

## MỘT SỐ CÂU HỎI HIỆN ĐANG THƯỜNG GẶP

*Thông báo: Hiện nay Hue-S đã có phiên bản cập nhật có thêm một số tính năng mới, kính đề nghị các đơn vị truy cập <http://huecity.vn/ytttd> để tải bản cập nhật*

### **Câu hỏi 1:**

**Vì sao tôi cài đặt phiên bản IOS trên dòng máy Iphone trên App Store xong thì không có chức năng Y tế toàn dân để khai báo?**

### **Trả lời:**

Hiện nay, việc phê duyệt trên kho App Store của các phiên bản IOS rất khó khăn, đặc biệt họ không phê duyệt những ứng dụng có liên quan về dịch Covid-19 do chính sách riêng của Apple. Vì vậy, để khắc phục việc này, Sở TT&TT đã triển khai hình thức tạm thời cài đặt trung gian qua App TestFlight. Việc cài đặt này tương đối khó hơn so với cài trực tiếp. Rất mong ông/bà đọc kỹ hướng dẫn cài đặt tại địa chỉ <https://huecity.vn/ytttd>

Khi gặp các vấn đề trên, nếu ông/bà không chủ động được vui lòng gọi đến số đường dây nóng **08.1575.1575** để được hỗ trợ trực tiếp.

### **Câu hỏi 2:**

**Vì sao khi đăng ký tài khoản hay bị báo trùng CMND hay số điện thoại ?**

### **Trả lời:**

Câu hỏi của ông/bà thường xuất hiện trong mấy trường hợp sau:

**Thứ nhất:** Trên hệ thống thông tin của tỉnh sử dụng 1 tài khoản duy nhất cho các dịch vụ. Vì vậy, một số trường hợp đã sử dụng tài khoản đăng ký cho dịch vụ công hoặc phản ánh hiện trường hoặc một số hệ thống thông tin khác của tỉnh thì chỉ cần dùng lại và không cần đăng ký mới. Việc đăng ký mới sẽ bị trùng với thông tin đã đăng ký nên hệ thống báo trùng.

**Thứ hai:** Thời gian trước, do quy trình quản lý chưa được chặt chẽ nên một số trường hợp mượn số CMND và Số điện thoại để đăng ký tài khoản.

Chi tiết hướng dẫn sử dụng vui lòng truy cập địa chỉ: <https://huecity.vn/ytttd>

Khi gặp các vấn đề trên, nếu ông/bà không chủ động được vui lòng gọi đến số đường dây nóng **08.1575.1575** để được hỗ trợ trực tiếp.

### **Câu hỏi 3:**

**Làm thế nào để kiểm tra được tài khoản đã được đăng ký chưa?**

#### **Trả lời:**

Theo quy định của hệ thống, tên đăng nhập sẽ là Chứng minh nhân dân dùng để thống nhất trên toàn tỉnh.

Để kiểm tra tài khoản đã đăng ký chưa ông/bà vui lòng chọn biểu tượng có dấu (+) góc phải trên màn hình ứng dụng, sau đó chọn chức năng **Kiểm tra đăng ký tài khoản**, ứng dụng sẽ yêu cầu ông/bà nhập số CMND cần kiểm tra. Kết quả sẽ hiển thị sau khi bấm nút kiểm tra.

Chi tiết hướng dẫn sử dụng vui lòng truy cập địa chỉ: <https://huacity.vn/ytttd>

Khi gặp các vấn đề trên, nếu ông/bà không chủ động được vui lòng gọi đến số đường dây nóng **08.1575.1575** để được hỗ trợ trực tiếp.

### **Câu hỏi 4:**

**Làm thế nào để biết được bản thân đã được khai báo y tế toàn dân hay chưa?**

#### **Trả lời:**

Để kiểm tra bản thân đã khai báo y tế toàn dân ông/bà vui lòng chọn biểu tượng có dấu (+) góc phải trên màn hình ứng dụng, sau đó chọn chức năng **Kiểm tra thông tin khai báo**, ứng dụng sẽ yêu cầu ông/bà nhập số CMND cần kiểm tra. Kết quả sẽ hiển thị sau khi bấm nút kiểm tra.

Chi tiết hướng dẫn sử dụng vui lòng truy cập địa chỉ: <https://huacity.vn/ytttd>

Khi gặp các vấn đề trên, nếu ông/bà không chủ động được vui lòng gọi đến số đường dây nóng **08.1575.1575** để được hỗ trợ trực tiếp.

### **Câu hỏi 5:**

**Làm thế nào để tự khai báo y tế của cá nhân trên cơ sở đã có chủ hộ khai báo từ vị trí khác?**

#### **Trả lời:**

Để khai báo thêm nhân khẩu khi đã có chủ hộ nhập thông tin, ông/bà vui lòng chọn biểu tượng có dấu (+) góc phải trên màn hình ứng dụng, sau đó chọn chức năng **Tìm kiếm chủ hộ**, ứng dụng sẽ yêu cầu ông/bà nhập chính xác Họ tên và số CMND cần kiểm tra. Kết quả sẽ hiển thị ra chủ hộ (nếu đã khai báo), ông/bà vui lòng chọn **Thêm thành viên** ở thông tin chủ hộ để nhập thêm thông tin của mình.

Chi tiết hướng dẫn sử dụng vui lòng truy cập địa chỉ: <https://huacity.vn/ytttd>

Khi gặp các vấn đề trên, nếu ông/bà không chủ động được vui lòng gọi đến số đường dây nóng **08.1575.1575** để được hỗ trợ trực tiếp.

### Câu hỏi 6:

**Tôi là cộng tác viên, hỗ trợ nhập cho địa phương. Sau một thời gian nhập thì danh sách chủ hộ hiển thị ra rất nhiều, làm thế nào để tôi ẩn đi các chủ hộ đã thực hiện xong việc hỗ trợ khai báo?**

### Trả lời:

Để hạn chế việc hiển thị thông tin đối với các hộ đã được tình nguyện viên hoàn thành nhập thông tin, ông/bà vui lòng chọn biểu tượng có dấu (+) góc phải trên màn hình ứng dụng, sau đó chọn chức năng **Hạn chế hiển thị**, ứng dụng sẽ hiển thị danh sách chủ hộ, sau đó ông/bà chọn từ danh sách này các hộ cần ẩn để thuận tiện cho việc cập nhật thông tin.

Chi tiết hướng dẫn sử dụng vui lòng truy cập địa chỉ: <https://huecity.vn/ytttd>

Khi gặp các vấn đề trên, nếu ông/bà không chủ động được vui lòng gọi đến số đường dây nóng **08.1575.1575** để được hỗ trợ trực tiếp.


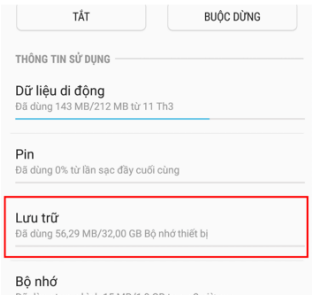
### Câu hỏi 7:

Tôi thấy tin Hue-S có phiên bản cập nhật mới nhưng vào chợ ứng dụng (CH Play) thì không thấy có nút cập nhật?

### Trả lời:

Bạn vào chợ ứng dụng, tìm kiếm ứng dụng Hue-S bằng các từ khóa khác nhau cho đến khi thấy nút cập nhật ở ứng dụng Hue-S ví dụ như các từ khóa sau: đô thị thông minh huế, huế smart, huế ioc, ioc thừa thiên huế,....

Trong trường hợp thử cách trên không được thì bạn cần phải xóa dữ liệu cache của chợ ứng dụng google bằng cách:

Bước 1		Bước 2	
	Bấm giữ biểu tượng chợ ứng dụng google cho đến khi hiện danh sách menu và chọn thông tin ứng dụng		Ở màn hình thông tin ứng dụng bấm lưu trữ
Bước 3		Bước 4	

	<p><b>Bấm xóa dữ liệu</b></p>		<p>Vào lại chợ ứng dụng tìm ứng dụng Hue-S và tiến hành cập nhật</p>
---	-------------------------------	--	--

**Câu hỏi 8:**

Tôi bấm cài đặt ứng dụng Hue-S từ chợ ứng dụng nhưng cứ bị báo lỗi không thể cài đặt ứng dụng?

**Trả lời:**

Bạn cần thực hiện xóa dữ liệu cache của chợ ứng dụng Google để sửa lỗi này. Cách xóa dữ liệu cache như các bước đã hướng dẫn ở trên Câu hỏi 7.

**Câu hỏi 9:**

Vì sao tôi vào TestFlight nhưng không thấy ứng dụng Hue-S để cài đặt

**Trả lời:**

Để xuất hiện Hue-S trong TestFlight bạn cần phải **mở TestFlight từ liên kết <http://huecity.vn/ios>** như trong hướng dẫn cài đặt.


Trong trường hợp vẫn không hiện Hue-S thì bạn vui lòng xóa ứng dụng Hue-S hiện tại và kiểm tra lại kết nối mạng (có thể chuyển từ wifi sang 4G hoặc ngược lại). Lưu ý mỗi lần thử tắt hẳn TestFlight và mở lại TestFlight từ liên kết <http://huecity.vn/ios> chứ **không mở trực tiếp TestFlight**

**Câu hỏi 10:**


Làm sao để cập nhật ứng dụng sau khi đã cài đặt bằng TestFlight

**Trả lời:**

**Trường hợp 1:** Có ứng dụng Hue-S trong TestFlight thực hiện như sau:

	<p>Bạn cần vào ứng dụng TestFlight và bấm cập nhật</p>
---	--

**Trường hợp 2:** Ứng dụng Hue-S không hiện trong TestFlight hoặc có thông báo như hình bên dưới thực hiện như sau:

	<p><b>Bước 1</b></p> <p>Bạn cần tắt hẳn TestFlight, truy cập vào liên kết <a href="http://huecity.vn/ios">http://huecity.vn/ios</a>, bấm Start Testing để mở TestFlight</p>
--	---

<b>Bước 2</b>		<b>Bước 3</b>	
	<p>Bạn bấm chấp nhận</p>		<p>Bạn bấm cập nhật</p>