ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG NAM NHA TRANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 6914 /UBND -TTPVHCC	*Nam Nha Trang, ngày 28 tháng 10 năm 2026*

V/v triển khai, khai thác Zalo Official Account của UBND phường trong tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường;
- Các cơ quan giúp việc của Đảng ủy;
- Các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn phường;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc phường;
- Công an phường;
- Ban chỉ huy Quân sự phường;
- Các Tổ dân phố.

Nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ số trong công tác thông tin, tuyên truyền, tạo kênh tương tác trực tuyến giữa chính quyền với người dân; kịp thời tiếp nhận, phân loại, xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến đô thị, vệ sinh môi trường, hạ tầng kỹ thuật, trật tự đô thị và các vấn đề phát sinh trên địa bàn, UBND phường Nam Nha Trang triển khai khai thác Zalo Official Account (Zalo OA) của UBND phường Nam Nha Trang.

Để việc khai thác, sử dụng kênh Zalo OA được thực hiện thống nhất, hiệu quả, UBND phường đề nghị các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tổ dân phố phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

1. Tăng cường theo dõi, khai thác kênh Zalo OA của UBND phường

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các tổ dân phố thường xuyên truy cập, quan tâm và theo dõi Zalo OA chính thức của UBND phường Nam Nha Trang để kịp thời nắm bắt các thông tin chính thống do UBND phường cung cấp, gồm: thông tin chỉ đạo, điều hành; hoạt động chính trị, kinh tế - xã hội; quốc phòng - an ninh; thông tin về đô thị, môi trường; các thông tin cảnh báo, khuyến cáo và những nội dung thiết thực phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị và tổ dân phố hướng dẫn cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên và Nhân dân trên địa bàn quan tâm, theo dõi kênh Zalo OA của phường để tiếp cận thông tin chính thống, hạn chế việc tiếp nhận, chia sẻ thông tin không rõ nguồn gốc trên môi trường mạng.

Địa chỉ truy cập: https://zalo.me/3775780899255086713

Mã QR truy cập:



2. Tuyên truyền, hướng dẫn người dân gửi phản ánh hiện trường qua Zalo OA

Các tổ dân phố, các cơ quan, đơn vị và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng Zalo OA của UBND phường để gửi phản ánh hiện trường khi phát hiện các vấn đề phát sinh trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý của chính quyền địa phương.

Nội dung phản ánh có thể tập trung vào các vấn đề như: vệ sinh môi trường, rác thải, chiếu sáng đô thị, cây xanh, đường giao thông, hạ tầng kỹ thuật, thoát nước, trật tự đô thị, lấn chiếm lòng đường, vỉa hè, biển báo, các công trình hư hỏng và những vấn đề khác ảnh hưởng đến đời sống, sinh hoạt của người dân.

Khi gửi phản ánh, đề nghị người dân cung cấp thông tin cụ thể về nội dung vụ việc, địa điểm xảy ra, thời gian phát sinh và hình ảnh, video hoặc thông tin liên quan (nếu có) để cơ quan chức năng có cơ sở kiểm tra, xác minh và xử lý.

3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh

Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì theo dõi, tiếp nhận, phân loại và chuyển các phản ánh, kiến nghị của người dân qua Zalo OA đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để kiểm tra, xử lý; đồng thời theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả thực hiện theo Quy chế hoạt động của Ban Biên tập truyền thông số phường Nam Nha Trang.

Thời gian tiếp nhận, phản hồi và xử lý được thực hiện như sau:

- ***Đối với việc tiếp nhận:*** Phản hồi xác nhận đã tiếp nhận thông tin cho người dân trong thời gian **không quá 02 giờ làm việc** kể từ khi nhận được phản ánh; kịp thời phân loại, chuyển đến cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý.

- ***Đối với nội dung hỏi đáp đơn giản:*** Trả lời trong thời gian **không quá 04 giờ làm việc** kể từ khi tiếp nhận.

- ***Đối với phản ánh, kiến nghị cần kiểm tra, xác minh:*** Cơ quan, đơn vị được giao xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh và cung cấp thông tin phản hồi ban đầu trong thời gian không quá 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh; trường hợp chưa thể giải quyết dứt điểm phải thông tin rõ tình trạng xử lý, hướng giải quyết và thời gian dự kiến hoàn thành.

- ***Đối với các vụ việc phức tạp, cần phối hợp nhiều cơ quan, đơn vị:*** Thực hiện giải quyết theo thẩm quyền, trình tự, thời hạn quy định của pháp luật; đồng thời chủ động cập nhật tiến độ, kết quả xử lý để thông tin kịp thời cho người dân, không để phản ánh kéo dài mà không có phản hồi.

Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về nội dung, tiến độ và kết quả xử lý phản ánh thuộc lĩnh vực được giao quản lý. Đối với các phản ánh liên quan đến an toàn tính mạng, tài sản, an ninh, trật tự hoặc các tình huống cần xử lý khẩn cấp, phải kịp thời chuyển ngay đến cơ quan, lực lượng chức năng để kiểm tra, xử lý, không phụ thuộc vào thời hạn phản hồi thông thường.

Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, cập nhật kết quả và phản hồi cho người dân qua Zalo OA; tổng hợp, báo cáo UBND phường đối với các trường hợp chậm xử lý, kéo dài hoặc vượt thẩm quyền để xem xét, chỉ đạo.

4. Các tổ dân phố

Đề nghị các tổ dân phố tổ chức tuyên truyền, vận động Nhân dân quan tâm, theo dõi Zalo OA của UBND phường; hướng dẫn người dân sử dụng kênh này để tiếp nhận thông tin chính thống và phản ánh các vấn đề phát sinh tại khu dân cư.

Khuyến khích Tổ trưởng tổ dân phố, Ban công tác Mặt trận và các lực lượng tại khu dân cư chủ động chia sẻ các thông báo, thông tin tuyên truyền do UBND phường phát hành trên Zalo OA đến các nhóm Zalo cộng đồng của tổ dân phố, bảo đảm thông tin được truyền tải đầy đủ, chính xác và kịp thời.

5. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, các cơ quan giúp việc của Đảng ủy, các tổ chức chính trị - xã hội và các hội quần chúng

Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, các cơ quan giúp việc của Đảng ủy, các tổ chức chính trị - xã hội, các hội quần chúng phối hợp tuyên truyền, vận động cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên và Nhân dân theo dõi, khai thác Zalo OA của UBND phường; đồng thời khuyến khích người dân sử dụng kênh tương tác

trực tuyến này để phản ánh những vấn đề liên quan đến đời sống dân sinh và hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn.

Thông qua hệ thống tổ chức của mình, kịp thời tuyên truyền, lan tỏa các thông tin chính thống, góp phần nâng cao hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền và phát huy vai trò của người dân trong xây dựng chính quyền số, đô thị văn minh.

6. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện

- Quản lý, vận hành và thường xuyên cập nhật nội dung trên kênh Zalo OA của UBND phường, bảo đảm thông tin đăng tải chính xác, kịp thời, thiết thực;

- Theo dõi, tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh hiện trường đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý;

- Theo dõi tiến độ, kết quả xử lý phản ánh; tổng hợp những nội dung còn tồn đọng, quá thời hạn để tham mưu UBND phường chỉ đạo;

- Định kỳ tổng hợp, đánh giá số lượng phản ánh tiếp nhận, tỷ lệ phản ánh được xử lý, thời gian xử lý và các nhóm vấn đề phát sinh trên địa bàn để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành;

- Nghiên cứu, tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng tương tác giữa chính quyền với người dân trên môi trường số.

Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, tham mưu UBND phường xem xét, chỉ đạo.

Ủy ban nhân dân phường Nam Nha Trang đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả./.

Nơi nhận: (VBĐT)
- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Lãnh đạo VP;
- Trang thông tin điện tử;
- Lưu: VT, TTPVHCC (2b).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Minh

PHỤ LỤC
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ZALO OFFICIAL ACCOUNT (ZALO OA)
CỦA UBND PHƯỜNG NAM NHA TRANG

(Kèm theo Công văn số /UBND-TTPVHCC ngày ... tháng 9 năm 2026 của UBND phường Nam Nha Trang)

1. Truy cập Zalo OA

Mở ứng dụng Zalo trên điện thoại, chọn chức năng quét mã QR và quét mã dưới đây để truy cập Zalo OA của UBND phường Nam Nha Trang.

Quét mã QR để truy cập Zalo OA

Màn hình chính



2. Quan tâm và theo dõi thông tin

Chọn "Quan tâm" để theo dõi các thông tin chính thống, thông báo và nội dung tuyên truyền của UBND phường.

3. Gửi phản ánh hiện trường

Truy cập chức năng phản ánh trên Zalo OA và gửi nội dung cần phản ánh. Đề nghị cung cấp rõ địa điểm, thời gian, nội dung vụ việc và hình ảnh hoặc video (nếu có) để cơ quan chức năng kiểm tra, xử lý.

4. Theo dõi kết quả xử lý

Theo dõi thông tin phản hồi, kết quả xử lý trên Zalo OA theo nội dung phản ánh đã gửi.

Lưu ý: Nội dung phản ánh cần rõ ràng, chính xác; không gửi thông tin sai sự thật hoặc nội dung không liên quan đến phạm vi tiếp nhận của UBND phường.