

Lâm Đồng, ngày 1 tháng 6 năm 2026

Số 59 - QĐ/BTGDVTU

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin và định hướng dư luận xã hội của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
- Căn cứ Quy định số 03-QĐ/TU, ngày 09/7/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy và mối quan hệ công tác của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy;
- Căn cứ Đề án số 01 - ĐA/TU, ngày 18/5/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác dư luận xã hội trong tình hình mới trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2026 - 2030;
- Xét đề nghị của phòng Thông tin - Tổng hợp, Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy;

TRƯỞNG BAN TUYÊN GIÁO VÀ DÂN VẬN TỈNH ỦY QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Quy trình tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin, định hướng dư luận xã hội của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

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

Điều 3. Các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh; cộng tác viên dư luận xã hội Tỉnh ủy; các phòng chuyên môn Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy căn cứ Quyết định thi hành.

Nơi nhận:

- Các đ/c UVBTVTU;
- Vụ Nghiên cứu - DLXH, BTGDVTW;
- Vụ Địa phương 3;
- Lãnh đạo Ban;
- Như Điều 3;
- Lưu BTGDVTU. Dung.

TRƯỞNG BAN



Võ Thanh Bình

QUY TRÌNH

tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin và định hướng dư luận xã hội của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng
(ban hành kèm theo Quyết định số 59 ngày 16/6/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy định quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi, định hướng thông tin phản ánh dư luận xã hội (DLXH) của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp Nhân dân trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh - quốc phòng, công tác xây dựng chính đồn Đảng và hệ thống chính trị.

2. Đối tượng áp dụng, gồm:

- Các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi, định hướng thông tin dư luận xã hội.
- Tổ chức, cá nhân trong và ngoài tỉnh có thông tin phản ánh dư luận xã hội.
- Quy trình này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

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 và Dân vận Tỉnh ủy là cơ quan thường trực, chịu trách nhiệm chính tiếp nhận, phân loại và điều phối xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội, phối hợp với các địa phương, đơn vị liên quan (*Ủy ban Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, các Đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu*) tham mưu giải quyết thông tin theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước; chủ trì công tác định hướng DLXH sau xử lý.

3. Người đứng đầu cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, xác minh, xử lý thông tin dư luận phản ánh có liên quan đến ngành, địa phương, lĩnh vực phụ trách; nắm bắt và định hướng, xử lý, phản hồi thông tin dư luận xã hội phản ánh theo thẩm quyền, nhằm đảm bảo quyền, lợi ích của tổ chức, cá nhân và Nhân dân, phục vụ nhiệm vụ chính trị ở địa phương.

4. Tuân thủ nguyên tắc 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 tiếp nhận

- Thông tin phản ánh về công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, sự điều hành của chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng, 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;

- 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 triển khai các công trình trọng tâm, trọng điểm của tỉnh, công tác đền bù, giải phóng mặt bằng; việc thực hiện chính sách dân tộc, chính sách an sinh xã hội, bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa các dân tộc; hoạt động tín ngưỡng, tôn giáo; tình hình khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, mâu thuẫn trong cộng đồng dân cư; các vấn đề có nguy cơ phát sinh điểm nóng, ảnh hưởng đến khối đại đoàn kết toàn dân tộc, an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội và những vấn đề khác được Nhân dân quan tâm, phản ánh.

2. Yêu cầu đối với thông tin

- 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, cơ quan, tổ chức, địa chỉ thư điện tử...*), đồng thời gửi kèm tài liệu, hình ảnh, video liên quan (nếu có).

- 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 tiếp nhận

- Trực tiếp: Gặp gỡ, trao đổi tại trụ sở; qua các hội nghị tiếp xúc cử tri, tiếp công dân; qua mạng lưới Cộng tác viên DLXH.

- Trực tuyến: Qua đường dây nóng, Zalo OA, Email chính thức; phần mềm tiếp nhận thông tin của tỉnh; hoặc qua hệ thống rà quét mạng xã hội, 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:

- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy (*qua Phòng Thông tin - Tổng hợp, Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, số điện thoại: 0918.400.279 hoặc 0937.694.184*).

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu 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...

- 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.

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

- 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 và báo cáo ngay khi có vấn đề nảy sinh.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin:

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

- Trường hợp đặc biệt, khi có vấn đề phát sinh, đột xuất, việc tiếp nhận thông tin thực hiện ngay khi có thông tin.

- Việc tiếp nhận thông tin qua các kênh do Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy quản lý (như Email: thongtindlxhld@gmail.com, phongtth.btgdvtu@gmail.com)

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

1. Ban Tuyên giáo và Dân vận 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.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, các Đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu 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 tình hình dư luận về Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy.

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. Thông tin đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết triệt để và công khai kết quả, nhưng cá nhân/tổ chức cố tình lặp lại nhằm mục đích quấy rối.

3. Thông tin có nội dung chửi bới, xúc phạm, chống phá Đảng, Nhà nước (trường hợp này chuyển ngay cho cơ quan Công an xử lý theo Luật An ninh mạng).

4. 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

QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ ĐỊNH HƯỚNG THÔNG TIN DƯ LUẬN XÃ HỘI

Điều 7. Các bước thực hiện

Việc xử lý thông tin DLXH được vận hành theo 04 bước liên thông như sau:

1. Bước 1: Tiếp nhận và phân loại thông tin

Ngay khi tiếp nhận thông tin từ các kênh đối với thông tin phản ánh dư luận xã hội đáp ứng yêu cầu tại **khoản 2, Điều 3**, Quy trình này, Bộ phận Thường trực - Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy tiến hành phân tích, đánh giá mức độ, 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 hoàn thành: 01 ngày làm việc (hoặc ngay lập tức nếu là tin khẩn).

2. Bước 2: Cơ quan có thẩm quyền tổ chức xác minh, xử lý

Các cơ quan, địa phương khi nhận được văn bản đề nghị của Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy phải khẩn trương tổ chức xác minh, xử lý và báo cáo kết quả (hoặc tiến độ):

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.

- Thời gian thực hiện:

+ Không quá 01 ngày làm việc, tính từ lúc tiếp nhận yêu cầu xử lý.

+ Đối với nội dung cấp thiết, xử lý ngay 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 hoặc theo thời hạn báo cáo kết quả xác minh ban đầu và phương án xử lý của từng vụ việc cụ thể.

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 xem xét và chuyển đến cơ quan, đơn vị khác có thẩm quyền xử lý.

Thời gian thực hiện: không quá 01 ngày làm việc, kể từ lúc tiếp nhận yêu cầu xử lý.

3. Bước 3: Tổng hợp thông tin

Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy theo dõi, đôn đốc các cơ quan thực hiện đúng hạn.

Đối với các vụ việc nhạy cảm, phức tạp, Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chủ trì tham mưu Thường trực Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành văn bản chỉ đạo giải quyết.

4. Bước 4: Phản hồi và Định hướng dư luận xã hội

Sau khi có kết quả giải quyết (từ Bước 2), Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với cơ quan xử lý thực hiện công tác phản hồi, định hướng dư luận.

Phương thức: Công khai kết quả xử lý trên các phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh, Cổng thông tin điện tử, qua mạng lưới CTV DLXH, báo cáo viên hoặc trực tiếp thông tin lại cho tổ chức, cá nhân phản ánh. Mục đích nhằm “phủ xanh” thông tin tích cực, dập tắt tin đồn thất thiệt, củng cố niềm tin của Nhân dân.

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

1. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, các Đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu; các quan, đơn vị, địa phương liên quan có trách nhiệm:

- 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, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, các Đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu.

- Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý DLXH tại cấp mình; phân công rõ cán bộ đầu mối phụ trách và chịu trách nhiệm giải trình trước cấp trên. 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 trình này.

2. Đảng ủy HĐND tỉnh, Đảng ủy UBND tỉnh: Chỉ đạo HĐND tỉnh, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, chính quyền các cấp thực hiện nghiêm túc việc cung cấp thông tin, giải quyết triệt để các vấn đề DLXH phản ánh thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước theo Quyết định số 238-QĐ/TW, ngày 30/9/2020 của Ban Bí thư khóa XII về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa ban tuyên giáo các cấp với cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp trong việc thực thi pháp luật, triển khai kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, giải quyết các vấn đề nổi cộm, Nhân dân quan tâm.

3. Đảng ủy Công an tỉnh, Đảng ủy Bộ Chỉ huy Quân sự 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, xử lý nghiêm minh các đối tượng tung tin giả, xuyên tạc, kích động gây rối an ninh trật tự; kịp thời cung cấp thông tin chính thống cho Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy để định hướng dư luận.

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 và Dân vận 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 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.

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. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh, các Đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy, Đảng ủy các xã, phường, đặc khu quán triệt và triển khai thực hiện Quy trình này trong cấp ủy, chính quyền, đoàn thể, cơ quan, đơn vị mình.

2. Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy phối hợp Văn phòng Tỉnh ủy, Sở Khoa học và Công nghệ 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 và Dân vận Tỉnh ủy chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy trình này; định kỳ 6 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 trình này trên địa bàn tỉnh.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy để tổng hợp, trình Ban Thường vụ Tỉnh ủy xem xét, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.