

QUY CHẾ

Quản lý và sử dụng mô hình nhóm

"Zalo kết nối bình yên phường Sông Trí"

(Ban hành kèm theo Quyết định số 904/QĐ-UBND ngày 25/9/2025
của Ủy ban nhân dân phường Sông Trí)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc quản lý hoạt động, cung cấp, tiếp nhận và xử lý thông tin trên nhóm Zalo được xác thực của đơn vị Công an phường trong thực hiện tuyên truyền các phương thức, thủ đoạn hoạt động của các loại tội phạm, tệ nạn xã hội, phong trào toàn dân bảo vệ ANTQ.

2. Áp dụng cho các đơn vị và các tập thể, cá nhân tham gia quản lý hoạt động và cung cấp thông tin trên nhóm Zalo thực hiện phong trào toàn dân bảo vệ ANTQ trên không gian mạng.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Nhóm Zalo của Công an phường là trang thông tin trên mạng Internet, được xác thực và hoạt động trên nền tảng công nghệ số do các mạng xã hội phát triển.

2. Tài khoản quản trị là tài khoản có quyền quản lý và thay đổi thông tin trên nhóm Zalo. Nhấn tin Nhóm trên Zalo là tính năng nhắn tin với nhiều người sử dụng Zalo cùng một lúc.

3. Quản trị (Admin) là người tạo ra Nhóm, cùng quản trị viên thêm thành viên vào Nhóm, xóa thành viên khỏi Nhóm, hạn chế hoặc mở rộng tính năng sử dụng của Nhóm.

4. Tấn công giả mạo là phương thức giả mạo các trang thông tin hợp pháp để đánh lừa người dùng cung cấp thông tin đăng nhập, mật khẩu và những thông tin quan trọng khác.

Điều 3. Nguyên tắc sử dụng Nhóm

1. Các thông tin đưa lên Nhóm phải theo quy định của pháp luật và sử dụng các bộ mã ký tự Việt, phong chữ tiếng Việt Unicode theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001 (tiếng Việt có dấu).

2. Tên và thông tin thành viên tham gia nhóm phải đầy đủ họ, tên. (Ví dụ: Hoàng Mạnh Tùng).

3. Thông tin, bài viết đăng trong nhóm Zalo phải được kiểm duyệt chặt chẽ; không tuyên truyền, phổ biến, trích dẫn, đăng tin thông tin trái với chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

4. Không được tự ý ghim các thông báo, nội dung chỉ đạo trên Nhóm.
5. Không chúc sinh nhật, chia sẻ các nội dung cá nhân không liên quan.

Điều 4. Mục đích hoạt động của nhóm Zalo

1. Tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia bảo vệ ANTT.
2. Tương tác, trao đổi, theo dõi, nắm tình hình phát sinh ở địa bàn cơ sở, kịp thời xử lý, giải quyết các vụ việc phức tạp nổi lên có liên quan đến ANTT.
3. Xây dựng, củng cố mối quan hệ gắn bó giữa lực lượng Công an phường với quần chúng Nhân dân; tiếp thu ý kiến góp ý xây dựng lực lượng Công an trong sạch, vững mạnh.

Điều 5. Tên, ảnh đại diện nhóm Zalo

1. Tên nhóm Zalo: “Zalo kết nối bình yên”.
2. Ảnh đại diện của nhóm Zalo là hình ảnh Công an hiệu.

Điều 6. Những hành vi bị cấm khi sử dụng Nhóm

1. Đăng tải các văn bản và các thông tin có tính chất “Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật” theo quy định của pháp luật. Thông tin, tài liệu được cấp có thẩm quyền quyết định chưa phổ biến công khai hoặc chỉ phổ biến trong phạm vi hẹp.
2. Cung cấp thông tin gây phương hại, ảnh hưởng đến quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng về chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, đối ngoại, an ninh, quốc phòng, chính sách đại đoàn kết toàn dân tộc, mối quan hệ giữa lực lượng Công an nhân dân với các cấp, các ngành.
3. Cung cấp thông tin có nội dung trái pháp luật hoặc kích động chống đối, cản trở việc thực hiện các văn bản pháp luật hiện hành.
4. Lấy tên, số hiệu mật của các tổ chức, đơn vị trong Công an nhân dân làm tài khoản, mật khẩu đăng nhập, tên nhóm mạng xã hội.
5. Tuyên truyền, phổ biến các hành vi, thủ đoạn phạm tội dã man, tàn bạo, đồi trụy, kích động bạo lực, hủ tục lạc hậu, mê tín dị đoan hoặc những hành động trái với thuần phong, mỹ tục của dân tộc Việt Nam.
6. Cung cấp thông tin gây mất đoàn kết nội bộ; những vấn đề liên quan đến nội bộ lực lượng Công an khi chưa có ý kiến của lãnh đạo Công an tỉnh; thông tin, tài liệu, hình ảnh gây ảnh hưởng xấu đến công tác Công an.
7. Đăng tải các thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức; xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công dân; sử dụng thông tin, hình ảnh vi phạm các quy định pháp luật về quyền bí mật đời tư.
8. Cung cấp thông tin vi phạm các quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ, giao dịch thương mại điện tử và các quy định pháp luật khác có liên quan.
9. Tạo ra và cài đặt các chương trình vi rút, phần mềm gây hại, cản trở, gây rối loạn hoặc tán phát chương trình tin học gây hại cho hoạt động nhóm Zalo.
10. xâm nhập trái phép, cố ý vượt qua cảnh báo, mã truy cập sử dụng quyền quản trị của người khác hoặc bằng phương thức khác xâm nhập trái phép vào nhóm Zalo.

Chương II

QUY ĐỊNH HOẠT ĐỘNG NHÓM

Điều 7. Đối với Trưởng nhóm và quản trị nhóm

1. Phó trưởng Công an phường, CSKV thiết lập các nhóm Zalo trên địa bàn quản lý thành viên nhóm gồm:

- Phó trưởng Công an phường: **Trưởng nhóm.**
- CSKV, Bí thư, Tổ trưởng tổ dân phố: **Phó nhóm.**

2. Nội dung tin nhắn tuyên truyền ngắn gọn, rõ ràng.

3. Thực hiện ghim những nội dung tin nhắn quan trọng.

4. Không thực hiện ủy quyền các thao tác trên Nhóm cho người không phải thành viên Nhóm.

Điều 7. Đối với thành viên trong Nhóm

1. Các thành viên trong hộ gia đình trong tổ dân phố, thực hiện cài đặt ứng dụng Zalo trên thiết bị cá nhân.

2. Cung cấp thông tin tài khoản Zalo (hoặc số điện thoại thiết lập tài khoản Zalo) của mình để quản trị thêm vào Nhóm.

3. Thường xuyên kiểm tra, xử lý nội dung tin nhắn của Nhóm. Khi nhận thông báo cần bày tỏ biểu tượng cảm xúc với tin nhắn để tránh trôi bài; chủ động cập nhật các thông tin.

4. Thông báo kịp thời cho Quản trị nhóm khi gặp sự cố không thể nhận tin nhắn trên Nhóm.

Điều 8. Đăng ký, xác thực nhóm Zalo

1. Thành lập mới nhóm Zalo phải nêu rõ tên nhóm Zalo, mục đích hoạt động, phân công trách nhiệm của các cá nhân tham gia quản lý, vận hành nhóm Zalo.

Điều 9. Tạm dừng, chấm dứt hoạt động nhóm Zalo

1. Nhóm Zalo của đơn vị phải hoạt động liên tục 24/7 để thực hiện công tác tuyên truyền và tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân.

2. Nhóm Zalo tạm dừng hoạt động trong trường hợp sau:

Bị cơ quan cấp trên yêu cầu tạm dừng hoạt động để khắc phục, xử lý sự cố, xác minh sai phạm của các cá nhân trong quản lý, vận hành hoạt động nhóm mạng xã hội nói chung và nhóm Zalo nói riêng. Thời hạn tạm dừng hoạt động theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

3. Nhóm Zalo chấm dứt hoạt động trong trường hợp sau:

a. Vi phạm nghiêm trọng quy định của pháp luật, quy định của ngành Công an và Quy chế này.

b. Đơn vị vận hành hoạt động nhóm mạng xã hội nói chung và nhóm Zalo nói riêng bị giải thể, sáp nhập, hợp nhất và nhóm Zalo không được bàn giao cho đơn vị khác để duy trì hoạt động.

Điều 10. Phân công trách nhiệm quản lý, vận hành, theo dõi nhóm Zalo

1. Công an phường chủ trì phối hợp các đơn vị liên quan thành lập, quản lý, sử dụng nhóm Zalo của địa phương mình.

2. Đồng chí Trưởng Công an phường phân công đồng chí Đại úy Trần Hùng Vương – Cán bộ có am hiểu về mạng xã hội, an ninh mạng làm đầu mối theo dõi, đánh giá hiệu quả hoạt động và phối hợp xử lý sự cố trên nhóm Zalo nói riêng của đơn vị.

Chương III

CUNG CẤP THÔNG TIN TRÊN NHÓM ZALO

Điều 11. Nội dung thông tin cung cấp trên nhóm Zalo

1. Các đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và thực tiễn công tác để biên tập, đăng tải thông tin trên nhóm Zalo cho phù hợp, sát với tình hình thực tế. Trong đó, tập trung tuyên truyền các thông tin sau:

a. Chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo đảm ANTT.

b. Âm mưu, hoạt động chống phá của các thế lực thù địch và đấu tranh, phản bác các quan điểm sai trái.

c. Thông tin, tình hình ANTT trên địa bàn, cảnh báo phương thức, thủ đoạn hoạt động của các loại tội phạm, tệ nạn xã hội và hướng dẫn quần chúng nhân dân các biện pháp chủ động phòng, chống.

d. Hoạt động và các thành tích nổi bật của lực lượng Công an được phép công khai phục vụ công tác tuyên truyền.

đ. Gương người tốt, việc tốt liên quan đến công tác bảo đảm ANTT; khích lệ, động viên nhân dân tích cực tham gia xây dựng khu dân cư, xã, xã, thị trấn, cơ quan, doanh nghiệp, trường học,... an toàn về ANTT.

e. Thông tin, biểu mẫu có liên quan đến thủ tục hành chính do lực lượng Công an thực hiện.

g. Tiếp nhận, xử lý thông tin có liên quan đến ANTT và hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người dân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của lực lượng Công an.

h. Tiếp thu ý kiến góp ý xây dựng lực lượng Công an.

i. Thông tin về đối tượng truy nã, truy tìm; số điện thoại đường dây nóng và các thông tin cần thiết khác.

2. Các đơn vị thiết lập chức năng, biểu mẫu trên trang mạng Zalo để người dân thuận tiện trong việc tra cứu, khai thác thông tin.

Điều 12. Hình thức thể hiện thông tin trên nhóm Zalo

1. Ngôn ngữ hiển thị trên nhóm là Tiếng Việt; trong trường hợp cần thiết có thể sử dụng, trích dẫn bằng Tiếng Anh nhưng phải lược dịch nội dung theo đúng ngôn ngữ gốc.

2. Thông tin trên nhóm Zalo được trình bày dưới dạng văn bản, âm thanh, hình ảnh, hoạt họa, tài liệu điện tử hoặc các hình thức khác phù hợp.

Điều 13. Quy trình biên tập, kiểm duyệt và gỡ bỏ thông tin

1. Nguồn thông tin phải bảo đảm chính thống, trung thực, khách quan và chấp hành các quy định về công tác bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác Công an. Gồm các nguồn cơ bản sau:

a. Văn bản về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước phục vụ công tác tuyên truyền.

b. Tình hình, vụ việc có liên quan đến công tác bảo đảm ANTT do đơn vị trực tiếp phát hiện, xử lý.

c. Văn bản, tài liệu, số liệu, hình ảnh, biểu mẫu liên quan công tác bảo đảm ANTT hình thành trong quá trình công tác hoặc do đơn vị cấp trên cung cấp được phép công khai.

d. Bài viết, hình ảnh, biểu mẫu đăng tải trên báo giấy, báo điện tử, báo hình, các trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, tạp chí điện tử của cơ quan đảng, nhà nước, lực lượng Công an.

đ. Phản ánh của người dân trên trang mạng Zalo.

e. Các nguồn thông tin chính thống khác.

2. Các bước đăng tải thông tin

a. Bước 1: Các thành viên nhóm soạn nội dung tự sáng tác hoặc sưu tầm bài viết từ các nguồn thông tin quy định tại Khoản 1 điều này và đề xuất Ban Quản trị duyệt đăng tải trên nhóm Zalo.

b. Bước 2: Căn cứ thông tin được cung cấp, Ban Quản trị tổ chức kiểm tra tính xác thực, tin cậy của nội dung thông tin. Trường hợp thông tin không đạt yêu cầu, Ban Quản trị trả lại và yêu cầu chỉnh sửa thông tin.

c. Bước 3: Ban Quản trị thực hiện biên tập, duyệt thông tin đăng trên nhóm Zalo.

3. Trường hợp phát hiện thông tin đã đăng tải thuộc các nội dung quy định tại điều 6 chương I (Những hành vi bị cấm khi sử dụng Nhóm) của quy chế này, các đồng chí được giao quản lý nhóm Zalo phải lập tức gỡ bỏ thông tin đã đăng tải và báo cáo, đề xuất Ban Quản trị xem xét, xử lý.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN TRÊN NHÓM ZALO

Điều 14. Yêu cầu đối với nội dung thông tin phản ánh trên nhóm Zalo

1. Thể hiện rõ nội dung thông tin.

2. Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại liên hệ của người cung cấp thông tin.

3. Trường hợp tố giác, tin báo về tội phạm phải đầy đủ thông tin sau:

a. Họ tên, địa chỉ, số điện thoại của người tố giác, báo tin.

b. Thời gian, địa điểm xảy ra vụ việc.

c. Tóm tắt nội dung, diễn biến vụ việc.

d. Các thông tin khác có liên quan (nếu có) như: họ tên, địa chỉ, đặc điểm (nhận dạng) của đối tượng, người bị hại, người làm chứng, hướng bỏ trốn của đối

tượng, phương tiện phạm tội, hậu quả thiệt hại, những việc đã làm khi phát hiện vụ việc,...

đ. Lý do người tố giác biết được vụ việc đó.

Trường hợp người tố giác, báo tin từ chối cung cấp thông tin cá nhân thì yêu cầu nêu rõ lý do từ chối.

Điều 15. Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin

1. Giao đồng chí trực ban đơn vị tiếp nhận thông tin trên nhóm Zalo có trách nhiệm phân loại, xử lý thông tin ban đầu và báo cáo, đề xuất lãnh đạo Công an phường xử lý, trường hợp vượt quá thẩm quyền thì đề xuất chuyển cơ quan có thẩm quyền để tiếp nhận xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Hàng ngày (kể cả ngày nghỉ lễ, thứ 7, Chủ nhật), đồng chí trực ban đơn vị phải thường xuyên kiểm tra và xử lý tin nhắn trên nhóm Zalo, bảo đảm thông tin được tiếp nhận nhanh chóng, kịp thời, không để thông tin phản ánh về ANTT hoặc thông tin liên quan công tác của lực lượng Công an không được phân loại, xử lý. Căn cứ nội dung thông tin, cán bộ tiếp nhận hướng dẫn Nhân dân liên hệ đơn vị có thẩm quyền để xử lý hoặc báo cáo, đề xuất Ban Quản trị xử lý theo thẩm quyền. Việc báo cáo, đề xuất, chuyển thông tin phản ánh của Nhân dân trên nhóm Zalo có thể thực hiện bằng các hình thức phù hợp, bảo đảm không lộ lọt thông tin.

3. Đối với tố giác, tin báo về tội phạm: Các đơn vị chấp hành nghiêm túc Điều 4 Thông tư liên tịch số 01/2017/TTLT-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT-VKSNDTC ngày 29/12/2017 của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Tài chính, Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Viện kiểm sát nhân dân tối cao quy định việc phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong việc thực hiện một số quy định của Bộ luật tố tụng hình sự năm 2015 về tiếp nhận, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố; Thông tư số 28/2020/TT-BCA ngày 26/3/2020 của Bộ Công an Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố của lực lượng Công an nhân dân. Quy trình tiếp nhận, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm qua nhóm Zalo như sau:

a. Bước 1: Cán bộ tiếp nhận thông tin ban đầu đề nghị người báo tin cun

b. Bước 2: Đồng chí trực ban đơn vị có trách nhiệm in nội dung ra giấy hoặc viết nội dung đó thành văn bản báo cáo Ban Quản trị để xử lý.

c. Bước 3: Ban Quản trị kiểm tra, xử lý tin ban đầu và chuyển cán bộ Tổ PCTP ứng trực để phân loại, xử lý trong thời hạn không quá 24 giờ kể từ khi tiếp nhận. Đồng thời, cán bộ Tổ PCTP ứng trực tiếp nhận tố giác, tin báo về tội phạm phải ghi vào sổ tiếp nhận nguồn tin về tội phạm theo mẫu số 294 ban hành theo Thông tư số 119/2021/TT-BCA ngày 08/12/2021 của Bộ Công an.

4. Trường hợp khẩn cấp, cấp bách cần ngăn chặn ngay tội phạm, thu thập chứng cứ, bảo vệ hiện trường, truy bắt đối tượng thực hiện hành vi phạm tội theo dấu vết nóng, ngăn chặn việc tiêu hủy tài liệu, chứng cứ và những hậu quả khác có thể xảy ra, cấp cứu người bị nạn, lấy sinh cung (nếu có), cứu tài sản,... Ban Quản trị phải báo cáo ngay đến chỉ huy đơn vị để phối hợp với Cơ quan CSĐT có thẩm quyền bằng hình thức liên lạc nhanh nhất để thực hiện các biện pháp giải quyết kịp thời theo quy định của pháp luật.

Chương V

BẢO ĐẢM AN NINH, AN TOÀN THÔNG TIN VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ

Điều 16. Quản lý tài khoản

1. Các cá nhân tham gia quản lý, vận hành nhóm Zalo có trách nhiệm quản lý, bảo vệ tài khoản của mình; không cung cấp tài khoản, mật khẩu truy cập cho người khác; không đặt mật khẩu trùng với mật khẩu truy cập thư điện tử, số điện thoại, số CCCD, ngày sinh hoặc các mật khẩu dễ đoán khác.

2. Thiết lập cơ chế bảo mật hai lớp, xác thực bằng số điện thoại, thư điện tử và các biện pháp cần thiết khác nhằm bảo vệ tài khoản mạng Zalo. Trường hợp nền tảng mạng Zalo chưa hỗ trợ các biện pháp trên thì phải áp dụng các biện pháp bổ sung (định kỳ thay đổi mật khẩu, không lưu mật khẩu đăng nhập trong trình duyệt, xóa cookies, đăng xuất và đóng trình duyệt khi kết thúc phiên làm việc,...).

3. Các đơn vị phải tổ chức xác thực tài khoản, số điện thoại của người tham gia quản lý, vận hành hệ thống, đồng thời yêu cầu CBCS duy trì số điện thoại, truy cập và kiểm tra thư điện tử, tài khoản nhóm Zalo, nếu phát hiện bất thường phải thông báo cho cán bộ chuyên trách về công nghệ thông tin Công an tỉnh đề phối hợp xử lý.

Điều 17. Bảo đảm an ninh, an toàn thông tin

1. Không sử dụng máy tính, thiết bị có chứa nội dung bí mật nhà nước, tài liệu nội bộ kết nối mạng Internet để quản lý, vận hành nhóm Zalo; không kết nối hệ thống máy tính vận hành nhóm Zalo với hệ thống mạng máy tính nội bộ của lực lượng Công an.

2. Máy tính, thiết bị sử dụng để quản trị nhóm Zalo phải thường xuyên cập nhật các bản và bảo mật của hệ điều hành, phiên bản cập nhật mới nhất của phần mềm mạng Zalo, định nghĩa của chương trình diệt mã độc, thiết lập các chính sách tường lửa và định kỳ rà quét mã độc. Không vô hiệu hóa tường lửa, phần mềm diệt mã độc vì bất cứ lý do gì; không sử dụng các phần mềm bẻ khóa, không rõ nguồn gốc.

3. Người quản trị phải nâng cao cảnh giác trước các thủ đoạn tán phát mã độc, tấn công giả mạo của đối tượng xấu; không truy cập vào các đường dẫn, mở thư điện tử, mở các chương trình, tài liệu không rõ nguồn gốc.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Nhiệm vụ của các đơn vị và cá nhân có liên quan

1. Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan thường xuyên phối hợp, chủ động cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời thông tin về lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của lực lượng hoặc đơn vị mình để đăng tải trên nhóm Zalo phục vụ công tác tuyên truyền. Tổ chức xác minh khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tố giác, tin báo về tội phạm,... theo quy định của pháp luật và quy định tại quy chế này; thông báo kết quả hoặc tiến độ xử lý cho Ban Quản trị để phản hồi cho người dân.

2. Công an phường chịu trách nhiệm phối hợp quản trị hệ thống và bảo đảm an ninh, an toàn thông tin; tham mưu triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trên nhóm Zalo của đơn vị.

Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Cá nhân, tập thể thực hiện tốt Quy chế này và có nhiều đóng góp cho hoạt động của nhóm thì tùy theo thành tích cụ thể sẽ được biểu dương, đề nghị khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tập thể nào làm trái với các quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật và của Ngành.

Điều 20. Điều khoản thi hành

1. Trưởng Ban chỉ đạo có trách nhiệm phổ biến, quán triệt nội dung quy chế này cho cán bộ, công nhân viên chức đơn vị mình để triển khai thực hiện nghiêm túc.

2. Giao Công an phường chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo Ban Chỉ đạo, Công an cấp trên kết quả thực hiện.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, các thành viên trong nhóm báo cáo về văn phòng Ủy ban phường để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.