UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ KHOÁI CHÂU**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2914/QĐ-UBND	*Khoái Châu, ngày 29 tháng 10 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và cung cấp thông tin trên ứng dụng Zalo Mini App của UBND xã Khoái Châu

UỶ BAN NHÂN DÂN XÃ KHOÁI CHÂU

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Căn cứ Nghị định 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan Nhà nước;

Căn cứ Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ Quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ về việc quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội xã Khoái Châu.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và cung cấp thông tin trên ứng dụng Zalo Mini App của UBND xã Khoái Châu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội, Trưởng Công an xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và các Trưởng thôn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy; HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Như điều 2;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Ký bởi: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KHOÁI CHÂU
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN
Thời gian ký: 02/11/2026 08:01:14

Nguyễn Tường Tuấn

UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ KHOÁI CHÂU**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Quản lý, vận hành và cung cấp thông tin trên ứng dụng Zalo Mini App của UBND xã Khoái Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2914/QĐ-UBND ngày 29 tháng 10 năm 2026 của UBND xã Khoái Châu)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy định về nguyên tắc, trách nhiệm quản lý, vận hành, cung cấp, cập nhật thông tin và khai thác sử dụng ứng dụng Zalo Mini App của UBND xã Khoái Châu (sau đây gọi tắt là Zalo Mini App xã Khoái Châu).

2. Quy chế này áp dụng đối với các phòng, ban, ngành, cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc UBND xã Khoái Châu và các tổ chức, cá nhân có tham gia khai thác, sử dụng Zalo Mini App xã Khoái Châu.

Điều 2. Tên gọi và tính chất hoạt động

1. Tên gọi chính thức trên nền tảng Zalo: **"UBND xã Khoái Châu, tỉnh Hưng Yên"** (được cấp tick vàng định danh cơ quan nhà nước).

2. Zalo Mini App UBND xã Khoái Châu là một thành phần mở rộng của Cổng Thông tin điện tử xã trên nền tảng thiết bị di động; là kênh thông tin chính thống của chính quyền địa phương nhằm đẩy mạnh tương tác giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp, phục vụ công tác chuyển đổi số, triển khai Đề án 06 và xây dựng chính quyền số.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động và cung cấp thông tin

1. Thông tin cung cấp trên Zalo Mini App phải chính xác, kịp thời, trung thực, tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, an toàn thông tin mạng.

2. Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân qua Zalo Mini App phải được thực hiện nhanh chóng, đúng thẩm quyền, không gây phiền hà, sách nhiễu.

Chương II
CHỨC NĂNG, NỘI DUNG THÔNG TIN TRÊN ZALO MINI APP

Điều 4. Các chức năng và tiện ích chính

Zalo Mini App UBND xã Khoái Châu được thiết lập để cung cấp các nhóm chức năng, tiện ích sau:

1. Thông tin tuyên truyền: Cung cấp thông báo, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và đăng tải tin tức, thông báo, lịch công tác, lịch tiếp công dân, các văn bản chỉ đạo điều hành và hoạt động của Đảng ủy, HĐND, UBND xã.

2. Công khai thủ tục hành chính (TTHC): Niêm yết công khai danh mục TTHC, hướng dẫn thành phần hồ sơ, quy trình, biểu mẫu và mức thu phí/lệ phí theo quy định.

3. Kết nối dịch vụ công: Tích hợp hoặc điều hướng đến Cổng Dịch vụ công Quốc gia/Cổng dịch vụ công của tỉnh để người dân nộp hồ sơ và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trực tuyến.

4. Tiện ích Đề án 06: Hướng dẫn, liên kết cấp tài khoản định danh điện tử VNeID, ứng dụng dữ liệu dân cư.

5. Tương tác "Dân hỏi - Dân trả lời" hoặc Gửi phản ánh hiện trường: Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về trật tự xã hội, môi trường, đất đai, hạ tầng, thủ tục hành chính đến chính quyền và nhận kết quả xử lý.

6. Tra cứu tiện ích địa phương: Tra cứu thông tin số điện thoại đường dây nóng các cán bộ/ban ngành xã, bản đồ số địa bàn hoặc các thông báo khẩn cấp (phòng chống thiên tai, y tế, an ninh trật tự).

7. Tiện ích kinh tế - xã hội: Hỗ trợ thông tin y tế, giáo dục, nông nghiệp thông minh, thanh toán không dùng tiền mặt.

Chương III

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN

Điều 5. Trách nhiệm của Phòng Văn hóa - Xã hội

Phòng Văn hóa - Xã hội là cơ quan thường trực, chịu trách nhiệm tham mưu UBND xã và Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số quản lý toàn diện Zalo Mini App.

1. Đầu mối kỹ thuật và quản lý nội dung

- Quản trị hệ thống: Chịu trách nhiệm chính trong việc quản lý tài khoản Zalo Official Account (Zalo OA) liên kết và giao diện Zalo Mini App của UBND xã.
- Cập nhật thông tin: Đầu mối tiếp nhận, tổng hợp và biên tập thông tin từ các bộ phận chuyên môn khác (Địa chính, Tư pháp, Công an...) để đăng tải lên ứng dụng. Các nội dung bao gồm: thông báo điều hành, lịch tiếp công dân, tin tức kinh tế - xã hội, và các thông tin cảnh báo từ chính quyền.
- Đảm bảo an toàn thông tin: Quản lý, cấp quyền và thu hồi quyền quản trị (Admin) đối với các tài khoản tham gia vận hành. Đảm bảo an toàn thông tin mạng và dữ liệu của ứng dụng. Kiểm duyệt chặt chẽ nội dung trước khi phát hành, đảm bảo thông tin chính xác, đúng định hướng và không vi phạm quy định pháp luật.

2. Tuyên truyền, hướng dẫn và phổ cập cho người dân

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn: Biên soạn tờ rơi, hình ảnh trực quan, hoặc các video ngắn hướng dẫn quy trình quét mã QR, kích hoạt và sử dụng các tính năng trên Zalo Mini App.

- Phối hợp truyền thông cơ sở: Tổ chức tuyên truyền qua hệ thống đài truyền thanh xã, thôn, trang fanpage Khoái Châu đổi mới và thông qua các cuộc họp thôn.

- Tập huấn cho Tổ công nghệ số cộng đồng: Chủ trì phối hợp tổ chức các buổi hướng dẫn, tập huấn kỹ năng số cho các thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng và bí thư, trưởng thôn.

3. Phối hợp tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị

- Kênh kết nối ý kiến nhân dân: Phối hợp theo dõi mục "Phản ánh - Kiến nghị" hoặc "Hỏi đáp" trên ứng dụng.

- Điều phối xử lý: Tiếp nhận thông tin phản ánh từ người dân qua ứng dụng, sau đó chuyển đến Lãnh đạo UBND hoặc các bộ phận chuyên môn có thẩm quyền để giải quyết kịp thời.

4. Tham mưu, theo dõi và báo cáo

- Đánh giá hiệu quả: Định kỳ thống kê số lượng người dân quan tâm, truy cập và sử dụng Zalo Mini App của xã.

- Tham mưu cải tiến: Đề xuất với Lãnh đạo UBND xã các giải pháp nâng cấp, tích hợp thêm các tiện ích số mới phù hợp với nhu cầu thực tế của địa phương.

Điều 6. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Quản lý, tích hợp và chuẩn hóa dữ liệu thủ tục hành chính (TTHC)

- Cập nhật nội dung chính thống: Phân công công chức biên tập, rà soát và tải lên các hướng dẫn quy trình, thành phần hồ sơ, biểu mẫu và mức phí đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã.

- Đảm bảo nguyên tắc thông tin: Nội dung đăng tải bắt buộc phải tuân thủ tiêu chí "Đúng - Đủ - Sạch - Sống" (chính xác, đầy đủ dữ liệu, được kiểm duyệt kỹ càng và cập nhật liên tục khi có thay đổi văn bản pháp luật).

2. Vận hành các tiện ích tương tác và tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

- Xử lý hồ sơ trực tuyến: Trực tiếp tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ của các hồ sơ do người dân và doanh nghiệp nộp thông qua ứng dụng Zalo Mini App.

- Điều phối lịch hẹn và số thứ tự: Theo dõi và quản lý hệ thống đặt lịch hẹn, cấp số thứ tự từ xa của người dân để chủ động bố trí cán bộ đón tiếp, giảm thiểu tình trạng ùn ứ tại quầy trong các khung giờ cao điểm.

- Hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế: Phối hợp triển khai các tính năng nhân văn (như đặt lịch hẹn riêng cho người già, người khuyết tật) và chủ động liên hệ hỗ trợ hoặc cử chuyên viên xử lý tận nơi.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị và phản hồi tự động

- Vận hành hệ thống Chatbot/AI: Thiết lập kịch bản và theo dõi hoạt động của hệ thống trả lời tự động để giải đáp nhanh các thắc mắc phổ biến của người dân về hồ sơ hộ tịch, đất đai, chính sách xã hội.

- Xử lý phản ánh hiện trường: Trực tiếp tiếp nhận các tin nhắn phản ánh, kiến nghị của người dân gửi qua Mini App (kèm hình ảnh, vị trí) để chuyển đến các bộ phận chuyên môn xử lý và công khai kết quả giải quyết ngay trên ứng dụng.

4. Tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn người dân sử dụng

- Chủ trì hướng dẫn tại chỗ: Bố trí công chức trực tại Bộ phận Một cửa cài đặt sẵn các mã QR kích hoạt, trực tiếp hỗ trợ, cầm tay chỉ việc hướng dẫn người dân quét mã truy cập Mini App mà không cần tải thêm ứng dụng mới.

- Phối hợp cài đặt lưu động: Phối hợp chặt chẽ với Tổ công nghệ số cộng đồng, lực lượng công an xã và các đoàn thể đi từng ngõ, gõ từng nhà để phổ biến, nhân rộng tỷ lệ người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng.

5. Bảo mật thông tin và báo cáo hiệu quả vận hành

- An toàn dữ liệu: Quản lý tài khoản quản trị (Admin) được phân quyền một cách chặt chẽ, bảo mật tuyệt đối dữ liệu cá nhân, thông tin tài khoản Zalo và hồ sơ giao dịch trực tuyến của công dân.

- Theo dõi và báo cáo: Định kỳ tổng hợp số lượng lượt truy cập, số hồ sơ được tiếp nhận và xử lý qua Mini App, báo cáo Lãnh đạo UBND xã để kịp thời nâng cấp, cải tiến các tính năng chưa phù hợp.

Điều 7. Trách nhiệm của Công an xã (Cơ quan Thường trực Đề án 06)

1. Quản lý, xác thực dữ liệu và định danh công dân

- Hỗ trợ định danh điện tử: Phối hợp tích hợp và hướng dẫn người dân liên kết tài khoản Zalo Mini App với tài khoản VNeID (Định danh điện tử), đảm bảo việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến diễn ra thông suốt.

- Xác minh thông tin tài khoản: Hỗ trợ kiểm tra, đối chiếu thông tin đối với các tính năng yêu cầu bảo mật cao hoặc các phản ánh hiện trường mang tính chất nhạy cảm liên quan đến an ninh trật tự.

2. Tiếp nhận và xử lý phản ánh về An ninh trật tự (ANTT)

- Trực ban và tiếp nhận thông tin 24/7: Phân công chiến sĩ theo dõi, tiếp nhận các tin báo, phản ánh từ người dân gửi qua ứng dụng (hình ảnh, video, định vị vị trí) về các hành vi vi phạm pháp luật, trộm cắp, tệ nạn xã hội, bạo lực gia đình, hoặc mất an toàn giao thông.

- Xử lý nhanh tại hiện trường: Điều động lực lượng xác minh và xử lý kịp thời các vụ việc theo đúng thẩm quyền.

- Bảo mật thông tin người báo tin: Tuyệt đối giữ bí mật danh tính của công dân khi họ thực hiện quyền tố giác tội phạm qua ứng dụng.

3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và cảnh báo phương thức thủ đoạn tội phạm

- Cảnh báo thủ đoạn lừa đảo: Kịp thời đăng tải các thông tin cảnh báo về các phương thức, thủ đoạn lừa đảo công nghệ cao, lừa đảo qua mạng, hoặc các loại tội phạm mới phát sinh.

- Tuyên truyền pháp luật: Đăng tải các quy định pháp luật ngắn gọn, dễ hiểu về phòng cháy chữa cháy (PCCC), an toàn giao thông, Luật Cư trú, và quy định về định danh điện tử.

- Thông báo hành chính: Phát đi các thông báo về lịch cấp căn cước, lịch thu nhận hồ sơ định danh, hoặc các chiến dịch kích hoạt tài khoản định danh điện tử trên địa bàn.

4. Đảm bảo an toàn thông tin và an ninh mạng

- Giám sát an ninh hệ thống: Phối hợp với đơn vị phát triển ứng dụng và Văn phòng HĐND-UBND, Phòng Văn hoá – Xã hội để giám sát, phát hiện sớm các nguy cơ tấn công mạng, rò rỉ dữ liệu cá nhân của công dân.

- Quản lý nội dung: Kiểm soát và ngăn chặn kịp thời các thông tin xấu độc, tin giả, hoặc các bình luận có hành vi xúc phạm, kích động bạo lực.

5. Phối hợp cài đặt và hướng dẫn sử dụng trong cộng đồng

- Triển khai "Đi từng ngõ, gõ từng nhà": Lồng ghép việc hướng dẫn người dân cài đặt Zalo Mini App của UBND xã vào các buổi họp dân, ngày hội toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, hoặc khi đi làm thủ tục hành chính trực tiếp tại trụ sở.

Điều 8. Trách nhiệm của Phòng Kinh tế

1. Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường: chủ trì, chịu trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận, phân luồng và xử lý các kiến nghị, phản ánh của người dân gửi về qua ứng dụng Zalo Mini App liên quan đến các lĩnh vực:

- Hạ tầng đô thị/nông thôn: Các sự cố hư hỏng đường giao thông, hệ thống chiếu sáng công cộng, hệ thống thoát nước, rác thải, ngập úng, cây xanh gãy đổ.

- Trật tự và môi trường: Tình trạng lấn chiếm lòng lề đường, vi phạm hành lang an toàn giao thông, các vấn đề về ô nhiễm đất đai, môi trường tại địa bàn.

- Thiết lập và tuân thủ quy trình tiếp nhận thông tin trực quan (hình ảnh, video do người dân chụp/quay gửi qua ứng dụng) và xử lý/phản hồi kết quả trong thời hạn quy định.

2. Thúc đẩy và phát triển Kinh tế số

- Hỗ trợ hộ kinh doanh, hợp tác xã và doanh nghiệp: Hướng dẫn, hỗ trợ các chủ thể kinh tế trên địa bàn tiếp cận các tính năng, tiện ích kinh tế số được tích hợp trên Zalo Mini App.

- Quảng bá sản phẩm địa phương: Phối hợp đưa các thông tin về sản phẩm đặc trưng, sản phẩm OCOP, thông tin xúc tiến thương mại hoặc các chính sách ưu đãi đầu tư lên ứng dụng.

- Số hóa thủ tục ngành kinh tế: Cập nhật và công khai minh bạch các quy trình, thủ tục hành chính liên quan đến cấp phép kinh doanh, quản lý chợ, nông nghiệp, nông thôn mới để người dân dễ dàng tra cứu.

3. Công khai quy hoạch và thông tin chuyên ngành

- Quản lý thông tin quy hoạch: Chủ trì, phối hợp với các bên liên quan tổ chức công khai các bản đồ quy hoạch chung, quy hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng nông thôn mới lên giao diện Zalo Mini App để người dân dễ dàng theo dõi và giám sát.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị khác và các Trưởng thôn

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cung cấp thông tin, dữ liệu thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của mình để đăng tải trên Zalo Mini App.

2. Phối hợp xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân do Quản trị viên Zalo Mini App chuyển đến trong thời gian quy định.

3. Các Trưởng thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn và vận động 100% người dân có điện thoại thông minh trên địa bàn quan tâm (Follow) và sử dụng Zalo Mini App UBND xã Khoái Châu.

Chương IV

KINH PHÍ VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

Điều 9. Kinh phí duy trì hoạt động

1. Kinh phí xây dựng, duy trì, nâng cấp phần mềm và chi trả nhuận bút tin, bài trên Zalo Mini App được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước cấp cho sự nghiệp khoa học công nghệ, chuyển đổi số hàng năm của xã và các nguồn hợp pháp khác.

2. Việc quản lý, sử dụng kinh phí thực hiện theo Luật Ngân sách nhà nước và các quy định hiện hành.

Điều 10. Bảo đảm an toàn thông tin

1. Các thông tin trao đổi, cung cấp trên Zalo Mini App phải tuân thủ nghiêm Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng.

2. Nghiêm cấm việc sử dụng Zalo Mini App UBND xã Khoái Châu để truyền bá thông tin sai sự thật, tài liệu mật của Đảng, Nhà nước hoặc nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Tổ chức thực hiện

1. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; định kỳ báo cáo UBND xã và Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số xã Khoái Châu về hiệu quả hoạt động của ứng dụng.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân kịp thời phản ánh về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, trình UBND xã xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.