

QUY ĐỊNH
về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

- Căn cứ Kết luận số 100-KL/TW, ngày 18/8/2014 của Ban Bí thư về việc “*đổi mới và nâng cao chất lượng công tác điều tra, nắm bắt, nghiên cứu dư luận xã hội*”;

- Căn cứ Hướng dẫn số 167-HD/BTGTW, ngày 26/12/2015 của Ban Tuyên giáo Trung ương về *thực hiện Kết luận số 100-KL/TW của Ban Bí thư*;

- Căn cứ Đề án số 07-ĐA/TU, ngày 06/9/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc “*Đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác điều tra, nắm bắt, nghiên cứu dư luận xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa trong tình hình mới*” (viết tắt là Đề án số 07);

- Xét đề nghị của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;

Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa như sau:

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội của tổ chức, cá nhân trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội.

2. Đối tượng áp dụng, gồm:

a) Địa phương, cơ quan, đơn vị liên quan việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết thông tin dư luận xã hội.

b) Tổ chức, cá nhân trong và ngoài tỉnh có thông tin phản ánh dư luận xã hội.

3. Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật không thuộc phạm vi, đối tượng áp dụng của Quy định này.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội phải đảm bảo khách quan, khoa học, chính xác, kịp thời, đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao.

2. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy là cơ quan thường trực, chịu trách nhiệm chính tiếp nhận, phân loại thông tin phản ánh dư luận xã hội; phối hợp với địa phương, đơn vị liên quan tham mưu giải quyết thông tin theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

3. Người đứng đầu cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, xác minh, xử lý thông tin dư luận phản ánh có liên quan; nếu dư luận phản ánh đúng thì giải quyết theo thẩm quyền, nhằm đảm bảo quyền, lợi ích của tổ chức, cá nhân và Nhân dân.

4. Thực hiện bảo mật về thông tin, về người cung cấp thông tin phản ánh dư luận xã hội theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH DƯ LUẬN XÃ HỘI

Điều 3. Nội dung, yêu cầu, hình thức thông tin phản ánh dư luận xã hội

1. Nội dung

Thông tin phản ánh về những luồng ý kiến, quan điểm, tâm tư, nguyện vọng của các tổ chức, cá nhân về các vấn đề, sự kiện có tính thời sự, liên quan đến lợi ích, sự quan tâm của Nhân dân; nhất là về những tồn tại, vướng mắc trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, điều hành của chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; hoạt động của các đồng chí lãnh đạo tỉnh; quá trình triển khai thực hiện các chủ trương, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, xây dựng Đảng, xây dựng hệ thống chính trị, quốc phòng - an ninh.

2. Yêu cầu

a) Thông tin phản ánh dư luận xã hội phải rõ ràng, chính xác về nội dung, thời gian, địa điểm và có họ tên, địa chỉ liên hệ của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin (như số điện thoại, địa chỉ số nhà, địa chỉ thư điện tử), đồng thời gửi kèm tài liệu, hình ảnh, video liên quan (nếu có).

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không hoàn chỉnh, cơ quan, đơn vị tiếp nhận thông tin có thể yêu cầu người cung cấp bổ sung thông tin cho đầy đủ.

3. Hình thức và các kênh thông tin mà cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận từ các tập thể, cá nhân phản ánh dư luận xã hội:

a) Tiếp nhận văn bản gửi đến.

b) Gặp gỡ, trao đổi trực tiếp với cá nhân hoặc đại diện tập thể có thông tin phản ánh.

- c) Tiếp nhận thông tin phản ánh qua điện thoại.
- d) Tiếp nhận thông tin phản ánh qua thư điện tử (email), mạng xã hội...
- e) Tiếp nhận thông tin qua báo chí phản ánh.

Điều 4. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận thông tin phản ánh dư luận xã hội

1. Cơ quan, đơn vị có chức năng tiếp nhận thông tin phản ánh dư luận xã hội:

a) Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy (*qua Phòng Tuyên truyền, Báo chí - Xuất bản, số 06 - Trần Hưng Đạo, phường Lộc Thọ, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa*); số điện thoại: 02583.822.860.

b) Ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện ủy, thị ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin:

a) Việc tiếp nhận cuộc gọi trực tiếp hoặc gặp gỡ, tiếp xúc người cung cấp thông tin: Sáng từ 07 giờ 30 - 11 giờ 30; chiều từ 13 giờ 30 - 17 giờ 00, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần.

b) Việc tiếp nhận thông tin qua các kênh do Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy quản lý (như Email: tuyengiaokhanhhoa79@gmail.com; Trang Fanpage: Nha Trang ngày mới; Thư mục: “THÔNG TIN DƯ LUẬN” trên Trang thông tin điện tử Tuyên giáo Khánh Hòa - <https://tuyengiaokhanhhoa.vn>) hay các kênh do ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện ủy, thị ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy quản lý được thực hiện thường xuyên, liên tục.

3. Việc phối hợp theo dõi, tiếp nhận, nắm bắt thông tin phản ánh dư luận xã hội và phân công đội ngũ cộng tác viên dư luận xã hội cấp tỉnh.

a) Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Sở Thông tin và Truyền thông, Công an tỉnh, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện ủy, thị ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy phối hợp theo dõi, tiếp nhận, nắm bắt thông tin dư luận xã hội phản ánh qua báo chí, mạng xã hội, các tổ chức, cá nhân...

b) Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh phối hợp, theo dõi, tiếp nhận, nắm bắt thông tin dư luận xã hội qua tiếp xúc cử tri, tiếp công dân.

c) Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng Tỉnh ủy phối hợp, theo dõi, tiếp nhận, nắm bắt thông tin dư luận xã hội qua các đợt tiếp công dân theo quy định.

d) Các đồng chí cộng tác viên dư luận xã hội cấp tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, tiếp nhận, nắm bắt, phản ánh thông tin dư luận xã hội liên quan đến lĩnh vực, địa phương, đơn vị mình (*theo Thông báo số 87-TB/BTGTU, ngày*

17/4/2024 của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy về phân công nhiệm vụ thành viên dư luận xã hội cấp tỉnh).

Điều 5. Trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh dư luận xã hội

1. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chủ trì việc tiếp nhận, kiểm tra, tổng hợp, phân loại thông tin phản ánh dư luận xã hội của các tổ chức, cá nhân gửi đến; thông tin khai thác từ các ứng dụng theo dõi dư luận xã hội trên Internet, mạng xã hội (trước mắt là ứng dụng Reputa; Bản tin điểm báo, Điểm tin mạng xã hội của Sở Thông tin và Truyền thông).

2. Các huyện ủy, thị ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy chỉ đạo ban tuyên giáo, ban tuyên huấn chủ trì tiếp nhận, kiểm tra, tổng hợp, phân loại thông tin phản ánh dư luận xã hội của các tổ chức, cá nhân gửi đến thông qua các kênh của địa phương, đơn vị mình, kịp thời báo cáo về Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy.

3. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện ủy, thị ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy có trách nhiệm công bố, thông tin về địa chỉ, các kênh, thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh dư luận xã hội.

Điều 6. Trường hợp từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh dư luận xã hội

1. Thông tin phản ánh trùng lặp với thông tin đã được tiếp nhận hoặc đang trong quá trình xử lý.

2. Nội dung thông tin cung cấp không rõ ràng, không xác định nội dung vụ việc cụ thể, địa điểm, thời gian xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

CHƯƠNG III

XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH DƯ LUẬN XÃ HỘI

Điều 7. Quy trình xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội

1. Đối với thông tin phản ánh dư luận xã hội đáp ứng yêu cầu tại **khoản 2, Điều 3**, Quy định này, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy tổ chức phân loại (lĩnh vực, mức độ tác động, mức độ khẩn, cơ quan xử lý), chuyển đến cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền xử lý.

Thời gian thực hiện: 0,5 ngày làm việc, tính từ lúc nhận được thông tin phản ánh dư luận xã hội của tổ chức, cá nhân.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương được yêu cầu xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội cần tổ chức kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh.

Thời gian thực hiện: 0,5 ngày làm việc, tính từ lúc nhận được yêu cầu xử lý.

a) Trường hợp thông tin phản ánh đúng thẩm quyền xử lý:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tổ chức xử lý; báo cáo kết quả về cơ quan yêu cầu xử lý (*Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy*).

- Thời gian thực hiện

+ Không quá 03 ngày làm việc, tính từ lúc tiếp nhận yêu cầu xử lý.

+ Đối với nội dung cấp thiết, không quá 01 ngày, tính từ lúc tiếp nhận yêu cầu xử lý.

+ Đối với nội dung phức tạp liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương, không quá 07 ngày làm việc, tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ.

b) Trường hợp thông tin phản ánh không đúng thẩm quyền xử lý:

- Thực hiện chuyển trả hồ sơ để Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy xem xét và chuyển đến cơ quan, đơn vị khác có thẩm quyền xử lý.

- Thời gian thực hiện: không quá 0,5 ngày làm việc, kể từ lúc tiếp nhận yêu cầu xử lý.

3. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy theo dõi, đôn đốc việc xử lý thông tin dư luận xã hội đã phản ánh; chủ trì việc trả lời kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh, hoặc công khai kết quả giải quyết (*nếu cần thiết*).

Thời gian thực hiện: không quá 03 ngày làm việc, kể từ lúc nhận được báo cáo kết quả xử lý.

4. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Thường trực Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Tỉnh ủy chỉ đạo các giải pháp xử lý, định hướng công tác tuyên truyền, dư luận xã hội đối với những vấn đề quan trọng, nhạy cảm; vấn đề chậm được giải quyết hoặc còn khó khăn, vướng mắc (*nếu có*).

Thời gian thực hiện: không quá 07 ngày làm việc, kể từ lúc phát hiện vấn đề hoặc báo cáo kết quả xử lý của các cơ quan, đơn vị.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Các đảng đoàn, Ban cán sự đảng UBND tỉnh; các huyện ủy, thị ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy; các quan, đơn vị, địa phương liên quan có trách nhiệm:

a) Phân công đơn vị, cá nhân làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội từ Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, ban tuyên giáo, ban tuyên huấn các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy.

b) Kịp thời chủ trì hoặc phối hợp xử lý nội dung dư luận xã hội phản ánh; báo cáo kết quả xử lý theo yêu cầu tại **Điều 7**, Quy định này.

2. Các đảng ủy: Công an tỉnh, Quân sự tỉnh, Biên phòng tỉnh chỉ đạo nắm bắt tình hình dư luận xã hội, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội tại địa bàn có những vụ việc phức tạp mà dư luận xã hội phản ánh; chủ động thu thập, củng cố tài liệu, chứng cứ liên quan, kịp thời cung cấp thông tin về Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy theo quy định để báo cáo Thường trực Tỉnh ủy chỉ đạo, xử lý.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân thường xuyên cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp cấp ủy, chính quyền các cấp kịp thời phát hiện các bất cập, hạn chế trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ chính trị, phát triển kinh tế - xã hội, xây dựng Đảng, quốc phòng, an ninh, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin để vụ lợi, gây rối, quấy nhiễu tổ chức, cá nhân hoặc làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp, uy tín của người khác, tùy theo mức độ sai phạm, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy đề nghị các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của Đảng và Nhà nước.

3. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin được đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định hiện hành.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Các đảng đoàn, ban cán sự đảng, các huyện ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy quán triệt và triển khai thực hiện Quy định này trong cấp ủy, chính quyền, đoàn thể, cơ quan, đơn vị mình.

2. Văn phòng Tỉnh ủy phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu triển khai các ứng dụng phục vụ theo dõi, nắm bắt thông tin dư luận xã hội trên Internet, mạng xã hội.

3. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định, định kỳ hàng tháng báo cáo Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực Tỉnh ủy về kết quả thực hiện; tham mưu tổ chức sơ, tổng kết việc thực hiện Quy định trên địa bàn tỉnh.

4. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các cơ quan, đơn vị báo cáo Ban Thường vụ Tỉnh ủy (qua Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy) xem xét, quyết định.

5. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Ban Tuyên giáo TW, T.26 (báo cáo),
- Viện Dư luận xã hội Trung ương,
- Đảng đoàn HĐND tỉnh,
- Ban cán sự đảng UBND tỉnh,
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy,
- Mặt trận và các tổ chức CT-XH tỉnh,
- Các huyện, thị, thành ủy, ĐU trực thuộc Tỉnh ủy,
- Các sở, ban, ngành,
- Các đồng chí Tỉnh ủy viên,
- Các cơ quan báo chí của tỉnh,
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC**



Nguyễn Khắc Toàn