

Số: /VPUBND-TTPVHCC

Bình Định, ngày tháng 7 năm 2024

V/v hướng dẫn xử lý tài khoản không khớp với thông tin tại CSDL Dân cư khi đăng nhập bằng tài khoản VNeID

Kính gửi:

- Công an tỉnh;
- Các sở, ban thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

Thực hiện Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử, từ ngày 01 tháng 7 năm 2024, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh yêu cầu chỉ đăng ký, đăng nhập duy nhất bằng tài khoản VNeID để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và sử dụng các tiện ích khác trên hệ thống.

Qua quá trình thực hiện, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được các phản ánh của nhiều công dân liên quan đến việc sai thông tin tài khoản khi đăng nhập bằng tài khoản VNeID. Nguyên nhân chủ yếu là do sai lệch thông tin giữa tài khoản của công dân được tạo bởi Cổng Dịch vụ công quốc gia trước đây và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhưng chưa được làm sạch¹.

Do đó, để hướng dẫn, hỗ trợ công dân khắc phục lỗi trên, thuận lợi cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trân trọng đề nghị các cơ quan, địa phương quan tâm phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

1. Công an tỉnh quan tâm chỉ đạo công an cấp xã hỗ trợ công dân trong việc xác minh lại thông tin và cập nhật bổ sung thông tin còn thiếu sót trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư để đảm bảo thông tin tài khoản khớp đúng với giấy tờ tùy thân khi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ công dân trong việc xử lý các trường hợp sai thông tin khi đăng nhập bằng tài khoản VNeID (có hướng dẫn kèm theo).

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trân trọng đề nghị các cơ quan, địa phương liên quan phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh Lâm Hải Giang (b/c);
- CVP, PVP VX;
- Phòng PC06 (Công an tỉnh);
- Phòng KSTT;
- Trung tâm THCB;
- Lưu: VT, TTPVHCC, N.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Võ Gia Nghĩa

¹ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã có hướng dẫn tại Công văn số 69/VPUBND-TTPVHCC ngày 29/01/2024 về việc tăng cường tạo tài khoản định danh điện tử do Bộ Công an cung cấp (VNeID mức độ 2) để nộp hồ sơ trực tuyến từ ngày 01/7/2024

PHỤ LỤC
HƯỚNG DẪN XỬ LÝ TÀI KHOẢN KHÔNG KHỚP THÔNG TIN TẠI
CSDL DÂN CƯ KHI ĐĂNG NHẬP BẰNG TÀI KHOẢN VNeID
(Kèm theo Công văn số /VPUBND-TTPVHCC ngày / 7 /2024 của Văn
phòng UBND tỉnh Bình Định)

Bước 1: Công dân **đăng nhập** Cổng dịch vụ công quốc gia (**địa chỉ: dichvucong.gov.vn**) bằng tài khoản VNeID để kiểm tra thông tin tài khoản trên hệ thống so với thông tin trên giấy tờ tùy thân.

Nếu thông tin trên tài khoản **không khớp** với thông tin trên giấy tờ tùy thân thì công dân liên hệ **Công an xã/phường/thị trấn nơi đăng ký thường trú** hoặc liên hệ số điện thoại tổng đài hỗ trợ của Bộ Công an (**1900 0368**) để được **cập nhật** bổ sung, điều chỉnh thông tin trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư.

Bước 2: Sau khi đã **hoàn thành việc cập nhật** thông tin dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư, công dân **đăng nhập lại** Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản VNeID và thực hiện cập nhật lại dữ liệu tài khoản theo các bước sau:

1. Đăng nhập cập Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> bằng tài khoản VNeID (nếu đang đăng nhập thì bỏ qua bước này)

2. Tại thông tin tài khoản chọn [▼]. Chọn mục [**Thông tin cá nhân**]



3. Chọn [**Thông tin tài khoản**] → [**Thông tin định danh**]. Sau đó nhấn [**Cập nhật từ CSDL Quốc gia về Dân cư**] để tiến hành xác minh, cập nhật lại dữ liệu.



4: Sau khi thông tin công dân được xác thực với Cơ sở dữ liệu Dân cư Quốc gia. Nhấn nút [**Cập nhật**] để kết thúc quá trình.

The image shows a web form with the following fields and buttons:

- Nguồn xác minh**: CSDL Quốc gia về Dân cư
- Số CMT ***: [Input field]
- Số CCCD ***: [Input field]
- Họ và tên ***: [Input field]
- Ngày sinh ***: [Input field]
- Bỏ qua**: [Button]
- Cập nhật**: [Button]

Trường hợp sau khi bấm [**Cập nhật**] hệ thống báo lỗi “**Các thông tin cập nhật thất bại do thông tin không khớp với thông tin tại CSDL Dân cư , vui lòng kiểm tra lại thông tin đã nhập hoặc liên hệ với Công an nơi cư trú để cập nhật dữ liệu dân cư!**”

Công dân thực hiện gửi yêu cầu hủy tài khoản theo hướng dẫn như sau:

Địa chỉ gửi email: dichvucong@chinhphu.vn

Tiêu đề : Yêu cầu hủy tài khoản + [Số CCCD/CMND tài khoản cần hủy]

Nội dung:

+ Họ và tên:

+ Số điện thoại :

+ Yêu cầu hủy tài khoản [Số CCCD/CMND tài khoản cần hủy]

+ Lý do: Sai thông tin cá nhân khi đăng nhập bằng tài khoản VNeID...

+ Gửi đính kèm: ảnh chụp 02 mặt của Căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân và ảnh chụp 01 ảnh chân dung toàn thân người yêu cầu hủy tài khoản.

Lưu ý: Sau khi Bộ phận hỗ trợ của Cổng dịch vụ công quốc gia xử lý sẽ phản hồi lại thông tin công dân đã yêu cầu qua email đã gửi.

Đối với tài khoản được hủy sẽ nhận được thông báo qua SMS với nội dung sau: “*Tài khoản voi của bạn trên Cổng DVCQG đã bị xóa. Trong vòng 3 ngày de nghi bạn liên hệ voi tổng đài 18001096 de cung cap thông tin xác minh theo quy định. Sau thời gian trên neu không liên hệ xác minh thông tin đồng nghĩa voi việc bạn đồng ý xóa tài khoản vĩnh viễn khỏi hệ thống*”.

Trường hợp quá **20 ngày làm việc**, yêu cầu hủy tài khoản công dân chưa được xử lý (**đăng nhập vẫn không khớp thông tin như trước**). Công dân vui lòng liên hệ Tổng đài của Cổng dịch vụ công quốc gia: **1800 1096** để được hỗ trợ.