và Ưu đãi

Tính năng tin tức được nâng cấp để phục vụ các sự kiện lớn của thành phố một cách toàn diện hơn, điển hình là dịp kỷ niệm 50 năm ngày Thống nhất đất nước.

* **Nội dung toàn diện:** Cung cấp lịch trình chi tiết các sự kiện (diễu binh, bắn pháo hoa, lễ hội), bản đồ chỉ đường đến địa điểm tổ chức.
* **Tiện ích bổ sung:** Thống kê các chương trình khuyến mãi, giảm giá từ các trung tâm thương mại, nhà hàng, khu vui chơi liên quan đến sự kiện.

### Các Cập nhật khác (Phiên bản 1.0.15 - Sáp nhập cơ quan hành chính)

Ứng dụng được bảo trì và cập nhật liên tục để phản ánh những thay đổi trong thực tế. Phiên bản 1.0.15, phát hành ngày 08/07/2025, là một ví dụ điển hình, với nội dung cập nhật chính là bổ sung và điều chỉnh danh bạ các cơ quan hành chính sau đợt sáp nhập của thành phố. Điều này cho thấy cam kết của đơn vị phát triển trong việc duy trì tính chính xác của dữ liệu.

## Xử lý Sự cố và Hướng dẫn Khắc phục Lỗi

Thực tế sử dụng cho thấy ứng dụng vẫn còn tồn tại một số lỗi và vấn đề về hiệu năng. Phần này cung cấp các giải pháp khắc phục, từ cơ bản đến nâng cao, dựa trên cả khuyến nghị của nhà phát triển và phản ánh từ người dùng, nhằm thu hẹp khoảng cách giữa chức năng lý thuyết và trải nghiệm thực tế.

### Các Bước Xử lý Sự cố Cơ bản (Theo Hướng dẫn từ Nhà phát triển)

Khi gặp sự cố, người dùng nên bắt đầu với các bước khắc phục phổ biến sau đây :

1. **Kiểm tra kết nối Internet:** Đảm bảo thiết bị đang được kết nối với một mạng Wi-Fi hoặc dữ liệu di động (3G/4G/5G) ổn định.
2. **Cập nhật ứng dụng:** Truy cập Google Play hoặc App Store để kiểm tra và cài đặt phiên bản mới nhất của ứng dụng. Các lỗi thường được khắc phục trong các bản cập nhật.
3. **Khởi động lại ứng dụng và thiết bị:** Đóng hoàn toàn ứng dụng (xóa khỏi danh sách ứng dụng gần đây) rồi mở lại. Nếu vẫn không hiệu quả, hãy thử khởi động lại điện thoại.

### Lỗi Không thể Đăng nhập hoặc Xác thực VNeID

* **Triệu chứng:** Người dùng bị kẹt ở màn hình đăng nhập, nhận thông báo lỗi xác thực, hoặc ứng dụng không tự động quay về sau khi đã đăng nhập VNeID.
* **Phân tích nguyên nhân:** Vấn đề này thường xuất phát từ chính ứng dụng hoặc tài khoản VNeID, chứ không phải từ ứng dụng Công dân số.
* **Các bước giải quyết:**
  1. Mở riêng ứng dụng VNeID và thử đăng nhập trực tiếp vào đó. Đảm bảo bạn có thể đăng nhập thành công.
  2. Kiểm tra tình trạng tài khoản VNeID của bạn đã được kích hoạt và phê duyệt ở mức độ 2 hay chưa.
  3. Nếu không thể đăng nhập VNeID, hãy sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trong VNeID hoặc liên hệ cơ quan Công an nơi cấp tài khoản để được hỗ trợ.
  4. Chỉ sau khi đã truy cập được VNeID một cách bình thường, hãy thử đăng nhập lại vào ứng dụng Công dân số.

### Lỗi Ứng dụng Hoạt động Chậm, Giật, Lag

* **Triệu chứng:** Ứng dụng phản hồi rất chậm, các thao tác bị trễ, gây cảm giác giật, lag, như phản ánh của nhiều người dùng.
* **Các bước giải quyết:**
  1. **Xóa bộ nhớ đệm (Clear Cache):** Đối với Android, vào Cài đặt > Ứng dụng > Công dân số TPHCM > Lưu trữ > Xóa bộ nhớ đệm.
  2. **Giải phóng tài nguyên:** Đóng tất cả các ứng dụng khác đang chạy ngầm trên điện thoại.
  3. **Đảm bảo kết nối mạnh:** Hiệu năng ứng dụng có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi kết nối Internet yếu hoặc không ổn định.

### Lỗi Treo ứng dụng (Crash) hoặc Tự động Thoát (Văng ra)

* **Triệu chứng:** Ứng dụng đột ngột đóng lại khi đang sử dụng, đặc biệt là khi thực hiện các tác vụ như chụp ảnh để gửi phản ánh.
* **Các bước giải quyết:**
  1. Thực hiện các bước trong mục 5.3 (Xóa cache, cập nhật ứng dụng). Lỗi treo thường do dữ liệu tạm bị lỗi hoặc do các bug trong phiên bản cũ.
  2. **Kiểm tra quyền truy cập:** Vào cài đặt của điện thoại, đảm bảo ứng dụng Công dân số đã được cấp đủ các quyền cần thiết (máy ảnh, vị trí, bộ nhớ). Việc từ chối một quyền truy cập có thể gây ra lỗi khi tính năng tương ứng được gọi.

### Lỗi Nhập liệu (Không gõ được chữ, số)

* **Triệu chứng:** Người dùng không thể nhập văn bản hoặc số vào các ô nhập liệu trong ứng dụng.
* **Các bước giải quyết:**
  1. Đây gần như chắc chắn là một lỗi phần mềm. Trước tiên, hãy khởi động lại ứng dụng.
  2. Nếu vấn đề vẫn tiếp diễn, thử thay đổi bàn phím mặc định của điện thoại (ví dụ: từ Gboard sang Laban Key hoặc ngược lại) để xem có khắc phục được không.
  3. Nếu không hiệu quả, lỗi này cần được báo cáo cho nhà phát triển để họ sửa chữa trong bản cập nhật tiếp theo.

### Lỗi Gửi Phản ánh (Không đính kèm được hình ảnh, gửi không thành công)

* **Triệu chứng:** Người dùng soạn thảo phản ánh qua mục 1022 nhưng không thể gửi đi, hoặc gặp lỗi khi cố gắng đính kèm hình ảnh.
* **Các bước giải quyết:**
  1. **Kiểm tra kích thước/định dạng ảnh:** Máy chủ có thể giới hạn kích thước tệp. Hãy thử sử dụng một hình ảnh có dung lượng nhỏ hơn và ở định dạng phổ biến (như JPEG).
  2. **Kiểm tra dịch vụ định vị:** Đảm bảo dịch vụ vị trí (GPS) đã được bật cho ứng dụng, vì thông tin vị trí thường là một trường bắt buộc.
  3. **Kiểm tra quyền truy cập:** Xác nhận lại rằng ứng dụng đã được cấp quyền truy cập vào thư viện ảnh/bộ nhớ của điện thoại.

### Quy trình Báo cáo Lỗi Nâng cao cho Đội ngũ Kỹ thuật

Nếu các giải pháp trên không hiệu quả, người dùng nên báo cáo lỗi trực tiếp cho đơn vị phát triển để được hỗ trợ và khắc phục.

* **Hướng dẫn:** "Chụp ảnh màn hình hoặc quay lại video ghi lại quá trình xảy ra lỗi. Gửi email đến địa chỉ hỗ trợ chính thức: **ttcds@tphcm.gov.vn**. Trong email, vui lòng cung cấp các thông tin sau: mẫu điện thoại đang sử dụng, phiên bản hệ điều hành (ví dụ: Android 14, iOS 17.5), và mô tả chi tiết các bước đã thực hiện dẫn đến lỗi".

## hông tin Liên hệ Hỗ trợ Kỹ thuật

* **Đơn vị chịu trách nhiệm:** Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh
* **Email:** ttcds@tphcm.gov.vn
* **Điện thoại:** +84 949 477 285

## Giải thích các Thuật ngữ thường dùng

* **VNeID:** Là tài khoản định danh và xác thực điện tử của công dân trên môi trường số, do Bộ Công an quản lý. Đây là tài khoản duy nhất để đăng nhập vào ứng dụng Công dân số và các cổng dịch vụ công khác.
* **Đề án 06:** Là đề án của Chính phủ về "Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030".
* **Single Sign-On (SSO):** Cơ chế Đăng nhập một lần, cho phép người dùng sử dụng một bộ thông tin đăng nhập (ở đây là tài khoản VNeID) để truy cập vào nhiều ứng dụng khác nhau.

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM ĐÓNG THUẾ ĐIỆN TỬ ETAX

## Lịch sử hình thành và phát triển: Từ iHTKK/NTĐT đến eTax hợp nhất

Hệ thống Thuế điện tử (eTax) của Tổng cục Thuế (TCT) là kết quả của một quá trình phát triển và cải tiến liên tục, nhằm hiện đại hóa công tác quản lý thuế và mang lại sự thuận tiện tối đa cho người nộp thuế (NNT).

Trước khi hệ thống eTax ra đời, TCT vận hành hai nền tảng độc lập, phục vụ cho hai nghiệp vụ cốt lõi khác nhau. Hệ thống Khai thuế qua mạng (iHTKK), truy cập tại địa chỉ nhantokhai.gdt.gov.vn, chuyên phục vụ việc nộp các tờ khai thuế. Trong khi đó, hệ thống Nộp thuế điện tử (NTĐT), truy cập tại nopthue.gdt.gov.vn, được sử dụng để thực hiện các giao dịch nộp tiền vào ngân sách nhà nước.1 Việc vận hành song song hai hệ thống này đòi hỏi NNT, đặc biệt là các doanh nghiệp, phải quản lý và sử dụng hai tài khoản riêng biệt, dẫn đến quy trình phức tạp, dễ gây nhầm lẫn và không liền mạch.3

Để khắc phục những bất cập này và thống nhất trải nghiệm người dùng, TCT đã xây dựng và triển khai hệ thống Dịch vụ Thuế điện tử hợp nhất, với tên gọi chính thức là eTax, tại một cổng thông tin duy nhất: https://thuedientu.gdt.gov.vn.5 Sự hợp nhất này không chỉ là một nâng cấp về mặt công nghệ mà còn là một cuộc cải cách về quy trình, đặt NNT làm trung tâm. Nó phản ánh một tư duy quản lý hiện đại, hướng tới việc cung cấp một "dịch vụ công" toàn diện và liền mạch, thay vì các "thủ tục" riêng lẻ.

Quá trình chuyển đổi từ hai hệ thống cũ sang eTax được TCT thực hiện một cách tự động và theo lộ trình cho từng địa phương. Tài khoản của các doanh nghiệp đã đăng ký sử dụng iHTKK và NTĐT được tự động chuyển đổi sang hệ thống eTax, đảm bảo tính kế thừa dữ liệu và giúp NNT không cần phải thực hiện đăng ký lại từ đầu.1

Tiếp nối thành công của nền tảng web, và nắm bắt xu hướng sử dụng thiết bị di động ngày càng phổ biến, TCT đã ra mắt ứng dụng **eTax Mobile** vào khoảng tháng 10 năm 2021.7 Ứng dụng này chủ yếu hướng đến đối tượng là cá nhân và hộ kinh doanh, hoàn thiện hệ sinh thái dịch vụ thuế, cho phép thực hiện các nghĩa vụ thuế mọi lúc, mọi nơi, chỉ với một chiếc điện thoại thông minh.8

## Giới thiệu hai nền tảng chính: Cổng eTax Doanh nghiệp và Ứng dụng eTax Mobile

Hệ thống eTax hiện tại được cung cấp trên hai nền tảng chính, mỗi nền tảng được thiết kế để phục vụ tối ưu cho các nhóm đối tượng và nhu cầu nghiệp vụ khác nhau.

* **Cổng Dịch vụ Thuế điện tử (eTax Web - thuedientu.gdt.gov.vn):**
  + **Đối tượng:** Nền tảng này được xây dựng chủ yếu cho các **Doanh nghiệp và Tổ chức**.1
  + **Chức năng:** Cung cấp một bộ công cụ toàn diện, đáp ứng các nghiệp vụ thuế phức tạp nhất, bao gồm: kê khai và nộp các loại thuế doanh nghiệp (Giá trị gia tăng - GTGT, Thu nhập doanh nghiệp - TNDN), hoàn thuế GTGT, quản lý và đăng ký sử dụng hóa đơn điện tử, và đặc biệt là chức năng quản trị người dùng, cho phép phân quyền chi tiết cho các tài khoản phụ.11
  + **Yêu cầu kỹ thuật:** Để sử dụng đầy đủ chức năng, đặc biệt là ký điện tử, NNT cần chuẩn bị môi trường trên máy tính, bao gồm việc cài đặt các phần mềm hỗ trợ như Java, công cụ ký số eSigner và tiện ích mở rộng (extension) trên trình duyệt.6
* **Ứng dụng Thuế điện tử trên thiết bị di động (eTax Mobile):**
  + **Đối tượng:** Ứng dụng được thiết kế chuyên biệt cho **Cá nhân, Hộ kinh doanh và Cá nhân kinh doanh**.8
  + **Chức năng:** Tập trung vào các giao dịch và tiện ích cá nhân phổ biến, được đơn giản hóa để dễ dàng thao tác trên màn hình cảm ứng. Các chức năng chính bao gồm: tra cứu thông tin thuế, nộp các khoản thuế, phí, lệ phí cá nhân (như thuế sử dụng đất, lệ phí trước bạ ô tô, xe máy), hỗ trợ quyết toán thuế Thu nhập cá nhân (TNCN) với các tờ khai được gợi ý sẵn, liên kết tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến.19
  + **Yêu cầu kỹ thuật:** Chỉ cần cài đặt ứng dụng từ các kho ứng dụng chính thức trên điện thoại thông minh chạy hệ điều hành iOS hoặc Android.19

Để giúp người dùng nhanh chóng xác định nền tảng phù hợp với nhu cầu của mình, bảng dưới đây so sánh các tính năng chính giữa hai nền tảng:

| Tính năng | Cổng eTax Doanh nghiệp (Web) | Ứng dụng eTax Mobile | Đối tượng người dùng chính |
| --- | --- | --- | --- |
| Đăng ký tài khoản | ✓ | ✓ | Doanh nghiệp, Cá nhân |
| Đăng nhập bằng VNeID | ✓ (Phiên bản mới) | ✓ | Doanh nghiệp, Cá nhân |
| Kê khai thuế GTGT, TNDN | ✓ | ✗ | Kế toán, Doanh nghiệp |
| Nộp tờ khai XML từ HTKK | ✓ | ✗ | Kế toán, Doanh nghiệp |
| Nộp thuế điện tử | ✓ | ✓ | Doanh nghiệp, Cá nhân |
| Quyết toán thuế TNCN | ✓ (Quy trình đầy đủ) | ✓ (Đơn giản hóa, có gợi ý) | Cá nhân |
| Hoàn thuế GTGT | ✓ | ✗ | Doanh nghiệp |
| Nộp Lệ phí trước bạ | ✗ | ✓ | Cá nhân |
| Tra cứu thông tin NNT/NPT | ✓ | ✓ | Doanh nghiệp, Cá nhân |
| Quản lý Hóa đơn điện tử | ✓ | ✓ (Chức năng hạn chế) | Doanh nghiệp |
| Phân quyền người dùng | ✓ | ✗ | Doanh nghiệp |
| Liên kết tài khoản ngân hàng | ✓ | ✓ | Doanh nghiệp, Cá nhân |

## Sơ đồ luồng nghiệp vụ tổng thể trên hệ thống

Để cung cấp một cái nhìn tổng quan về cách thức hoạt động của hệ thống, dưới đây là sơ đồ các luồng nghiệp vụ chính mà NNT thường thực hiện. Việc hình dung được bức tranh toàn cảnh này sẽ giúp người dùng hiểu rõ hơn về mối liên kết giữa các chức năng và các bước cần thực hiện để hoàn thành nghĩa vụ thuế của mình.

* **Luồng 1: Quy trình Kê khai và Nộp thuế cho Doanh nghiệp (sử dụng eTax Web)**
  1. **Thiết lập ban đầu:** Đăng ký tài khoản giao dịch -> Cài đặt môi trường (Java, eSigner) -> Đăng nhập.
  2. **Kê khai:** Sử dụng phần mềm Hỗ trợ Kê khai (HTKK) để lập tờ khai -> Kết xuất tờ khai ra định dạng file XML.
  3. **Nộp tờ khai:** Truy cập chức năng "Khai thuế" trên eTax -> "Nộp tờ khai XML" -> Tải file XML lên hệ thống.
  4. **Ký và gửi:** Dùng Chữ ký số (USB Token) để ký điện tử và nộp tờ khai.
  5. **Nộp tiền:** Truy cập chức năng "Nộp thuế" -> "Lập giấy nộp tiền" dựa trên nghĩa vụ thuế đã kê khai -> Ký và gửi giấy nộp tiền để ngân hàng thực hiện thanh toán.
  6. **Tra cứu:** Sử dụng chức năng "Tra cứu" để xem lại tờ khai đã nộp, các thông báo từ Cơ quan Thuế (CQT) và chứng từ nộp tiền.
* **Luồng 2: Quy trình Nộp thuế cho Cá nhân (sử dụng eTax Mobile)**
  1. **Thiết lập ban đầu:** Tải ứng dụng eTax Mobile -> Đăng ký tài khoản (trực tiếp trên app hoặc qua VNeID) -> Đăng nhập.
  2. **Liên kết ngân hàng:** Vào mục "Tiện ích" -> "Liên kết tài khoản ngân hàng" để thực hiện thanh toán trực tuyến.
  3. **Tra cứu nghĩa vụ:** Sử dụng chức năng "Tra cứu nghĩa vụ thuế" để xem các khoản phải nộp (ví dụ: Lệ phí trước bạ xe, thuế sử dụng đất phi nông nghiệp).
  4. **Nộp thuế:** Chọn khoản thuế cần nộp -> Chọn phương thức thanh toán qua ngân hàng đã liên kết -> Xác thực giao dịch (thường bằng mã OTP).
  5. **Tra cứu:** Kiểm tra lại trạng thái giao dịch trong mục "Tra cứu chứng từ".
* **Luồng 3: Quy trình Quyết toán/Hoàn thuế (áp dụng cho cả Web và Mobile)**
  1. **Chuẩn bị:** Đăng nhập vào hệ thống phù hợp (Cá nhân thường dùng eTax Mobile, Doanh nghiệp dùng eTax Web).
  2. **Lập hồ sơ:**
     + **Cá nhân:** Vào "Hỗ trợ quyết toán thuế TNCN" trên eTax Mobile, hệ thống có thể tạo "Tờ khai gợi ý" dựa trên dữ liệu CQT có.
     + **Doanh nghiệp:** Vào "Hoàn thuế" trên eTax Web, lập "Giấy đề nghị hoàn trả khoản thu ngân sách nhà nước".
  3. **Đính kèm chứng từ:** Tải lên các tài liệu cần thiết (chứng từ khấu trừ thuế, hóa đơn, hợp đồng...).
  4. **Nộp hồ sơ:** Ký điện tử (Web) hoặc xác thực OTP (Mobile) để gửi hồ sơ đến CQT.
  5. **Theo dõi:** Sử dụng chức năng "Tra cứu hồ sơ" để theo dõi trạng thái xử lý và nhận các thông báo phản hồi từ CQT.

## Cài Đặt, Thiết Lập và Quản Lý Tài Khoản

### Yêu cầu hệ thống và cài đặt môi trường (Web)

Để đảm bảo Cổng Dịch vụ Thuế điện tử dành cho doanh nghiệp hoạt động ổn định và đầy đủ chức năng, đặc biệt là chức năng ký điện tử, máy tính của NNT cần đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật sau:

* **Hệ điều hành:** Khuyến nghị sử dụng hệ điều hành Windows 10 phiên bản mới nhất.2
* **Trình duyệt Web:**
  + **Google Chrome:** Là trình duyệt được khuyến nghị và hỗ trợ tốt nhất ở thời điểm hiện tại. NNT cần đảm bảo trình duyệt được cập nhật lên phiên bản mới nhất.1
  + **Internet Explorer (IE):** Mặc dù được đề cập trong một số tài liệu cũ, IE hiện đã lỗi thời và không còn được Microsoft hỗ trợ. Việc sử dụng IE có thể dẫn đến các lỗi hiển thị và tương thích.
* **Môi trường Java:**
  + Java là nền tảng cần thiết để chạy các ứng dụng ký điện tử cũ. Lỗi không ký được tờ khai hoặc không hiển thị cửa sổ nhập mã PIN thường xuất phát từ phiên bản Java không tương thích hoặc cấu hình bảo mật chưa đúng.6
* **Công cụ ký điện tử eSigner Java:**
  + Đây là ứng dụng do TCT phát triển để thay thế các công nghệ cũ, giúp việc ký điện tử trở nên ổn định và an toàn hơn. Việc cài đặt eSigner là **bắt buộc**.
  + Khi truy cập trang thuedientu.gdt.gov.vn, nếu hệ thống phát hiện máy tính chưa cài đặt, một thông báo sẽ hiện ra yêu cầu người dùng tải về và cài đặt bộ cài eSigner. Lỗi "chưa cài eSigner Java" là một trong những lỗi phổ biến nhất người dùng mới gặp phải.6
* **Tiện ích mở rộng (Extension) trên trình duyệt:**
  + Sau khi cài đặt thành công ứng dụng eSigner, NNT cần cài đặt thêm tiện ích mở rộng có tên **ESigner.Chrome.TCT** trên trình duyệt Google Chrome. Tiện ích này đóng vai trò là cầu nối, cho phép trình duyệt giao tiếp với ứng dụng eSigner và USB Token để thực hiện ký số.15
  + **Quy trình cài đặt đầy đủ:** Gỡ bỏ các phiên bản cũ (nếu có) -> Xóa cache trình duyệt -> Tải và cài đặt bộ cài eSigner mới nhất từ trang thuế -> Cài đặt extension từ cửa hàng Chrome hoặc theo hướng dẫn trên trang thuế -> Khởi động lại trình duyệt.

### Hướng dẫn tải và cài đặt ứng dụng eTax Mobile

Ứng dụng eTax Mobile được thiết kế để hoạt động trên các thiết bị di động thông minh. Quy trình cài đặt rất đơn giản và quen thuộc với người dùng smartphone.

* **Yêu cầu về thiết bị:**
  + Đối với thiết bị của Apple (iPhone, iPad): Yêu cầu hệ điều hành **iOS phiên bản 9.0 trở lên**.18
  + Đối với các thiết bị Android (Samsung, Oppo, Xiaomi...): Yêu cầu hệ điều hành **Android phiên bản 4.1 trở lên**.18
  + Thiết bị cần có kết nối Internet ổn định qua Wifi, 3G, 4G hoặc 5G để ứng dụng có thể kết nối đến máy chủ của TCT.8
* **Các bước cài đặt chi tiết:**
  1. **Mở kho ứng dụng:** Trên thiết bị iOS, mở ứng dụng **App Store**. Trên thiết bị Android, mở ứng dụng **CH Play** (hoặc Google Play Store).
  2. **Tìm kiếm ứng dụng:** Sử dụng thanh tìm kiếm và gõ từ khóa "eTax Mobile" hoặc "Thuế điện tử".19
  3. **Xác định đúng ứng dụng:** Chọn ứng dụng có tên "eTax Mobile" và được phát hành bởi **"General Department of Taxation of Viet Nam"** (Tổng cục Thuế) để tránh cài đặt nhầm các ứng dụng giả mạo.7
  4. **Cài đặt:** Nhấn vào nút "Nhận" (Get) hoặc "Cài đặt" (Install) và chờ quá trình tải về và cài đặt hoàn tất.
  5. **Khởi chạy:** Sau khi cài đặt xong, biểu tượng của eTax Mobile sẽ xuất hiện trên màn hình chính của điện thoại. Nhấn vào biểu tượng này để mở ứng dụng.23

## Quy trình đăng ký tài khoản giao dịch thuế điện tử

Để có thể thực hiện các giao dịch, NNT cần có một tài khoản giao dịch thuế điện tử. Quy trình đăng ký có sự khác biệt giữa doanh nghiệp và cá nhân.

* **Đăng ký cho Doanh nghiệp (thực hiện trên eTax Web):**
  1. Sử dụng máy tính đã cài đặt môi trường như mục 2.1, cắm USB Token chứa chữ ký số của doanh nghiệp.
  2. Truy cập trang https://thuedientu.gdt.gov.vn, chọn phân hệ **"Doanh nghiệp"**, sau đó nhấn vào nút **"Đăng ký"**.1
  3. Nhập Mã số thuế (MST) của doanh nghiệp và nhấn "Tiếp tục".
  4. Hệ thống sẽ hiển thị một biểu mẫu đăng ký. NNT cần điền đầy đủ và chính xác các thông tin, bao gồm: thông tin người đại diện theo pháp luật, số điện thoại, địa chỉ email liên hệ. Hệ thống sẽ tự động đọc thông tin từ chữ ký số như số serial, tổ chức chứng thực.10
  5. Thiết lập mật khẩu đăng nhập cho tài khoản. Mật khẩu cần tuân thủ quy tắc bảo mật (thường bao gồm chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt).10
  6. Kiểm tra lại toàn bộ thông tin, sau đó nhấn **"Ký và gửi"**. Hệ thống sẽ yêu cầu nhập mã PIN của USB Token để xác thực.10
  7. Sau khi gửi tờ khai đăng ký thành công, NNT cần thực hiện thêm bước đăng ký ủy quyền trích nợ với ngân hàng thương mại nơi doanh nghiệp mở tài khoản để kích hoạt chức năng nộp thuế điện tử.28
* **Đăng ký cho Cá nhân (thực hiện trên eTax Mobile):**
  1. **Cách 1: Đăng ký trực tiếp trên ứng dụng:**
     1. Mở ứng dụng eTax Mobile và chọn **"Đăng ký ngay"** tại màn hình đăng nhập.19
     2. Nhập chính xác Mã số thuế cá nhân và mã xác thực (Captcha) rồi nhấn "Tiếp tục".
     3. Ứng dụng sẽ hiển thị các thông tin đăng ký thuế của cá nhân. NNT kiểm tra lại và nhập số điện thoại, địa chỉ email dùng để nhận thông báo và mã OTP.23
     4. Sau khi hoàn tất, hệ thống sẽ tạo yêu cầu đăng ký. Để kích hoạt tài khoản, NNT có hai lựa chọn:
        + **Kích hoạt tại CQT:** Mang theo giấy tờ tùy thân (CCCD/CMND/Hộ chiếu) đến bất kỳ cơ quan thuế nào để được cán bộ thuế hỗ trợ kích hoạt tài khoản.18
        + **Xác thực qua Ngân hàng:** Một số phiên bản mới của eTax Mobile cho phép xác thực tài khoản trực tuyến thông qua liên kết với tài khoản ngân hàng mà NNT đã đăng ký thông tin chính chủ.18
  2. **Cách 2: Đăng ký thông qua tài khoản VNeID:**
     1. Đây là phương thức tiện lợi và được khuyến khích. Tại màn hình đăng nhập, chọn **"Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử"**.19
     2. Nếu NNT chưa có tài khoản eTax, sau khi xác thực thành công qua ứng dụng VNeID, hệ thống sẽ hiển thị thông báo đề nghị đăng ký tài khoản thuế điện tử.19
     3. NNT chỉ cần đồng ý, hệ thống sẽ tự động lấy các thông tin đã được xác thực từ VNeID để tạo tài khoản eTax mà không cần phải nhập lại, sau đó xác nhận bằng OTP để hoàn tất.19

## Các phương thức đăng nhập nâng cao

Nhằm tăng cường bảo mật và sự tiện lợi, hệ thống eTax hỗ trợ nhiều phương thức đăng nhập hiện đại bên cạnh cách nhập mật khẩu truyền thống.

* **Đăng nhập bằng tài khoản Định danh điện tử (VNeID):**
  + Đây là phương thức xác thực người dùng an toàn và tin cậy nhất hiện nay, được tích hợp trên cả hai nền tảng eTax Web và eTax Mobile.29 Việc tích hợp này không chỉ là một tiện ích mà còn là một bước đi chiến lược, sử dụng VNeID như một "nguồn dữ liệu gốc" để xác thực và làm sạch thông tin NNT, hướng tới một hệ thống dữ liệu công dân đồng bộ và liên thông.
  + **Yêu cầu:** NNT phải có tài khoản VNeID ở **mức độ 2** đã được kích hoạt.17 Đối với doanh nghiệp, thông tin CCCD của người đại diện pháp luật trên đăng ký kinh doanh phải khớp tuyệt đối với dữ liệu dân cư quốc gia.29
  + **Quy trình:**
    1. Trên màn hình đăng nhập của eTax, chọn tùy chọn "Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử".
    2. Hệ thống sẽ tự động chuyển hướng người dùng sang giao diện của ứng dụng VNeID (trên di động) hoặc cổng xác thực của Bộ Công an (trên web).
    3. Người dùng thực hiện xác thực trên VNeID (nhập mật khẩu, passcode, hoặc sinh trắc học).
    4. Sau khi xác thực thành công, người dùng sẽ được chuyển trở lại hệ thống eTax với phiên đăng nhập đã được thiết lập.
* **Đăng nhập bằng Vân tay hoặc Face ID (trên eTax Mobile):**
  + Phương thức này mang lại sự tiện lợi và nhanh chóng cho người dùng di động.
  + **Điều kiện:** Tính năng này không áp dụng cho lần đăng nhập đầu tiên. NNT phải đăng nhập thành công ít nhất một lần bằng mật khẩu hoặc VNeID để có thể kích hoạt.19
  + **Các bước kích hoạt:**
    1. Đăng nhập vào ứng dụng eTax Mobile.
    2. Truy cập vào menu cài đặt (thường là biểu tượng 3 dấu gạch ngang).
    3. Chọn mục **"Đăng nhập bằng vân tay/FaceID"**.19
    4. Bật công tắc để kích hoạt tính năng và làm theo hướng dẫn xác thực (thường yêu cầu nhập mã OTP gửi về điện thoại/email) để xác nhận việc cài đặt.19
    5. Từ những lần đăng nhập sau, NNT chỉ cần sử dụng vân tay hoặc khuôn mặt để truy cập ứng dụng một cách nhanh chóng.

## Quản lý thông tin tài khoản

Việc duy trì thông tin tài khoản chính xác và bảo mật là rất quan trọng để đảm bảo nhận được các thông báo từ CQT và bảo vệ tài khoản khỏi truy cập trái phép.

* **Thay đổi mật khẩu:**
  + NNT nên thực hiện thay đổi mật khẩu định kỳ. Chức năng này có sẵn trong mục "Quản lý tài khoản" trên cả eTax Web và trong phần cài đặt trên eTax Mobile.19 Người dùng sẽ cần nhập mật khẩu cũ và thiết lập mật khẩu mới.
* **Quên mật khẩu:**
  + Nếu không nhớ mật khẩu, NNT có thể sử dụng chức năng **"Quên mật khẩu"** trên màn hình đăng nhập.21
  + Hệ thống sẽ yêu cầu nhập Tên đăng nhập (MST) và các thông tin xác thực khác. Một mã OTP hoặc một đường dẫn để đặt lại mật khẩu sẽ được gửi đến địa chỉ email hoặc số điện thoại đã đăng ký với CQT.24
* **Cập nhật thông tin liên hệ (Email, Số điện thoại):**
  + Đây là các kênh liên lạc chính của CQT với NNT. Việc đảm bảo các thông tin này luôn được cập nhật là rất cần thiết.
  + Người dùng có thể truy cập chức năng "Thay đổi thông tin tài khoản" hoặc "Thay đổi thông tin dịch vụ" để cập nhật lại email và số điện thoại của mình.1

## Quản lý Chữ ký số (CKS) - Dành cho Doanh nghiệp

Chữ ký số là yếu tố bắt buộc để xác thực các giao dịch điện tử của doanh nghiệp trên hệ thống eTax Web. Việc quản lý CKS cần được thực hiện cẩn thận.

* **Đăng ký CKS mới hoặc thay đổi CKS:**
  + Khi doanh nghiệp bắt đầu sử dụng CKS, thay đổi nhà cung cấp dịch vụ CKS, hoặc được cấp một CKS mới, thông tin của CKS đó phải được đăng ký với CQT.
  + **Thực hiện:** Đăng nhập vào eTax Web bằng tài khoản quản trị (MST-QL), vào menu **"Quản lý tài khoản"** -> **"Thay đổi thông tin dịch vụ"**. Tại đây, hệ thống cho phép cập nhật thông tin chứng thư số mới.1
* **Cập nhật CKS khi gia hạn:**
  + Khi CKS hết hạn và được gia hạn, thông thường số serial của chứng thư số sẽ thay đổi. Doanh nghiệp phải thực hiện thao tác cập nhật lại thông tin CKS mới này trên eTax.
  + Nếu không cập nhật, hệ thống sẽ báo lỗi "Chứng thư số chưa được đăng ký với Cơ quan Thuế" khi NNT thực hiện ký và nộp tờ khai.6 Quy trình cập nhật tương tự như đăng ký CKS mới.

## Xử Lý Các Lỗi Thường Gặp (Troubleshooting)

Trong quá trình sử dụng, người dùng có thể gặp phải một số lỗi kỹ thuật. Dưới đây là tổng hợp các lỗi phổ biến và hướng dẫn chi tiết cách khắc phục cho từng nền tảng.

### Lỗi trên Cổng eTax Doanh nghiệp (Web)

* **Lỗi liên quan đến Cài đặt & Đăng nhập:**
  + **Lỗi "Ứng dụng đã tìm thấy và thực hiện cập nhật..." hoặc "Chưa cài đặt eSigner Java":**
    - **Nguyên nhân:** Đây là lỗi phổ biến nhất, xảy ra do xung đột phiên bản hoặc cài đặt thiếu thành phần ký điện tử (eSigner).
    - **Cách khắc phục:** Thực hiện cài đặt lại "sạch" theo quy trình sau :
      1. **Gỡ bỏ:** Gỡ tiện ích mở rộng (extension) ESigner.Chrome.TCT khỏi trình duyệt Chrome. Sau đó, vào Control Panel -> Programs and Features để gỡ bỏ hoàn toàn ứng dụng eSigner Java.
      2. **Xóa cache:** Trên Chrome, vào Cài đặt -> Xóa dữ liệu duyệt web, chọn tab Nâng cao, phạm vi thời gian là Từ trước đến nay và tích vào các ô Lịch sử duyệt web, Cookie và các dữ liệu trang web khác, sau đó nhấn Xóa dữ liệu.
      3. **Cài đặt lại:** Truy cập lại trang thuedientu.gdt.gov.vn, hệ thống sẽ tự động hiển thị lại thông báo yêu cầu tải và cài đặt bộ cài eSigner mới nhất.
      4. **Cài lại extension:** Sau khi cài xong ứng dụng, thực hiện cài đặt lại tiện ích mở rộng ESigner.Chrome.TCT cho trình duyệt.
      5. **Khởi động lại:** Đóng hoàn toàn và mở lại trình duyệt Chrome để đăng nhập.
  + **Lỗi "Tài khoản không tồn tại" hoặc "Sai mật khẩu":**
    - **Nguyên nhân:** Nhập sai tên đăng nhập hoặc mật khẩu; doanh nghiệp chưa được chuyển đổi sang hệ thống eTax; nhập sai định dạng tài khoản (ví dụ: MST thay vì MST-ql cho tài khoản nộp thuế).
    - **Cách khắc phục:** Kiểm tra lại thông tin đăng nhập, đảm bảo đúng định dạng. Nếu quên mật khẩu, sử dụng chức năng "Lấy lại mật khẩu" để nhận hướng dẫn qua email.
  + **Lỗi "Mã xác minh không chính xác":**
    - **Nguyên nhân:** Nhập sai chuỗi ký tự Captcha.
    - **Cách khắc phục:** Tải lại trang (nhấn F5) để lấy mã mới và nhập lại cẩn thận, chú ý chữ hoa/thường.
* **Lỗi khi Ký và Nộp hồ sơ:**
  + **Lỗi "Chứng thư số chưa được đăng ký với Cơ quan Thuế":**
    - **Nguyên nhân:** Chữ ký số mới hoặc vừa gia hạn chưa được cập nhật trên hệ thống eTax.
    - **Cách khắc phục:** Đăng nhập vào tài khoản quản trị (MST-ql), vào mục Quản lý tài khoản -> Thay đổi thông tin dịch vụ và cập nhật lại thông tin chứng thư số mới.
  + **Lỗi "Không hiển thị cửa sổ nhập mã PIN":**
    - **Nguyên nhân:** Thường do lỗi cấu hình Java trên máy tính.
    - **Cách khắc phục:** Kiểm tra phiên bản Java đã cài đặt (khuyến nghị phiên bản 8.19 trở lên). Mở Java Control Panel, vào tab Security và thêm các địa chỉ của trang thuế (http://nhantokhai.gdt.gov.vn, https://thuedientu.gdt.gov.vn, https://nopthue.gdt.gov.vn) vào danh sách trang web ngoại lệ (Exception Site List).
* **Lỗi liên quan đến Giao dịch Nộp thuế:**
  + **Lỗi "Xử lý chứng từ không thành công tại ngân hàng":**
    - **Nguyên nhân:** Hệ thống không tìm thấy thông tin kho bạc nhà nước hoặc mã cơ quan thuế không chính xác.
    - **Cách khắc phục:** Liên hệ trực tiếp với bộ phận hỗ trợ của Tổng cục Thuế để được kiểm tra và hướng dẫn.
  + **Lỗi "Ngân hàng chưa trích nợ tài khoản":**
    - **Nguyên nhân:** Giấy nộp tiền chưa được gửi thành công đến ngân hàng.
    - **Cách khắc phục:** Vào chức năng Tra cứu -> Tra cứu giấy nộp tiền. Kiểm tra trạng thái của giấy nộp tiền. Nếu trạng thái là "Đã nộp GNT" hoặc "Đã trình ký", nghĩa là mới chỉ lưu nháp hoặc trình ký nội bộ. Cần chọn Chi tiết và thực hiện thao tác cuối cùng là Ký và nộp để gửi giấy nộp tiền sang ngân hàng xử lý.

### Lỗi trên Ứng dụng eTax Mobile

* **Lỗi không đăng nhập được:**
  + **Nguyên nhân & Cách khắc phục:**
    - **Sai thông tin:** Kiểm tra lại Mã số thuế và mật khẩu, chú ý chữ hoa/thường. Nếu quên, sử dụng chức năng "Quên mật khẩu".
    - **Mạng không ổn định:** Thử chuyển đổi giữa Wi-Fi và 4G/5G.
    - **Lỗi dữ liệu ứng dụng:** Vào Cài đặt của điện thoại -> Ứng dụng -> eTax Mobile -> Lưu trữ và chọn Xóa bộ nhớ đệm và Xóa dữ liệu.
    - **VNeID không đủ cấp độ:** Đăng nhập bằng VNeID yêu cầu tài khoản mức 2. Nếu chưa đủ, hãy đăng nhập bằng tài khoản thuế thông thường.
    - **Ứng dụng lỗi thời:** Truy cập App Store hoặc CH Play để cập nhật eTax Mobile lên phiên bản mới nhất.
    - **Hệ thống eTax bảo trì:** Hệ thống của Tổng cục Thuế có thể đang trong thời gian bảo trì hoặc nâng cấp. Người dùng nên chờ và thử lại sau. Nếu lỗi kéo dài, có thể liên hệ CQT để hỏi thông tin.
    - **Tài khoản bị khóa/chờ duyệt:** Tài khoản có thể bị khóa do nhập sai mật khẩu nhiều lần hoặc đang chờ CQT phê duyệt (đối với tài khoản mới). Cần liên hệ CQT để được hỗ trợ.
    - **MST đã cập nhật thành CCCD:** Một số trường hợp MST cá nhân được tự động cập nhật thành số CCCD. Hãy thử đăng nhập bằng số CCCD thay cho MST cũ.
    - **Sự cố hệ thống điện thoại:** Khởi động lại điện thoại để làm mới các tiến trình hệ thống.

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM BẢO HIỂM VSSID

## VSSID là gì? Tổng quan về Hệ sinh thái Bảo hiểm xã hội số

VSSID, hay "Bảo hiểm xã hội số", là ứng dụng di động chính thức do Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam xây dựng, phát hành và quản lý.1 Ra mắt chính thức vào ngày 16 tháng 11 năm 2020, ứng dụng này là một bước tiến quan trọng trong quá trình chuyển đổi số và cải cách hành chính của ngành BHXH, nhằm thiết lập một kênh giao tiếp trực tiếp, minh bạch và tiện lợi giữa người tham gia và cơ quan BHXH.4

Về bản chất, VSSID là một công cụ cho phép cá nhân truy cập và quản lý an toàn các thông tin liên quan đến quá trình tham gia và thụ hưởng các chế độ bảo hiểm, bao gồm Bảo hiểm xã hội (BHXH), Bảo hiểm y tế (BHYT), và Bảo hiểm thất nghiệp (BHTN).5 Ứng dụng này không chỉ là một phần mềm đơn thuần mà còn là một thành phần cốt lõi trong hệ sinh thái số của Chính phủ, đóng vai trò quan trọng trong việc hiện đại hóa dịch vụ công, tăng cường tính minh bạch và trao quyền cho công dân.4

Một trong những vai trò quan trọng nhất của VSSID là cung cấp cho người lao động một công cụ giám sát hiệu quả. Trước đây, người lao động thường ở thế bị động, không nắm rõ liệu người sử dụng lao động có đóng BHXH đầy đủ, đúng hạn và đúng mức lương cho mình hay không.8 Với VSSID, người dùng có thể truy cập trực tiếp và theo dõi lịch sử đóng BHXH của bản thân ("Quá trình tham gia") theo thời gian thực.11 Sự minh bạch này trao cho người lao động quyền chủ động giám sát việc thực hiện nghĩa vụ của doanh nghiệp, từ đó bảo vệ quyền lợi an sinh xã hội lâu dài của chính mình. Điều này biến VSSID từ một ứng dụng tra cứu thông tin thành một công cụ giám sát tài chính cá nhân và đảm bảo trách nhiệm giải trình của doanh nghiệp.13

## Các Lợi ích và Tiện ích Chính cho Người dùng

VSSID mang lại nhiều lợi ích thiết thực, giúp đơn giản hóa và hiện đại hóa các tương tác liên quan đến chính sách an sinh xã hội:

* **Truy cập thông tin toàn diện:** Người dùng có thể dễ dàng tra cứu các thông tin quan trọng như mã số BHXH, lịch sử chi tiết quá trình tham gia các loại bảo hiểm, thông tin về quyền lợi được hưởng (chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động), và thời hạn sử dụng của thẻ BHYT.6
* **Thay thế giấy tờ vật lý:** Một trong những tiện ích đột phá nhất là khả năng sử dụng hình ảnh thẻ BHYT trên ứng dụng (bao gồm mã QR và hình ảnh thẻ) để thay thế cho thẻ BHYT giấy khi đi khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế.2 Điều này giúp người dân không còn lo lắng về việc quên, mất hay hỏng thẻ giấy. Tầm nhìn dài hạn của BHXH Việt Nam là ứng dụng VSSID sẽ thay thế hoàn toàn Sổ BHXH và Thẻ BHYT giấy trong tương lai.13
* **Tiện lợi và linh hoạt:** Ứng dụng cho phép người dùng truy cập thông tin và thực hiện một số dịch vụ công 24/7 từ bất kỳ đâu có kết nối internet, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và giảm thiểu nhu cầu phải đến trực tiếp cơ quan BHXH.4
* **Hỗ trợ trực tuyến đa kênh:** VSSID tích hợp các kênh hỗ trợ khách hàng chính thức, bao gồm tổng đài 1900 9068, email, hệ thống trả lời tự động (chatbot) và ngân hàng câu hỏi thường gặp, giúp giải đáp thắc mắc của người dân một cách nhanh chóng và kịp thời.4

## Yêu cầu về Thiết bị và Hệ điều hành

Để cài đặt và sử dụng VSSID, thiết bị của người dùng cần đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

* Là điện thoại thông minh (smartphone) hoặc máy tính bảng.
* Sử dụng hệ điều hành Android từ phiên bản 4.1 trở lên.
* Sử dụng hệ điều hành iOS từ phiên bản 9.0 trở lên.1

Việc đáp ứng các yêu cầu này đảm bảo ứng dụng có thể hoạt động ổn định và người dùng có thể trải nghiệm đầy đủ các tính năng.

## Hướng dẫn Tải và Cài đặt Ứng dụng (iOS & Android)

Quá trình tải và cài đặt VSSID rất đơn giản và có thể được thực hiện thông qua các kho ứng dụng chính thức trên điện thoại.

* **Đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành Android:**
  1. Mở ứng dụng **Google Play** (hoặc CH Play) trên thiết bị.
  2. Trên thanh tìm kiếm, gõ từ khóa "VssID".
  3. Chọn ứng dụng "VssID - Bảo hiểm xã hội số" từ kết quả tìm kiếm.
  4. Nhấn vào nút "Cài đặt" (Install) và chờ quá trình tải về và cài đặt hoàn tất.9
* **Đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS (iPhone, iPad):**
  1. Mở ứng dụng **App Store** trên thiết bị.
  2. Trên thanh tìm kiếm, gõ từ khóa "VssID".
  3. Chọn ứng dụng "VssID" từ kết quả tìm kiếm.
  4. Nhấn vào nút "Nhận" (Get) hoặc biểu tượng đám mây để tải về. Người dùng có thể cần xác thực bằng mật khẩu Apple ID, Face ID hoặc Touch ID để bắt đầu quá trình cài đặt.9

## Hướng dẫn Sử dụng VSSID trên Máy tính (Thông qua Giả lập)

Hiện tại, BHXH Việt Nam chưa phát hành phiên bản VSSID chính thức dành cho máy tính (PC/Laptop) hoặc phiên bản web.12 Việc ưu tiên phát triển trên nền tảng di động cho thấy chiến lược tập trung vào đối tượng người dùng smartphone.

Tuy nhiên, đối với những người dùng có nhu cầu sử dụng trên máy tính, có một giải pháp không chính thức là thông qua các phần mềm giả lập Android. Cần lưu ý rằng đây là một phương pháp kỹ thuật phức tạp, không được hỗ trợ chính thức và có thể không phù hợp với người dùng phổ thông.

* **Bước 1: Cài đặt phần mềm giả lập Android:** Tải và cài đặt một trong các phần mềm giả lập phổ biến như BlueStacks, MEmu, hoặc LDPlayer lên máy tính.3
* **Bước 2: Đăng nhập tài khoản Google:** Mở phần mềm giả lập và đăng nhập vào tài khoản Google (Gmail) của bạn bên trong môi trường giả lập.
* **Bước 3: Tải VSSID từ Play Store:** Trong giao diện của phần mềm giả lập, tìm và mở ứng dụng Google Play Store, sau đó tìm kiếm "VssID" và tiến hành cài đặt như trên một chiếc điện thoại Android thông thường.
* **Bước 4: Đăng nhập và sử dụng:** Mở ứng dụng VSSID bên trong giả lập và đăng nhập bằng tài khoản của bạn để bắt đầu sử dụng.6

Việc thiếu phiên bản máy tính chính thức cho thấy một khoảng trống tiềm tàng trong khả năng tiếp cận đối với một bộ phận người dùng, chẳng hạn như nhân viên hành chính nhân sự hoặc người lớn tuổi, những người có thể cảm thấy thoải mái hơn khi làm việc trên máy tính. Do đó, phương pháp giả lập nên được xem là một giải pháp tạm thời dành cho người dùng có kiến thức kỹ thuật nhất định.

## Quy trình Đăng ký Tài khoản Giao dịch Điện tử (Chi tiết từng bước)

Quy trình đăng ký tài khoản VSSID là một quy trình "lai" giữa trực tuyến và trực tiếp, được thiết kế để đảm bảo tính bảo mật tối đa cho thông tin nhạy cảm của người dùng. Mặc dù việc phải đến cơ quan BHXH để hoàn tất thủ tục có thể gây ra một chút bất tiện, đây là bước xác minh danh tính quan trọng nhằm ngăn chặn hành vi mạo danh và gian lận, bảo vệ an toàn cho chính tài khoản và quyền lợi của người tham gia.5

Dưới đây là các bước đăng ký chi tiết:

* **Bước 1: Bắt đầu đăng ký trên ứng dụng:** Mở ứng dụng VSSID và chọn "Đăng ký tài khoản" trên màn hình đăng nhập.9
* **Bước 2: Kê khai thông tin cá nhân:**
  + Điền đầy đủ và chính xác các thông tin được yêu cầu như Mã số BHXH, Họ và tên, Số CCCD/CMND, địa chỉ liên hệ và số điện thoại.
  + Để tăng tốc và đảm bảo tính chính xác, ứng dụng hỗ trợ tính năng quét mã QR trên thẻ BHYT để tự động điền Mã số BHXH và Họ tên, và quét mã QR trên thẻ CCCD gắn chip để tự động điền số CCCD, Họ tên và địa chỉ.16
  + Sau khi hoàn tất, nhấn "Tiếp tục".
* **Bước 3: Tải lên hình ảnh xác minh:**
  + Người dùng cần cung cấp 3 ảnh: 1 ảnh chân dung (kích thước 4x6), 1 ảnh mặt trước và 1 ảnh mặt sau của CCCD/CMND/Hộ chiếu.9
  + Ảnh có thể được chụp trực tiếp qua camera của ứng dụng hoặc tải lên từ thư viện ảnh trên điện thoại. Cần đảm bảo ảnh chụp rõ nét, đủ sáng, không bị mờ lóa để hồ sơ được duyệt nhanh chóng.20
* **Bước 4: Chọn cơ quan BHXH tiếp nhận:** Lựa chọn cơ quan BHXH cấp quận/huyện gần nhất và thuận tiện nhất để đến hoàn tất thủ tục xác minh.9
* **Bước 5: Gửi tờ khai:** Kiểm tra lại toàn bộ thông tin đã kê khai. Sau khi chắc chắn mọi thông tin đều chính xác, nhấn "Gửi" để nộp tờ khai điện tử đến hệ thống của BHXH Việt Nam. Hệ thống sẽ gửi một thông báo xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ.16
* **Bước 6: Hoàn tất xác minh tại cơ quan BHXH (Bắt buộc):**
  + Sau khi nộp tờ khai trực tuyến, người dùng cần mang theo CCCD/CMND/Hộ chiếu (bản gốc) đến cơ quan BHXH đã chọn ở Bước 4 để cán bộ đối chiếu và xác thực thông tin.
  + Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi xác minh thành công, hệ thống BHXH Việt Nam sẽ gửi một tin nhắn SMS đến số điện thoại đã đăng ký, trong đó có chứa thông tin tài khoản (Mã số BHXH) và mật khẩu để đăng nhập ứng dụng VSSID.12

## Các Phương thức Đăng nhập và Xác thực

Sự phát triển của các phương thức đăng nhập VSSID phản ánh một chiến lược lớn hơn của Chính phủ trong việc thống nhất và đồng bộ hóa dữ liệu dân cư quốc gia. Ban đầu, việc đăng nhập chỉ dựa vào Mã số BHXH, một định danh riêng của ngành BHXH.15 Tuy nhiên, các bản cập nhật sau này đã tích hợp thêm các phương thức đăng nhập sử dụng định danh quốc gia, một bước đi có chủ đích nhằm liên thông dữ liệu giữa ngành BHXH và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.1 Điều này không chỉ mang lại sự tiện lợi cho người dùng mà còn góp phần xây dựng một hệ sinh thái chính phủ số đồng nhất và hiệu quả.

Các phương thức đăng nhập hiện có bao gồm:

* **Đăng nhập bằng Mã số BHXH:** Đây là phương thức cơ bản. Tên đăng nhập là 10 chữ số Mã số BHXH của người dùng.15
* **Đăng nhập bằng Số Căn cước công dân (CCCD):** Các phiên bản mới cho phép người dùng sử dụng số CCCD (hay số định danh cá nhân) làm tên đăng nhập, giúp việc ghi nhớ trở nên dễ dàng hơn.22
* **Đăng nhập bằng tài khoản VNeID:** VSSID đã tích hợp với tài khoản định danh điện tử quốc gia VNeID. Khi chọn phương thức này, ứng dụng sẽ chuyển hướng sang VNeID để xác thực, tăng cường tính bảo mật và tạo sự liên thông giữa các nền tảng dịch vụ công.23

## Quản lý Mật khẩu: Đổi và Lấy lại Mật khẩu

Bảo mật tài khoản là ưu tiên hàng đầu. Người dùng nên quản lý mật khẩu của mình một cách cẩn thận.

* **Đổi mật khẩu:** Sau khi nhận được mật khẩu lần đầu qua SMS, người dùng được khuyến nghị nên đổi mật khẩu ngay lập tức để đảm bảo an toàn và dễ nhớ hơn. Chức năng đổi mật khẩu có thể được tìm thấy trong phần cài đặt tài khoản của ứng dụng.3
* **Lấy lại mật khẩu khi quên:** Nếu quên mật khẩu, người dùng có nhiều cách để khôi phục:
  + **Chức năng "Quên mật khẩu":** Sử dụng tính năng này trên màn hình đăng nhập của ứng dụng hoặc trên Cổng Dịch vụ công BHXH. Hệ thống sẽ gửi một mật khẩu mới qua tin nhắn SMS đến số điện thoại đã đăng ký.27
  + **Qua Zalo hoặc Tổng đài ảo:** Một số hướng dẫn cho thấy có thể lấy lại mật khẩu qua Zalo hoặc tổng đài tự động 24/7.27
  + **Qua tin nhắn SMS (có phí):** Soạn tin nhắn theo cú pháp BH MK và gửi đến đầu số 8079. Cước phí dịch vụ là 1,000 đồng/tin nhắn.30
* **Lưu ý về bảo mật:** Nếu nhập sai mật khẩu 5 lần liên tiếp, tài khoản sẽ bị tạm thời khóa để đảm bảo an toàn.15

## Thiết lập Đăng nhập bằng Sinh trắc học (Vân tay/Face ID)

Để truy cập nhanh chóng và an toàn hơn, VSSID hỗ trợ đăng nhập bằng các phương thức sinh trắc học có sẵn trên điện thoại như vân tay hoặc nhận diện khuôn mặt (Face ID). Sau khi đăng nhập lần đầu bằng mật khẩu, người dùng có thể vào phần cài đặt của ứng dụng để kích hoạt tính năng này.17

## Hướng dẫn Đăng ký Tài khoản cho Người phụ thuộc (Con cái)

VSSID cho phép cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp đăng ký tài khoản cho con cái mình (người dưới 18 tuổi) ngay trên tài khoản của họ. Đây là một tính năng quan trọng giúp quản lý thông tin BHYT và lịch sử khám chữa bệnh của cả gia đình.

* **Điều kiện:** Cha mẹ/người giám hộ phải có tài khoản VSSID đã được kích hoạt.
* **Thông tin cần thiết:** Cần có Mã số BHXH của người con. Mã số này có thể được tìm thấy trên thẻ BHYT của con (là 10 chữ số cuối của mã thẻ) hoặc tra cứu trên cổng thông tin của BHXH Việt Nam.28
* **Quy trình:** Trong ứng dụng VSSID của mình, cha mẹ/người giám hộ tìm đến chức năng "Đăng ký tài khoản cho con" (tính năng này được giới thiệu từ phiên bản 1.5.4 1) và làm theo các bước hướng dẫn, kê khai thông tin và tải lên giấy tờ cần thiết (như giấy khai sinh) để xác minh mối quan hệ.

## Giao diện "Quản lý cá nhân": Trung tâm Thông tin của bạn

Đây là màn hình chính sau khi đăng nhập, nơi hiển thị tổng quan và cung cấp lối vào các thông tin BHXH quan trọng nhất của người dùng.

* **Thẻ BHYT:**
  + **Cách truy cập:** Tại màn hình chính, chọn mục "Thẻ BHYT".
  + **Chức năng:** Hiển thị hình ảnh thẻ BHYT điện tử với đầy đủ thông tin như trên thẻ giấy. Người dùng có hai tùy chọn: "Sử dụng thẻ" để hiển thị mã QR Code cho cơ sở y tế quét, hoặc "Hình ảnh thẻ" để nhân viên y tế có thể ghi lại số thẻ theo cách thủ công trong trường hợp cơ sở không có đầu đọc mã QR.2
* **Quá trình tham gia:**
  + **Cách truy cập:** Tại màn hình chính, chọn "Quá trình tham gia".
  + **Chức năng:** Cung cấp lịch sử chi tiết về việc đóng các loại bảo hiểm (BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ-BNN) theo từng giai đoạn, từng đơn vị công tác. Người dùng có thể xem tổng thời gian đã tham gia và mức đóng tương ứng, giúp giám sát quyền lợi của mình một cách chặt chẽ.11
* **Thông tin hưởng:**
  + **Cách truy cập:** Tại màn hình chính, chọn "Thông tin hưởng".
  + **Chức năng:** Liệt kê lịch sử các chế độ BHXH mà người dùng đã được chi trả, ví dụ như chế độ ốm đau, thai sản, trợ cấp một lần. Thông tin chi tiết về số tiền và thời gian hưởng được hiển thị rõ ràng.5
* **Sổ khám chữa bệnh:**
  + **Cách truy cập:** Tại màn hình chính, chọn "Sổ khám chữa bệnh".
  + **Chức năng:** Ghi lại lịch sử các lần khám, chữa bệnh sử dụng BHYT của người dùng. Dữ liệu này được liên thông từ Hệ thống thông tin giám định BHYT và có sẵn từ năm 2017 trở đi. Người dùng có thể xem chi tiết về ngày khám, tên bệnh, chi phí và mức BHYT chi trả cho mỗi lần khám.5

## Giao diện "Dịch vụ công": Thực hiện Thủ tục Hành chính Trực tuyến

Đây là khu vực cho phép người dùng thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan BHXH ngay trên điện thoại, giảm thiểu việc đi lại và chờ đợi. Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được tích hợp ngày càng nhiều theo thời gian.

Một số dịch vụ công tiêu biểu đã được tích hợp bao gồm:

* Cấp lại thẻ BHYT do hỏng, mất.19
* Chuyển địa bàn lĩnh lương hưu, trợ cấp BHXH.26
* Thay đổi hình thức lĩnh hoặc thông tin người hưởng chế độ BHXH.26
* Ủy quyền cho người khác lĩnh thay các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp.26

Để sử dụng, người dùng chỉ cần chọn dịch vụ mong muốn, điền thông tin theo mẫu và làm theo hướng dẫn trên ứng dụng.

## Giao diện "Tra cứu": Công cụ Tìm kiếm Thông tin Nhanh chóng

Tính năng tra cứu trên VSSID là một công cụ mạnh mẽ, giúp người dùng tìm kiếm thông tin công khai và cần thiết một cách nhanh chóng.17

* **Tra cứu Mã số BHXH:** Hỗ trợ người dùng tìm lại mã số BHXH của mình khi không nhớ.6
* **Tra cứu Cơ quan BHXH:** Tìm kiếm địa chỉ, thông tin liên hệ và vị trí trên bản đồ của các cơ quan BHXH trên toàn quốc.5
* **Tra cứu Cơ sở khám, chữa bệnh (KCB) BHYT:** Cho phép tìm kiếm danh sách các bệnh viện, phòng khám có ký hợp đồng KCB BHYT, giúp người dùng lựa chọn nơi khám bệnh phù hợp.6
* **Tra cứu Đơn vị tham gia BHXH:** Tìm kiếm thông tin về các doanh nghiệp, tổ chức đang tham gia BHXH.5
* **Tra cứu Điểm thu, Đại lý thu:** Tìm kiếm các điểm thu BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình gần nhất.5

## Giao diện "Trợ giúp": Các Kênh Hỗ trợ Chính thức

Khi gặp vướng mắc trong quá trình sử dụng, người dùng có thể truy cập mục "Trợ giúp" để nhận được sự hỗ trợ từ cơ quan BHXH.17

* **Tổng đài:** Gọi trực tiếp đến hotline 1900 9068 (cước phí 1,000 đồng/phút) để được tư vấn viên hỗ trợ các vấn đề khẩn cấp.4
* **Email:** Gửi câu hỏi chi tiết, có thể đính kèm tệp, đến địa chỉ email hỗ trợ của BHXH Việt Nam.5
* **Chatbot:** Tương tác với hệ thống trả lời tự động để nhận câu trả lời cho các câu hỏi phổ biến một cách nhanh chóng.7
* **Câu hỏi thường gặp (FAQ):** Đọc các câu hỏi và câu trả lời đã được biên soạn sẵn về các vấn đề người dùng hay gặp phải.5
* **Phản ánh, kiến nghị:** Gửi các góp ý, phản ánh về chất lượng dịch vụ hoặc các vấn đề phát sinh đến cơ quan BHXH.16

## Phần 5: Xử lý Lỗi và Các Tình huống Thường gặp

Phần này được thiết kế như một cẩm nang xử lý sự cố, giúp người dùng tự chẩn đoán và khắc phục các vấn đề phổ biến một cách nhanh chóng và hiệu quả.

**Bảng Tổng hợp các Lỗi Thường gặp và Hướng dẫn Xử lý Nhanh**

| Loại Lỗi | Biểu hiện | Nguyên nhân Phổ biến | Giải pháp Nhanh & Tham chiếu |
| --- | --- | --- | --- |
| Đăng ký | Hồ sơ bị từ chối vì "sai họ tên", "lỗi dấu tiếng Việt" | Tên không khớp 100% với thẻ BHYT (ví dụ: "Thủy" khác với "Thuỷ") | Nhập lại tên chính xác tuyệt đối như trên thẻ BHYT. Tham khảo mục 5.1.1. |
| Đăng ký | Hồ sơ bị từ chối vì "ảnh mờ", "thiếu ảnh CCCD" | Ảnh CCCD/chân dung không rõ nét, thiếu ảnh mặt trước hoặc mặt sau. | Chụp lại ảnh ở nơi đủ sáng, đảm bảo rõ nét và đầy đủ các mặt. Tham khảo mục 5.1.2. |
| Đăng ký | Hồ sơ bị từ chối vì "trùng số điện thoại/CCCD" | Số điện thoại hoặc CCCD đã được sử dụng để đăng ký cho một tài khoản khác. | Liên hệ tổng đài 1900 9068 để được hỗ trợ xử lý. Tham khảo mục 5.1.3. |
| Đăng nhập | Báo "Sai mật khẩu" hoặc "Tài khoản/mật khẩu không đúng" | Quên mật khẩu, gõ sai ký tự, bật Caps Lock trên bàn phím. | Sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" để nhận mật khẩu mới qua SMS. Tham khảo mục 5.2.1. |
| Đăng nhập | Không vào được ứng dụng, màn hình trắng/xoay tròn liên tục | Lỗi kết nối Internet, phiên bản ứng dụng đã cũ, hệ thống BHXH đang bảo trì. | Kiểm tra lại kết nối WiFi/4G. Cập nhật ứng dụng lên phiên bản mới nhất. Chờ khoảng 30 phút rồi thử lại. Tham khảo mục 5.2.2. |
| Đăng nhập | Tài khoản bị khóa | Nhập sai mật khẩu quá 5 lần liên tiếp. | Liên hệ cơ quan BHXH hoặc tổng đài để yêu cầu mở khóa tài khoản. Tham khảo mục 5.2.3. |
| Sử dụng | Thông tin cá nhân (CCCD, SĐT, địa chỉ) bị sai sót | Dữ liệu cũ trong hệ thống chưa được cập nhật. | Đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công BHXH để tự cập nhật. Tham khảo mục 5.3. |
| Sử dụng | Không nhận được mã OTP khi thực hiện giao dịch | Sai số điện thoại, sóng yếu, tin nhắn bị chặn hoặc vào mục thư rác. | Kiểm tra lại số điện thoại đã đăng ký, di chuyển đến nơi có sóng tốt hơn, kiểm tra mục tin nhắn rác/bị chặn. Tham khảo mục 5.2.4. |

## Các Lỗi trong Quá trình Đăng ký Tài khoản và Cách khắc phục

* **Lỗi thông tin cá nhân:** Đây là nguyên nhân phổ biến nhất khiến hồ sơ bị từ chối.
  + **Vấn đề:** Sai mã số BHXH, sai số CCCD/CMND, hoặc sai họ tên (kể cả lỗi chính tả, sai dấu câu như "Thủy" và "Thuỷ").20
  + **Giải pháp:** Trước khi gửi, hãy kiểm tra kỹ lưỡng từng ký tự của các thông tin này, đối chiếu chính xác với thẻ BHYT và CCCD. Nếu hồ sơ bị trả về, hãy đăng ký lại và đảm bảo nhập đúng tuyệt đối.28
* **Lỗi hình ảnh:**
  + **Vấn đề:** Ảnh chân dung hoặc ảnh CCCD/CMND bị mờ, tối, lóa sáng, hoặc thiếu ảnh mặt trước/mặt sau.20
  + **Giải pháp:** Chụp lại ảnh ở nơi có đủ ánh sáng, nền trơn. Đảm bảo ảnh rõ nét, thấy được toàn bộ thông tin trên giấy tờ tùy thân. Tải lên đầy đủ cả mặt trước và mặt sau.
* **Lỗi trùng lặp thông tin:**
  + **Vấn đề:** Hệ thống báo lỗi số điện thoại hoặc số CCCD đã tồn tại, tức là đã được dùng để đăng ký cho một mã số BHXH khác.29
  + **Giải pháp:** Ghi lại thông báo lỗi và liên hệ tổng đài 1900 9068 hoặc cơ quan BHXH gần nhất để được hỗ trợ kiểm tra và gỡ bỏ thông tin trùng lặp.

## Các Lỗi khi Đăng nhập và Sử dụng Ứng dụng

* **Quên hoặc Sai mật khẩu:**
  + **Vấn đề:** Không thể đăng nhập do nhập sai mật khẩu.27
  + **Giải pháp:** Kiểm tra lại bộ gõ và trạng thái Caps Lock. Nếu vẫn không được, sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trên màn hình đăng nhập để nhận mật khẩu mới qua SMS hoặc các kênh hỗ trợ khác.28
* **Lỗi kết nối hoặc hệ thống:**
  + **Vấn đề:** Ứng dụng không tải được dữ liệu, báo lỗi hệ thống, hoặc không phản hồi.33
  + **Giải pháp:**
    1. Kiểm tra kết nối Internet (WiFi, 4G/5G) của bạn.27
    2. Vào App Store hoặc Google Play để kiểm tra và cập nhật VSSID lên phiên bản mới nhất.33
    3. Nếu cả hai cách trên không hiệu quả, có thể hệ thống của BHXH Việt Nam đang trong quá trình bảo trì hoặc quá tải. Hãy kiên nhẫn chờ và thử lại sau một khoảng thời gian.33
* **Tài khoản bị khóa:**
  + **Vấn đề:** Tài khoản bị khóa sau khi nhập sai mật khẩu 5 lần liên tiếp.15
  + **Giải pháp:** Liên hệ trực tiếp với cơ quan BHXH nơi bạn đăng ký hoặc gọi tổng đài 1900 9068 để yêu cầu hỗ trợ mở khóa tài khoản.
* **Không nhận được mã OTP:**
  + **Vấn đề:** Khi thực hiện một số giao dịch yêu cầu mã xác thực, nhưng không nhận được mã OTP qua SMS hoặc email.34
  + **Giải pháp:** Kiểm tra lại số điện thoại/email đã đăng ký có chính xác không. Đảm bảo điện thoại có sóng ổn định. Kiểm tra hộp thư rác (spam) trong email và mục tin nhắn bị chặn trên điện thoại.

## Hướng dẫn Cập nhật, Điều chỉnh Thông tin Cá nhân bị Sai sót

Đây là một trong những điểm gây nhầm lẫn nhất cho người dùng. Việc cập nhật thông tin cá nhân không thể thực hiện trực tiếp bên trong ứng dụng VSSID. Sự tách biệt giữa nền tảng "xem" thông tin (ứng dụng VSSID) và nền tảng "sửa" thông tin (Cổng Dịch vụ công) là một rào cản về trải nghiệm người dùng.

**LƯU Ý QUAN TRỌNG:** Để thay đổi thông tin cá nhân như số điện thoại, email, số CCCD, bạn **BẮT BUỘC** phải sử dụng **Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam** trên trình duyệt web tại địa chỉ: dichvucong.baohiemxahoi.gov.vn.

Dưới đây là quy trình chung:

* **Bước 1: Truy cập và Đăng nhập Cổng Dịch vụ công:**
  + Mở trình duyệt web trên máy tính hoặc điện thoại và truy cập vào địa chỉ dichvucong.baohiemxahoi.gov.vn.38
  + Đăng nhập bằng chính tài khoản VSSID của bạn (tên đăng nhập là Mã số BHXH, mật khẩu là mật khẩu VSSID).38
* **Bước 2: Truy cập mục "Thông tin tài khoản":** Sau khi đăng nhập thành công, tìm và chọn mục "Thông tin tài khoản", thường nằm ở góc trên bên phải màn hình.38
* **Bước 3: Chỉnh sửa thông tin:**
  + Tại trang thông tin cá nhân, bạn sẽ thấy các trường thông tin như Số điện thoại, Email, Số CMND/CCCD. Bên cạnh mỗi trường sẽ có biểu tượng hình chiếc bút.28
  + Nhấn vào biểu tượng bút ở mục bạn muốn thay đổi, nhập thông tin mới và chính xác.
  + Đối với việc thay đổi số CCCD, bạn sẽ cần tải lên ảnh chụp mặt trước và mặt sau của thẻ CCCD mới.40
* **Bước 4: Xác nhận và Ghi nhận:**
  + Sau khi chỉnh sửa, kéo xuống dưới, nhập mã kiểm tra (captcha) và nhấn nút "Ghi nhận".38
* **Bước 5: Nhập mã OTP xác thực:** Hệ thống sẽ gửi một mã OTP đến email hoặc số điện thoại đã đăng ký để xác nhận thay đổi. Nhập mã OTP này để hoàn tất quá trình.38

Hệ thống sẽ xử lý và cập nhật thông tin của bạn. Thay đổi sẽ được đồng bộ và hiển thị trên ứng dụng VSSID sau đó.

## Giải đáp các Câu hỏi Thường gặp (FAQ)

* **Hỏi: Cha/mẹ chưa có tài khoản VSSID thì có đăng ký cho con được không?**
  + **Đáp:** Không. Cha/mẹ hoặc người giám hộ phải có tài khoản VSSID đã được duyệt và kích hoạt thì mới có thể sử dụng chức năng đăng ký cho con.31
* **Hỏi: Tôi không tham gia BHXH bắt buộc, chỉ có thẻ BHYT thì có đăng ký VSSID được không?**
  + **Đáp:** Được. Bất kỳ ai có mã số BHXH (cũng chính là 10 số cuối trên mã thẻ BHYT) đều có thể đăng ký tài khoản VSSID để quản lý thông tin BHYT của mình.31
* **Hỏi: Tại sao tôi không thấy được quá trình tham gia BHXH ở các công ty cũ?**
  + **Đáp:** Điều này có thể xảy ra nếu dữ liệu quá trình tham gia của bạn từ các đơn vị cũ chưa được đồng bộ đầy đủ trên hệ thống toàn quốc. Bạn cần liên hệ với cơ quan BHXH để được hỗ trợ gộp sổ hoặc chờ các đợt nâng cấp, đồng bộ dữ liệu tiếp theo của VSSID.28
* **Hỏi: Tại sao lịch sử khám chữa bệnh của tôi chỉ hiển thị từ năm 2017?**
  + **Đáp:** Dữ liệu lịch sử khám chữa bệnh BHYT trên VSSID được liên thông từ Hệ thống Thông tin giám định BHYT của BHXH Việt Nam, và hệ thống này chính thức đi vào hoạt động và ghi nhận dữ liệu trên toàn quốc từ năm 2017. Do đó, các lần khám chữa bệnh trước thời điểm này không được hiển thị.5
* **Hỏi: Khi đăng ký, hệ thống báo mã số BHXH của tôi không tồn tại trong hộ gia đình?**
  + **Đáp:** Lỗi này có thể do mã số BHXH của bạn đang bị "giảm trùng" với một mã số khác trên hệ thống. Bạn cần liên hệ trực tiếp với cơ quan BHXH cấp quận/huyện nơi bạn cư trú để được kiểm tra và hỗ trợ xử lý.28