

QUY ĐỊNH

**về quy trình xử lý, định hướng dư luận xã hội
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

- Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Khánh Hòa khóa I, nhiệm kỳ 2025 - 2030 (*Quy chế số 01-QC/TU, ngày 03/10/2025*);

- Căn cứ Chỉ thị số 47-CT/TW, ngày 23/5/2025 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dư luận xã hội trong tình hình mới;

- Căn cứ Hướng dẫn số 05-HD/BTGDVTW, ngày 30/01/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương thực hiện Chỉ thị số 47-CT/TW, ngày 23/5/2025 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dư luận xã hội trong tình hình mới;

- Căn cứ kết quả triển khai Quy định số 1317-QĐ/TU, ngày 21/6/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa và tình hình thực tiễn hiện nay;

- Xét đề nghị của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy,

Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Quy định về quy trình xử lý, định hướng 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 về quy trình xử lý, định hướng dư luận xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

2. Đối tượng áp dụng: các cấp ủy, địa phương, cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan trong quá trình theo dõi, nắm bắt, phản ánh và xử lý, định hướng 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, theo dõi, nắm bắt, phản ánh và xử lý, định hướng 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 và Dân vận Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo và Dân vận/Ban xây dựng Đảng/Ban tuyên huấn các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy là cơ quan thường trực, chịu trách nhiệm chính việc tiếp nhận, theo dõi, nắm bắt, phản ánh và tham mưu xử lý, định hướng dư luận xã hội. Việc 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, định hướng dư luận xã hội liên quan theo thẩm quyền, nhằm đảm bảo quyền, lợi ích của tổ chức, cá nhân và Nhân dân.

4. Thực hiện công tác lưu trữ hồ sơ, bảo mật về thông tin theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN, THEO DÕI, NẮM BẮT, PHẢN ÁNH TÌNH HÌNH DƯ LUẬN XÃ HỘI

Điều 3. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận thông tin phản ánh tình hình dư luận xã hội *(trong trường hợp các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có thông tin cần phản ánh về tình hình dư luận xã hội)*

1. Cơ quan, đơn vị có chức năng tiếp nhận:

a) Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy *(qua Phòng Tuyên truyền, Báo chí - Xuất bản, số 01 Trần Phú, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa)*, số điện thoại: 02583.822.860.

b) Ban Tuyên giáo và Dân vận/Ban xây dựng Đảng/Ban tuyên huấn các 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 7 giờ 30 đến 11 giờ 30; chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần.

b) Việc tiếp nhận thông tin qua các kênh do Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy quản lý (như Email: btgdv@khanhhoa.gov.vn; Trang Fanpage: *Nha Trang ngày mới*; Thư mục: “*THÔNG TIN DƯ LUẬN*” trên Trang thông tin điện tử tổng hợp Tuyên giáo và Dân vận Khánh Hòa - <https://btgdvtukhanhhoa.vn>) hay các kênh do Ban Tuyên giáo và Dân vận/Ban xây dựng Đảng/Ban tuyên huấn các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy quản lý được thực hiện thường xuyên, liên tục.

Điều 4. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị theo dõi, nắm bắt, phản ánh dư luận xã hội

1. Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Công an tỉnh, Ban Tuyên giáo và Dân vận/Ban xây dựng Đảng/Ban tuyên huấn các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy theo dõi, nắm bắt, phản ánh tình hình dư luận xã hội trong cán bộ, đảng viên và Nhân dân, nhất là qua báo chí, mạng xã hội, các tổ chức, cá nhân.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy theo dõi, nắm bắt, phản ánh tình hình dư luận xã hội trong cán bộ, đoàn viên, hội viên của tổ chức mình.

3. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy theo dõi, nắm bắt, phản ánh tình hình dư luận xã hội qua tiếp xúc cử tri, tiếp công dân.

4. Ban Nội chính Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng Tỉnh ủy theo dõi, nắm bắt, phản ánh tình hình dư luận xã hội qua các đợt tiếp công dân theo quy định; những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp.

5. Các đồng chí cộng tác viên dư luận xã hội cấp tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, nắm bắt, phản ánh thông tin dư luận xã hội liên quan đến lĩnh vực, địa phương, đơn vị mình (theo thông báo của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy về phân công nhiệm vụ thành viên dư luận xã hội cấp tỉnh).

6. Trường hợp thông tin dư luận xã hội được người dân/tổ chức phản ánh, cung cấp hoặc phát sinh từ hoạt động theo dõi, nắm bắt của các cơ quan, đơn vị nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này, thì cơ quan/đơn vị tiếp nhận ban đầu có trách nhiệm chuyển ngay (kèm tài liệu/nguồn tin/đường dẫn “link”/chứng cứ liên quan) về Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy để tổng hợp, phân loại, tham mưu xử lý theo quy trình; đồng thời phối hợp cung cấp thông tin khi được yêu cầu.

CHƯƠNG III

XỬ LÝ, ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI

Điều 5. Quy trình xử lý, định hướng dư luận xã hội

1. Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy/Ban Tuyên giáo và Dân vận/Ban xây dựng Đảng/Ban tuyên huấn các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy tổ chức phân loại thông tin dư luận xã hội (*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 dư luận xã hội.

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

Thời gian thực hiện: 01 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 (*chú trọng công tác phản hồi thông tin trên báo chí, mạng xã hội*); báo cáo kết quả (*bằng văn bản*) về cơ quan yêu cầu xử lý (*Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, ban tuyên giáo và dân vận/ban xây dựng Đảng/ban tuyên huấn các 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 và Dân vận Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo và Dân vận/Ban xây dựng Đảng/ban tuyên huấn các 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 và Dân vận Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo và Dân vận/ban xây dựng Đảng/Ban tuyên huấn các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy theo dõi, đôn đốc việc xử lý thông tin dư luận xã hội đã phản ánh. Đối với những vấn đề quan trọng,

nhạy cảm; vấn đề còn khó khăn, vướng mắc (nếu có) hoặc những vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tham mưu Thường trực Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Tỉnh ủy chỉ đạo các giải pháp xử lý, định hướng dư luận xã hội.

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 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy; các cơ quan tham mưu, giúp việc và đơn vị sự nghiệp trực thuộc Tỉnh ủy; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh; các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh 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 và Dân vận 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 5**, Quy định này.

2. Các đảng ủy: Công an tỉnh, Quân sự tỉnh phối hợp chỉ đạo theo dõi tình hình dư luận xã hội trước, trong và sau khi xử lý, định hướng những vấn đề, vụ việc phức tạp, nhạy cảm; chủ động thu thập, củng cố tài liệu, chứng cứ liên quan, kịp thời cung cấp thông tin về Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy để báo cáo Thường trực Tỉnh ủy chỉ đạo, xử lý.

CHƯƠNG IV

KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 7. Khen thưởng

Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp nhận, theo dõi, nắm bắt, phản ánh và xử lý, định hướng dư luận xã hội, góp phần 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, theo quy định hiện hành.

Điều 8. Xử lý vi phạm

Tổ chức, cá nhân lợi dụng công tác tiếp nhận, theo dõi, nắm bắt, phản ánh và xử lý, định hướng dư luận xã hội 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 và Dân vận Tỉnh ủy đề nghị các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của Đảng và Nhà nước.

CHƯƠNG V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ HIỆU LỰC THI HÀNH

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Các 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. Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định, định kỳ hằng 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.

3. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp với Ban Tuyên giáo và Dân vận 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 và Dân vận Tỉnh ủy*) xem xét, quyết định.

Điều 10. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quy định số 1317-QĐ/TU, ngày 21/6/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Nơi nhận:

- Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương,
- Vụ Nghiên cứu - Dư luận xã hội,
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương,
- Ủy viên Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh,
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy,
- Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh,
- Các sở, ban, ngành, Mặt trận và đoàn thể tỉnh,
- Các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy,
- Các cơ quan báo chí của tỉnh,
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

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

Hồ Xuân Trường