Thành ủy Hải Phòng
15/10/2026 10:42:18

THÀNH UỶ HẢI PHÒNG * Số 424-QĐ/TU	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM *Hải Phòng, ngày 09 tháng 10 năm 2026*

QUY ĐỊNH

CỦA BAN THƯỜNG VỤ THÀNH ỦY

về công tác tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin và định hướng dư luận xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng

---

- Căn cứ Chỉ thị số 47-CT/TW, ngày 23/5/2025 của Ban Bí thư Trung ương Đảng 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 về thực hiện Chỉ thị số 47-CT/TW;

- Căn cứ Chỉ thị số 20-CT/TU, ngày 28/8/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền và dư luận xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng trong tình hình mới;

- Căn cứ Quy chế làm việc của Thành ủy Hải Phòng khóa I, nhiệm kỳ 2025 -2030;

- Xét đề nghị của Ban Tuyên giáo Thành ủy,

Ban Thường vụ Thành ủy ban hành Quy định công tác tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin và định hướng dư luận xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng như sau:

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm, phương thức và cơ chế phối hợp trong việc tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin và định hướng dư luận xã hội trước những vấn đề được cán bộ, đảng viên và Nhân dân quan tâm trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

2. Quy định này áp dụng đối với hoạt động nắm bắt, tiếp nhận, tổng hợp, phân tích, đánh giá, dự báo, tham mưu, phối hợp xử lý thông tin và định hướng dư luận xã hội trên địa bàn thành phố.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ban Tuyên giáo Thành ủy.

2. Các cơ quan tham mưu, giúp việc Thành ủy; đảng ủy trực thuộc Thành ủy.

3. Các sở, ban, ngành, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội thành phố.

4. Các cơ quan báo chí thành phố.

5. Đảng ủy các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố.

6. Đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên, cộng tác viên dư luận xã hội trên địa bàn thành phố.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **Thông tin** là những nội dung phản ánh về sự việc, hiện tượng, vấn đề phát sinh trong đời sống chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, quốc phòng, an ninh, đối ngoại và những lĩnh vực khác có liên quan.

2. **Vấn đề dư luận quan tâm** là sự việc, hiện tượng, chủ trương, chính sách hoặc vấn đề phát sinh có tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến tư tưởng, tâm trạng, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của cán bộ, đảng viên và Nhân dân, thu hút sự quan tâm của xã hội.

3. **Dư luận xã hội** là tập hợp ý kiến, nhận xét, đánh giá, thái độ và tâm trạng của các nhóm xã hội trước những vấn đề được xã hội quan tâm.

4. **Định hướng dư luận xã hội** là hoạt động cung cấp thông tin chính xác, chính thống; giải thích, tuyên truyền, vận động và làm rõ những vấn đề được xã hội quan tâm, góp phần định hướng nhận thức, thái độ và hành động phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân.

5. **Thông tin sai sự thật** là thông tin không đúng với bản chất của sự việc, hiện tượng, gây hiểu lầm hoặc tác động tiêu cực đến nhận thức, thái độ và hành vi của xã hội.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Bảo đảm sự lãnh đạo toàn diện của cấp ủy đảng; sự quản lý, điều hành của chính quyền; sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị và địa phương.

2. Bảo đảm tính chủ động, kịp thời, khách quan, chính xác và toàn diện trong quá trình tiếp nhận, phân tích, đánh giá, dự báo và định hướng dư luận xã hội.

3. Bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị; không chồng chéo, không bỏ sót nhiệm vụ.

4. Bảo đảm phát hiện sớm, tham mưu xử lý kịp thời những vấn đề phát sinh, không để hình thành điểm nóng hoặc xảy ra bị động, bất ngờ.

5. Bảo đảm an toàn thông tin và tuân thủ chế độ bảo mật theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Điều 5. Mục đích, yêu cầu

1. Kịp thời nắm bắt tình hình tư tưởng, tâm trạng, ý kiến, nguyện vọng của cán bộ, đảng viên và Nhân dân.

2. Phát hiện sớm những vấn đề, nguy cơ có thể tác động đến tư tưởng, tâm trạng, sự đồng thuận xã hội, an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội và niềm tin của Nhân dân.

3. Tham mưu cấp ủy lãnh đạo, chỉ đạo việc cung cấp thông tin, giải quyết những vấn đề phát sinh và định hướng dư luận xã hội.

4. Chủ động đấu tranh, phản bác thông tin sai sự thật, thông tin xấu độc và các quan điểm sai trái, thù địch.

5. Góp phần củng cố khối đại đoàn kết toàn dân tộc, tăng cường niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước và chế độ.

Chương II
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, TỔNG HỢP VÀ PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ CHUYỂN GIAO THÔNG TIN

Điều 6. Nguồn tiếp nhận thông tin

Thông tin được tiếp nhận từ các nguồn sau đây:

1. Báo cáo của các địa phương, cơ quan, đơn vị.

2. Hoạt động của đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên, cộng tác viên dư luận xã hội.

3. Thông tin từ báo chí, truyền thông, các nền tảng số và không gian mạng.

4. Hoạt động tiếp xúc cử tri, đối thoại với Nhân dân, tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Cổng Mặt trận số 24/7 - "Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân".

6. Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng.

7. Kết quả điều tra, khảo sát dư luận xã hội.

8. Các nguồn thông tin hợp pháp khác.

Điều 7. Nội dung tiếp nhận thông tin

1. Tình hình tư tưởng, tâm trạng, thái độ, ý kiến và nguyện vọng của cán bộ, đảng viên và Nhân dân.

2. Những vấn đề liên quan đến việc ban hành, triển khai và tổ chức thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

3. Những vấn đề có liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức và công dân.

4. Những vấn đề mới phát sinh, phức tạp, nhạy cảm hoặc có khả năng tác động lớn đến tình hình an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

5. Những thông tin có dấu hiệu sai lệch, xuyên tạc, kích động hoặc gây chia rẽ khối đại đoàn kết toàn dân tộc.

Điều 8. Tiếp nhận, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin

1. Ban Tuyên giáo Thành ủy là cơ quan tham mưu, giúp Ban Thường vụ Thành ủy lãnh đạo, chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, tổng hợp và định hướng dư luận xã hội trên địa bàn thành phố; đồng thời là đầu mối tiếp nhận, tổng hợp thông tin phục vụ công tác dư luận xã hội ở cấp thành phố đối với những vấn đề thuộc phạm vi Quy định này.

2. Thông tin phải được tiếp nhận, tổng hợp, đối chiếu, phân tích và đánh giá một cách khách quan, toàn diện, chính xác, kịp thời.

3. Quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin phải bảo đảm yêu cầu bảo mật theo quy định.

4. Công tác tiếp nhận, tổng hợp, phân tích, đánh giá và định hướng dư luận xã hội theo Quy định này không thay thế, không làm phát sinh và không làm thay đổi thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, xử lý vi phạm hoặc giải quyết các vụ việc thuộc chức năng của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Điều 9. Chuyển giao thông tin và đề xuất xử lý

1. Căn cứ vào nội dung, tính chất và mức độ tác động của thông tin, Ban Tuyên giáo Thành ủy chuyển thông tin đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xem xét, xử lý.

2. Việc chuyển giao thông tin phải được thực hiện kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng đối tượng và bảo đảm tính bảo mật.

3. Cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền đối với nội dung được chuyển giao có trách nhiệm xem xét, xử lý và phản hồi kết quả trong phạm vi chức năng,

nhiệm vụ, quyền hạn, theo trình tự, thủ tục và thời hạn do pháp luật chuyên ngành quy định; trường hợp chưa thể phản hồi đầy đủ, kịp thời thông tin về tiến độ, thời gian dự kiến và những nội dung được phép cung cấp theo quy định.

4. Ban Tuyên giáo Thành ủy có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp, tham mưu và định hướng dư luận xã hội đối với những vấn đề phát sinh.

5. Quy trình tiếp nhận, phân loại và chuyển giao thông tin thực hiện theo Phụ lục số 01 kèm theo Quy định này.

Điều 10. Chế độ báo cáo

1. Việc báo cáo được thực hiện theo chế độ định kỳ hoặc đột xuất.

2. Báo cáo phải bảo đảm tính trung thực, khách quan, đầy đủ, chính xác và kịp thời.

3. Nội dung báo cáo gồm: (1) Nguồn thông tin; (2) Nội dung sự việc; (3) Tình hình dư luận xã hội; (4) Đánh giá mức độ tác động; (5) Dự báo xu hướng phát triển; (6) Đề xuất, kiến nghị.

4. Hình thức, phương thức được thực hiện phù hợp với tính chất, mức độ, yêu cầu xử lý của từng vấn đề và theo hướng dẫn của Ban Tuyên giáo Thành ủy. Thời điểm báo cáo thực hiện theo mức độ ưu tiên quy định tại Phụ lục số 02; trường hợp diễn biến đột xuất, phức tạp, có nguy cơ gia tăng thì thực hiện báo cáo ngay.

Chương III

PHỐI HỢP XỬ LÝ THÔNG TIN VÀ ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI

Điều 11. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất của cấp ủy đảng; sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Bảo đảm việc cung cấp, trao đổi và sử dụng thông tin đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị.

3. Bảo đảm tính chủ động, kịp thời, khách quan, chính xác, thống nhất và hiệu quả trong quá trình phối hợp.

4. Không làm thay chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết vấn đề.

5. Bảo đảm an toàn thông tin và tuân thủ chế độ bảo mật theo quy định.

Điều 12. Trách nhiệm cung cấp thông tin

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động cung cấp thông tin thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được giao quản lý; việc cung cấp, công bố thông tin phải trong phạm vi được phép theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Nội dung thông tin phải bảo đảm tính chính xác, khách quan, đầy đủ, kịp thời và đúng thẩm quyền.

3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về tính chính xác, khách quan của thông tin thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền cung cấp; chỉ đạo việc cung cấp, phản hồi thông tin kịp thời, đúng quy định.

4. Trường hợp phát hiện thông tin sai sự thật hoặc có dấu hiệu gây ảnh hưởng tiêu cực đến tình hình an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội, cơ quan, đơn vị liên quan phải kịp thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền để kiểm tra, xác minh, xử lý theo quy định.

Điều 13. Phối hợp xác minh thông tin

1. Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì theo dõi, tổng hợp, phân tích, đánh giá tình hình dư luận xã hội; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, trao đổi, đối chiếu thông tin; đề nghị cơ quan có chức năng, thẩm quyền kiểm tra, xác minh, làm rõ thông tin khi cần thiết.

2. Cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền đối với vấn đề có trách nhiệm kiểm tra, xác minh, làm rõ thông tin thuộc lĩnh vực quản lý; xử lý, giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trình tự, thủ tục và thời hạn do pháp luật chuyên ngành quy định; kịp thời cung cấp, phản hồi kết quả để phục vụ công tác tham mưu, định hướng dư luận xã hội.

3. Đối với những vấn đề phức tạp, nhạy cảm hoặc có phạm vi tác động rộng, các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm tăng cường phối hợp, trao đổi, cung cấp thông tin và chủ động đề xuất giải pháp phù hợp.

4. Đối với những vấn đề dư luận xã hội phức tạp, nhạy cảm cần sự phối hợp của nhiều cơ quan, đơn vị, việc phối hợp thực hiện theo Phụ lục số 03 kèm theo Quy định này.

Điều 14. Công tác tham mưu, dự báo và cảnh báo sớm

1. Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì theo dõi, tổng hợp, phân tích và dự báo xu hướng vận động của dư luận xã hội.

2. Căn cứ vào diễn biến thực tế, Ban Tuyên giáo Thành ủy tham mưu cấp có thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo việc cung cấp thông tin, xử lý tình huống và định hướng dư luận xã hội.

3. Đối với những vấn đề phức tạp, nhạy cảm hoặc có nguy cơ hình thành điểm nóng, Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ động đề xuất giải pháp nhằm ổn định tình hình tư tưởng và dư luận xã hội.

4. Việc nhận diện và xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo vấn đề dư luận xã hội thực hiện theo Phụ lục số 02 kèm theo Quy định này.

Điều 15. Định hướng dư luận xã hội

1. Việc định hướng dư luận xã hội được thực hiện thông qua các hình thức sau đây:

a) Cung cấp thông tin chính thống;

b) Tuyên truyền, phổ biến, giải thích chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước;

c) Thông tin thông qua báo chí, truyền thông và các nền tảng số;

d) Phát huy vai trò của đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên và cộng tác viên dư luận xã hội;

đ) Chủ động đấu tranh, phản bác thông tin sai sự thật, thông tin xấu độc và các quan điểm sai trái, thù địch trên cơ sở thông tin đã được kiểm chứng, đúng thẩm quyền và phù hợp quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Việc định hướng dư luận xã hội phải được thực hiện một cách chủ động, linh hoạt, kịp thời và phù hợp với từng nhóm đối tượng.

3. Việc định hướng dư luận xã hội phải gắn với việc giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền các nguyên nhân thực tế làm phát sinh vấn đề; không sử dụng thông tin, tuyên truyền hoặc định hướng dư luận xã hội để thay thế việc giải quyết các quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, cá nhân.

Điều 16. Ứng dụng công nghệ số trong công tác dư luận xã hội

1. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu lớn và các nền tảng số trong hoạt động thu thập, tổng hợp, phân tích, dự báo và định hướng dư luận xã hội.

2. Xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ công tác theo dõi, phân tích và cảnh báo sớm.

3. Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị theo quy định.

4. Kết quả phân tích từ trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, công cụ lắng nghe và các giải pháp công nghệ số là nguồn thông tin hỗ trợ; không được sử dụng làm căn cứ duy nhất để đánh giá, kết luận về dư luận xã hội. Thông tin phải được kiểm chứng, đối chiếu và có cán bộ chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá.

5. Việc thu thập, kết nối, chia sẻ, khai thác và sử dụng dữ liệu phải đúng thẩm quyền, mục đích, phạm vi; bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước và các quy định có liên quan.

Điều 17. Theo dõi, đánh giá hiệu quả định hướng dư luận xã hội

1. Theo dõi diễn biến, xu hướng vận động của dư luận xã hội.

2. Đánh giá mức độ tác động của thông tin và hiệu quả của các giải pháp đã triển khai.

3. Tổng hợp những vấn đề phát sinh và đề xuất giải pháp xử lý phù hợp.

4. Kịp thời báo cáo cấp có thẩm quyền những nội dung vượt quá thẩm quyền giải quyết.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm của Ban Tuyên giáo Thành ủy

1. Là cơ quan tham mưu, giúp Ban Thường vụ Thành ủy tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Chủ trì tham mưu, hướng dẫn và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án, quy chế, quy định về công tác dư luận xã hội theo thẩm quyền.

3. Chủ trì tiếp nhận, tổng hợp, phân tích, đánh giá thông tin; tham mưu chuyển giao thông tin đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định.

4. Chủ trì theo dõi, đánh giá diễn biến dư luận xã hội; tham mưu cấp có thẩm quyền chỉ đạo việc cung cấp thông tin, định hướng dư luận xã hội đối với các vấn đề phức tạp, nhạy cảm hoặc được xã hội quan tâm.

5. Chủ trì tham mưu xây dựng, củng cố, hướng dẫn và phát huy hiệu quả hoạt động của đội ngũ cộng tác viên dư luận xã hội; phối hợp hướng dẫn, phát huy vai trò của đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên.

6. Định kỳ hoặc đột xuất tổng hợp, báo cáo Ban Thường vụ Thành ủy, Ban Tuyên giáo Trung ương theo quy định.

7. Định kỳ tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ; sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm và đề xuất biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác dư luận xã hội.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Chủ động nắm bắt tình hình, phát hiện, xác minh và xử lý theo thẩm quyền đối với những vấn đề thuộc lĩnh vực quản lý.

2. Phối hợp cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan và kịp thời cho Ban Tuyên giáo Thành ủy.

3. Chủ động thông tin, tuyên truyền và giải thích những vấn đề thuộc phạm vi quản lý nhằm tạo sự đồng thuận trong xã hội.

4. Chịu trách nhiệm trước cấp có thẩm quyền về nội dung thông tin được cung cấp và kết quả xem xét, xử lý, giải quyết những vấn đề thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền.

5. Kịp thời phản hồi những nội dung được đề nghị phối hợp, xác minh hoặc làm rõ.

6. Đảng ủy xã, phường, đặc khu phân công đầu mối tham mưu công tác dư luận xã hội; lãnh đạo, chỉ đạo việc nắm bắt, tổng hợp, báo cáo và phối hợp cung cấp, xử lý thông tin, định hướng dư luận xã hội trên địa bàn theo chức năng, thẩm quyền.

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan báo chí, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị – xã hội, đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên và cộng tác viên dư luận xã hội

1. Chủ động nắm bắt, phản ánh và cung cấp thông tin về tình hình tư tưởng, tâm trạng, ý kiến, nguyện vọng của cán bộ, đảng viên và Nhân dân.

2. Kịp thời tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nội dung định hướng của cấp có thẩm quyền.

3. Tăng cường đấu tranh, phản bác thông tin sai sự thật, thông tin xấu độc và các quan điểm sai trái, thù địch theo chức năng, nhiệm vụ, tôn chỉ, mục đích, thẩm quyền và quy định của pháp luật về báo chí.

4. Tham gia tuyên truyền, vận động, góp phần tạo sự đồng thuận xã hội, góp phần củng cố niềm tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước và chế độ.

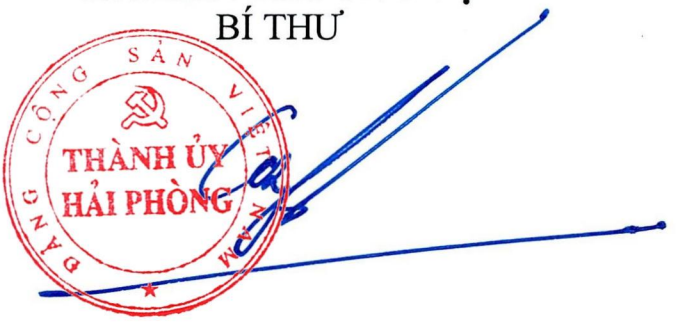
Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Ban Tuyên giáo Thành ủy để tổng hợp, báo cáo Ban Thường vụ Thành ủy xem xét, quyết định.

T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ



Lê Ngọc Châu

Nơi nhận:
- Ban Bí thư Trung ương (để báo cáo);
- Ban Tuyên giáo Trung ương (để báo cáo);
- Thường trực Thành ủy;
- Các cơ quan tham mưu giúp việc thành ủy;
- Đảng ủy xã, phường, đặc khu;
- Các đảng ủy trực thuộc Thành ủy;
- Các sở, ban, ngành, MTTQ, các tổ chức CT-XH thành phố;
- Các đồng chí Ủy viên Thành ủy;
- Lưu Văn phòng Thành ủy.

PHỤ LỤC SỐ 01

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ CHUYỂN GIAO THÔNG TIN

(Kèm theo Quy định số 424-QĐ/TU, ngày 09/10/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng)

I. NGUYÊN TẮC

Thông tin được tiếp nhận, xử lý theo nguyên tắc nhanh, chính xác, đúng thẩm quyền, có kiểm chứng, có theo dõi và có phản hồi; không biến hoạt động nắm bắt dư luận xã hội thành hoạt động thụ lý, giải quyết vụ việc thuộc chức năng của cơ quan quản lý nhà nước hoặc cơ quan chức năng. Việc kiểm tra, xác minh, kết luận tính đúng, sai của thông tin và xử lý, giải quyết vấn đề thuộc trách nhiệm của cơ quan có chức năng, thẩm quyền theo quy định.

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Bước 1. Phát hiện, tiếp nhận thông tin

Tiếp nhận từ cơ quan, đơn vị, địa phương; đội ngũ cộng tác viên dư luận xã hội; báo cáo viên, tuyên truyền viên; Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội; báo chí; không gian mạng; điều tra, khảo sát dư luận xã hội; phản ánh của cán bộ, đảng viên, Nhân dân và các nguồn hợp pháp khác.

Bước 2. Sàng lọc và kiểm tra thông tin ban đầu

Xác định nguồn, thời gian, địa điểm, đối tượng liên quan; nội dung đã được kiểm chứng, chưa được kiểm chứng; mức độ xuất hiện của ý kiến, thái độ, tâm trạng xã hội. Thông tin chưa đủ căn cứ phải ghi rõ "thông tin ban đầu, đang xác minh".

Bước 3. Phân loại và nhận diện thông tin dư luận xã hội

Trên cơ sở kết quả sàng lọc, thông tin được phân loại thành:

a) **Thông tin phản ánh về sự việc, hiện tượng:** là thông tin về sự việc, hiện tượng đang phát sinh hoặc được xã hội quan tâm nhưng chưa ghi nhận rõ ý kiến, thái độ, tâm trạng hoặc luồng dư luận xã hội.

b) **Thông tin về vấn đề dư luận xã hội:** là thông tin đã ghi nhận ý kiến, nhận xét, đánh giá, thái độ, tâm trạng của một hoặc nhiều nhóm xã hội đối với sự việc, hiện tượng, chủ trương, chính sách hoặc vấn đề được quan tâm.

Đối với thông tin thuộc điểm b, thực hiện phân tích, đánh giá và xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo theo Bước 4.

Bước 4. Phân tích, đánh giá và xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo

Đối với vấn đề dư luận xã hội được nhận diện tại Bước 3, tiến hành:

a) Tổng hợp, phân tích các luồng ý kiến, thái độ, tâm trạng xã hội;

b) Xác định nhóm đối tượng, phạm vi chịu tác động và những nội dung dư luận đang quan tâm, băn khoăn hoặc yêu cầu làm rõ;

c) Đánh giá mức độ quan tâm, phạm vi tác động, cường độ tâm trạng, tốc độ và phương thức lan truyền, tính chất phức tạp, nhạy cảm, nguy cơ bị lợi dụng và khả năng phát sinh diễn biến mới;

d) Dự báo xu hướng vận động của dư luận xã hội.

Căn cứ tiêu chí quy định tại Phụ lục số 02 kèm theo Quy định này, xác định vấn đề thuộc một trong các mức độ ưu tiên: Theo dõi, Cần quan tâm, Cảnh báo hoặc Cảnh báo đặc biệt.

Sản phẩm: Kết quả phân tích, đánh giá và xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo đối với vấn đề dư luận xã hội.

Bước 5. Xác định hướng xử lý

Căn cứ kết quả phân loại tại Bước 3 và kết quả đánh giá, xác định mức độ ưu tiên tại Bước 4:

a) **Đối với thông tin phản ánh về sự việc, hiện tượng chưa hình thành dư luận xã hội:** ghi nhận, tiếp tục theo dõi; trường hợp cần thiết chuyển đến cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền để xem xét, xử lý.

b) **Đối với vấn đề ở mức độ theo dõi:** tiếp tục nắm bắt, cập nhật diễn biến; tổng hợp trong báo cáo định kỳ hoặc báo cáo khi cần thiết.

c) **Đối với vấn đề ở mức độ cần quan tâm:** tăng cường nắm bắt, phân tích; đề nghị cơ quan, đơn vị liên quan cung cấp, làm rõ thông tin; tham mưu nội dung thông tin, tuyên truyền, giải thích khi cần thiết.

d) **Đối với vấn đề ở mức độ cảnh báo:** kịp thời báo cáo; tăng cường theo dõi, phân tích, dự báo; chuyển thông tin đến cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền; tham mưu phương án cung cấp thông tin, định hướng dư luận xã hội. Trường hợp cần sự phối hợp của nhiều cơ quan, đơn vị, thực hiện theo Phụ lục số 03.

đ) **Đối với vấn đề ở mức độ cảnh báo đặc biệt:** báo cáo ngay cấp có thẩm quyền; đồng thời thực hiện quy trình phối hợp theo Phụ lục số 03 và thường xuyên cập nhật diễn biến để tham mưu xử lý, định hướng kịp thời.

Thời điểm báo cáo, chuyển giao và yêu cầu phản hồi thông tin được xác định phù hợp với mức độ ưu tiên và diễn biến của vấn đề; đối với mức Cảnh báo, Cảnh báo đặc biệt phải thực hiện kịp thời, ngay khi phát hiện dấu hiệu cần cảnh báo. Thời hạn kiểm tra, xác minh, xử lý, giải quyết nội dung chuyên ngành thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Bước 6. Chuyển giao thông tin

Xác định rõ nội dung chuyển giao; cơ quan, đơn vị tiếp nhận; nội dung cần phản hồi; yêu cầu về thời gian và các cơ quan phối hợp (nếu có).

Bước 7. Theo dõi và cập nhật

Theo dõi kết quả xác minh, giải quyết; diễn biến dư luận; hiệu quả cung cấp thông tin, tuyên truyền, định hướng; những tình tiết mới phát sinh. Khi xuất hiện tình tiết mới làm thay đổi tính chất, phạm vi hoặc mức độ tác động, thực hiện đánh giá lại mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo và điều chỉnh hướng xử lý phù hợp.

Bước 8. Tổng hợp, báo cáo và kết thúc theo dõi

Khi vấn đề cơ bản ổn định, tổng hợp kết quả, đánh giá hiệu quả phối hợp và định hướng; xác định kết thúc theo dõi hoặc chuyển sang theo dõi thường xuyên.

II. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH

PHÁT HIỆN, TIẾP NHẬN THÔNG TIN

↓

SÀNG LỌC, KIỂM TRA THÔNG TIN BAN ĐẦU

↓

PHÂN LOẠI, NHẬN DIỆN THÔNG TIN DƯ LUẬN XÃ HỘI

↓

PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ VÀ XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ ƯU TIÊN THEO DÕI, CẢNH BÁO
(theo tiêu chí tại Phụ lục số 02)

↓

XÁC ĐỊNH HƯỚNG XỬ LÝ

↓

CHUYỂN GIAO THÔNG TIN

↓

THEO DÕI, CẬP NHẬT

↓

TỔNG HỢP, BÁO CÁO VÀ KẾT THÚC THEO DÕI

PHỤ LỤC SỐ 02

TIÊU CHÍ NHẬN DIỆN VÀ XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ ƯU TIÊN THEO DÕI, CẢNH BÁO VẤN ĐỀ DƯ LUẬN XÃ HỘI

(Kèm theo Quy định số 424-QĐ/TU, ngày 09/10/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng)

I. MỤC ĐÍCH, NGUYÊN TẮC

1. Tiêu chí nhận diện được sử dụng để phát hiện sớm, đánh giá mức độ tác động và xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo đối với những vấn đề đang hoặc có khả năng hình thành dư luận xã hội; làm căn cứ phục vụ công tác báo cáo, tham mưu, phối hợp cung cấp thông tin và định hướng dư luận xã hội.

2. Việc nhận diện, đánh giá phải căn cứ vào diễn biến của dư luận xã hội, không đồng nhất tính chất, mức độ nghiêm trọng của sự việc, vụ việc với mức độ của dư luận xã hội.

3. Việc đánh giá phải xem xét tổng thể các yếu tố: mức độ quan tâm; phạm vi, đối tượng chịu tác động; tính chất, cường độ các luồng ý kiến; tốc độ lan truyền; tính nhạy cảm; nguy cơ bị lợi dụng và khả năng chuyển hóa thành phản ứng xã hội.

4. Kết quả nhận diện, xác định mức độ ưu tiên có thể được điều chỉnh khi xuất hiện thông tin, tình tiết hoặc diễn biến dư luận mới.

5. Việc xác định mức độ ưu tiên theo Phụ lục này chỉ phục vụ công tác nắm bắt, báo cáo, tham mưu và định hướng dư luận xã hội; không thay thế việc xác định tính chất, mức độ của sự việc, vụ việc theo quy định chuyên ngành của cơ quan có thẩm quyền.

II. CÁC NHÓM TIÊU CHÍ NHẬN DIỆN

STT	Nhóm tiêu chí	Dấu hiệu nhận diện
1	Mức độ quan tâm của xã hội	Vấn đề thu hút sự chú ý, trao đổi, bình luận; số lượng ý kiến, phản ánh có xu hướng gia tăng; được báo chí, mạng xã hội hoặc nhiều kênh thông tin cùng đề cập.
2	Phạm vi và đối tượng chịu tác động	Tác động đến một hoặc nhiều nhóm xã hội, địa bàn, ngành, lĩnh vực; liên quan đến đông người hoặc có khả năng mở rộng phạm vi ảnh hưởng.
3	Tính chất các luồng ý kiến	Xuất hiện một hoặc nhiều luồng ý kiến rõ nét; có đồng tình, băn khoăn, không đồng tình, phản đối hoặc tranh luận trái chiều; chiều hướng dư luận có thay đổi đáng chú ý.
4	Cường độ tâm trạng	Xuất hiện lo lắng, bất an, bức xúc, hoài nghi hoặc

STT	Nhóm tiêu chí	Dấu hiệu nhận diện
	xã hội	phản ứng gay gắt; mức độ cảm xúc có xu hướng gia tăng hoặc kéo dài.
5	Tốc độ và phương thức lan truyền	Thông tin, ý kiến lan truyền nhanh; xuất hiện trên nhiều nền tảng, hội, nhóm, trang thông tin hoặc phương tiện truyền thông; có tài khoản, cá nhân có ảnh hưởng tham gia lan truyền.
6	Mức độ liên quan đến quyền, lợi ích của Nhân dân	Liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng; các vấn đề dân sinh như đất đai, việc làm, thu nhập, giáo dục, y tế, môi trường, an sinh xã hội, giao thông, dịch vụ công hoặc lĩnh vực thiết yếu khác. Bao gồm cả các vấn đề về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, giải phóng mặt bằng; quản lý tài nguyên; phòng, chống thiên tai; sản xuất nông nghiệp và các vấn đề tác động trực tiếp đến đời sống, sinh kế của người dân.
7	Tính chính trị, phức tạp, nhạy cảm	Liên quan chủ trương lớn của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; công tác cán bộ; cơ quan Đảng, chính quyền; dân tộc, tôn giáo, quốc phòng, an ninh, đối ngoại hoặc vấn đề nhạy cảm khác.
8	Nguy cơ bị lợi dụng, xuyên tạc	Xuất hiện thông tin sai sự thật, chưa kiểm chứng, xuyên tạc, quy kết, kích động; có dấu hiệu lợi dụng vấn đề để gây chia rẽ, làm giảm niềm tin hoặc chống phá Đảng, Nhà nước.
9	Khả năng chuyển hóa thành phản ứng xã hội	Xuất hiện kiến nghị tập thể, lời kêu gọi, vận động tập trung đông người hoặc biểu hiện phản ứng xã hội khác; có nguy cơ ảnh hưởng an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội.
10	Khả năng kéo dài, phát sinh vấn đề mới	Nguyên nhân chưa được giải quyết; thông tin chính thống chưa đầy đủ; xuất hiện tình tiết mới; dư luận tiếp tục đặt câu hỏi, yêu cầu giải thích, làm rõ.

III. XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ ƯU TIÊN THEO DÕI, CẢNH BÁO

1. Mức độ theo dõi

Vấn đề mới xuất hiện; phạm vi tác động còn hạn chế; đã xuất hiện ý kiến, thái độ hoặc sự quan tâm của một bộ phận cán bộ, đảng viên, Nhân dân nhưng chưa hình thành luồng dư luận xã hội rõ nét.

***Yêu cầu*:** Ghi nhận, tiếp tục nắm bắt, cập nhật trong báo cáo định kỳ; chủ động phát hiện thay đổi về phạm vi, cường độ và chiều hướng dư luận.

2. Mức độ cần quan tâm

Đã hình thành một hoặc một số luồng ý kiến tương đối rõ; số người, nhóm xã hội quan tâm có xu hướng tăng; xuất hiện băn khoăn, kiến nghị hoặc yêu cầu cung cấp, làm rõ thông tin.

***Yêu cầu*:** Tăng cường nắm bắt, phân tích; đề nghị cơ quan, đơn vị liên quan cung cấp thông tin; Báo cáo trong 02 ngày làm việc kể từ khi xác định mức độ; trường hợp có diễn biến nhanh hoặc nguy cơ gia tăng thì báo cáo ngay.

Mức độ cảnh báo

Dư luận diễn biến nhanh, phạm vi ảnh hưởng tương đối rộng; xuất hiện nhiều luồng ý kiến trái chiều, tâm trạng bức xúc hoặc phản ứng tiêu cực; thông tin lan truyền mạnh; có nguy cơ ảnh hưởng sự đồng thuận xã hội, uy tín cơ quan, tổ chức hoặc an ninh, trật tự.

Yêu cầu: Báo cáo trong 12 giờ hoặc ngay khi phát hiện nếu diễn biến có khả năng gia tăng nhanh; chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền để kiểm tra, xác minh, giải quyết; tăng cường theo dõi, dự báo; tham mưu phương án cung cấp thông tin và định hướng; xem xét áp dụng Phụ lục số 03.

3. Mức độ cảnh báo đặc biệt

Dư luận diễn biến phức tạp, lan truyền nhanh trên diện rộng; tâm trạng xã hội gay gắt; xuất hiện nguy cơ hình thành điểm nóng, khủng hoảng truyền thông, tập trung đông người hoặc ảnh hưởng lớn đến an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội, uy tín của Đảng, Nhà nước và niềm tin của Nhân dân.

Yêu cầu: Báo cáo ngay, chậm nhất 02 giờ kể từ khi phát hiện; đồng thời thực hiện quy trình phối hợp theo Phụ lục số 03; thường xuyên cập nhật diễn biến và tham mưu điều chỉnh phương án.

IV. NGUYÊN TẮC XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ

1. Không áp dụng phương pháp cộng điểm cơ học để xác định mức độ.

2. Việc xác định mức độ phải dựa trên đánh giá tổng hợp các tiêu chí, đặc biệt lưu ý cường độ tâm trạng xã hội; tốc độ, phạm vi lan truyền; tính chính trị, phức tạp, nhạy cảm; nguy cơ bị lợi dụng, xuyên tạc; khả năng chuyển hóa thành phản ứng xã hội.

3. Một vấn đề có thể được xác định ở mức cảnh báo cao hơn ngay cả khi phạm vi ban đầu còn hẹp nếu có yếu tố đặc biệt nhạy cảm hoặc nguy cơ gây tác động lớn.

4. Khi các yếu tố cảnh báo giảm, dư luận cơ bản ổn định, mức độ ưu tiên theo dõi có thể được điều chỉnh giảm tương ứng.

5. Đối với trường hợp khó xác định, Ban Tuyên giáo Thành ủy tổng hợp, đánh giá và báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

6. Cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đánh giá ban đầu; Ban Tuyên giáo Thành ủy tổng hợp, phân tích và xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo để

phục vụ công tác tham mưu ở cấp thành phố. Việc nâng, hạ mức được thực hiện khi có thông tin, tình tiết hoặc diễn biến mới.

7. Các chỉ số định lượng về số lượng thông tin, tốc độ gia tăng, mức độ tương tác, phạm vi lan truyền và sắc thái phản ứng xã hội được sử dụng làm thông tin tham khảo, không phải căn cứ duy nhất để xác định mức độ ưu tiên.

PHỤ LỤC SỐ 03
QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ ĐỐI VỚI NHỮNG VẤN ĐỀ DƯ LUẬN XÃ HỘI PHỨC TẠP, NHẠY CẢM

(Kèm theo Quy định số 424-QĐ/TU, ngày 09/10/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng)

I. MỤC ĐÍCH, NGUYÊN TẮC

1. Quy trình này quy định trình tự phối hợp giữa Ban Tuyên giáo Thành ủy với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tiếp nhận, xác minh, xử lý thông tin, tham mưu giải quyết vấn đề và định hướng dư luận xã hội đối với những vấn đề phức tạp, nhạy cảm.

2. Việc phối hợp phải bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; không làm thay chức năng, nhiệm vụ của cơ quan có thẩm quyền.

3. Cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền đối với vấn đề chịu trách nhiệm kiểm tra, xác minh, xử lý, giải quyết theo quy định; Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì tổng hợp, phân tích, dự báo, tham mưu và định hướng dư luận xã hội.

4. Việc xử lý, giải quyết vấn đề và công tác cung cấp thông tin, tuyên truyền, định hướng dư luận xã hội phải được triển khai đồng bộ, kịp thời; lấy việc giải quyết nguyên nhân thực tế, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân và tạo đồng thuận xã hội làm trọng tâm.

5. Thông tin trao đổi, cung cấp trong quá trình phối hợp phải bảo đảm chính xác, khách quan, thống nhất, kịp thời, đúng thẩm quyền; thực hiện các quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, an toàn thông tin và các quy định có liên quan.

6. Đối với vấn đề ở mức độ cảnh báo đặc biệt, việc báo cáo và trao đổi thông tin với người đứng đầu cấp ủy, cơ quan, đơn vị liên quan phải được thực hiện ngay khi phát hiện; đồng thời xác định đầu mối phối hợp và thống nhất nội dung thông tin ban đầu có thể cung cấp theo thẩm quyền.

II. TRƯỜNG HỢP ÁP DỤNG

1. Vấn đề được xác định ở mức độ cảnh báo theo Phụ lục số 02 và cần sự phối hợp của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Vấn đề được xác định ở mức độ cảnh báo đặc biệt theo Phụ lục số 02.

3. Vấn đề có diễn biến phức tạp, nhạy cảm, tác động hoặc có khả năng tác động lớn đến tư tưởng, tâm trạng, sự đồng thuận xã hội; có nguy cơ bị lợi dụng, xuyên tạc, kích động hoặc phát sinh điểm nóng, khủng hoảng truyền thông.

4. Các trường hợp khác theo chỉ đạo của Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy.

III. QUY TRÌNH PHỐI HỢP

Bước 1. Tiếp nhận, phân tích và đánh giá ban đầu

Ban Tuyên giáo Thành ủy tiếp nhận, tổng hợp thông tin từ các cơ quan, đơn vị, địa phương; đội ngũ cộng tác viên dư luận xã hội; Cổng Mặt trận số 24/7; Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng; báo chí, truyền thông, không gian mạng và các nguồn thông tin hợp pháp khác.

Trên cơ sở thông tin tiếp nhận, tiến hành phân tích ban đầu về các luồng ý kiến, thái độ, tâm trạng xã hội; phạm vi, đối tượng chịu tác động; mức độ, tốc độ lan truyền; tính chất phức tạp, nhạy cảm và khả năng phát sinh diễn biến mới.

Căn cứ tiêu chí tại Phụ lục số 02, xác định mức độ ưu tiên theo dõi, cảnh báo; trường hợp thuộc phạm vi áp dụng của Phụ lục này, kịp thời báo cáo cấp có thẩm quyền và đề xuất triển khai cơ chế phối hợp.

Sản phẩm: Báo cáo nhanh hoặc thông tin tổng hợp, đánh giá ban đầu; đề xuất nội dung cần phối hợp.

Bước 2. Xác định nội dung cần phối hợp và cơ quan có chức năng, thẩm quyền

Căn cứ tính chất, nội dung của vấn đề, xác định:

- Những thông tin cần kiểm tra, xác minh, làm rõ;
- Những nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của từng cơ quan, đơn vị, địa phương;
- Cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính đối với từng nội dung cần kiểm tra, xác minh, xử lý hoặc giải quyết;
- Các cơ quan, đơn vị cần phối hợp cung cấp thông tin;
- Những nội dung cần theo dõi, phân tích, dự báo và định hướng dư luận xã hội.

Trường hợp vấn đề liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương hoặc chưa xác định rõ cơ quan chịu trách nhiệm chính, Ban Tuyên giáo Thành ủy tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

Đối với vấn đề liên ngành, liên địa bàn, việc phân công phải xác định một cơ quan hoặc đầu mối chịu trách nhiệm chính đối với từng nội dung; các cơ quan còn lại thực hiện trách nhiệm phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền.

Sản phẩm: Xác định rõ nội dung phối hợp, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan và yêu cầu về thông tin cần cung cấp.

Bước 3. Kiểm tra, xác minh thông tin và phân tích, dự báo dư luận xã hội

Hai nhóm nhiệm vụ được triển khai đồng thời:

a) Kiểm tra, xác minh và xử lý thông tin

Cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền đối với vấn đề chủ trì kiểm tra, xác minh, làm rõ thông tin thuộc lĩnh vực quản lý; xác định nội dung đúng, sai, chưa đủ căn cứ kết luận; nguyên nhân và những vấn đề cần xử lý, giải quyết.

Kết quả kiểm tra, xác minh và những thông tin có thể công bố được kịp thời cung cấp cho Ban Tuyên giáo Thành ủy để phục vụ công tác phân tích, dự báo và tham mưu định hướng dư luận xã hội.

b) Phân tích, dự báo dư luận xã hội

Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì:

- Tổng hợp, phân tích các luồng ý kiến;
- Xác định thái độ, tâm trạng và những vấn đề cán bộ, đảng viên, Nhân dân đang quan tâm, băn khoăn hoặc yêu cầu làm rõ;
- Đánh giá phạm vi, mức độ và tốc độ lan truyền;
- Nhận diện thông tin sai sự thật, xuyên tạc hoặc nguy cơ vấn đề bị lợi dụng;
- Đánh giá mức độ tác động đến tư tưởng, tâm trạng và sự đồng thuận xã hội;
- Dự báo xu hướng và các tình huống dư luận xã hội có thể phát sinh.

Sản phẩm: Kết quả kiểm tra, xác minh thông tin của cơ quan có thẩm quyền; báo cáo phân tích, đánh giá, dự báo dư luận xã hội.

Bước 4. Phối hợp tham mưu phương án xử lý và định hướng dư luận xã hội

Trên cơ sở kết quả kiểm tra, xác minh và phân tích, dự báo dư luận xã hội, các cơ quan liên quan phối hợp tham mưu triển khai đồng bộ hai nhóm giải pháp:

a) Xử lý, giải quyết vấn đề theo chức năng, thẩm quyền

Cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền chủ động xử lý, giải quyết những nội dung thuộc phạm vi quản lý; tập trung xử lý nguyên nhân làm phát sinh dư luận; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, cá nhân và tuân thủ quy định.

b) Cung cấp thông tin và định hướng dư luận xã hội

Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì tham mưu nội dung, phương thức định hướng dư luận xã hội; phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai phù hợp với từng vấn đề, địa bàn và nhóm đối tượng, trong đó có thể:

- Cung cấp thông tin chính thống;
- Tổ chức hoặc đề nghị tổ chức phát ngôn, cung cấp thông tin cho báo chí;
- Tham mưu, định hướng nội dung thông tin, tuyên truyền trên báo chí, truyền thông và không gian mạng theo chức năng, thẩm quyền và quy định của pháp luật;
- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên, cộng tác viên dư luận xã hội;

- Tổ chức tuyên truyền, giải thích, đối thoại, vận động đối với địa bàn, nhóm đối tượng liên quan;

- Đấu tranh, phản bác thông tin sai sự thật, xuyên tạc, xấu độc theo quy định;

- Thực hiện các giải pháp phù hợp khác.

Cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung chuyên môn thuộc lĩnh vực quản lý; việc phát ngôn, cung cấp và công bố thông tin thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự và quy định của pháp luật.

Sản phẩm: Phương án xử lý, giải quyết vấn đề; nội dung, phương thức thông tin và định hướng dư luận xã hội.

Bước 5. Tổ chức thực hiện và theo dõi diễn biến dư luận xã hội

Các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo chức năng, thẩm quyền và phương án đã thống nhất; kịp thời trao đổi những thông tin, tình tiết mới phát sinh.

Thông tin phản hồi được tập trung qua đầu mối đã xác định trong cơ chế phối hợp; hạn chế yêu cầu cơ quan, đơn vị báo cáo trùng lặp cùng một nội dung.

Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì theo dõi diễn biến dư luận xã hội, tập trung vào:

- Sự thay đổi của các luồng ý kiến, thái độ, tâm trạng;

- Mức độ đồng thuận hoặc phản ứng xã hội;

- Những vấn đề tiếp tục được quan tâm, băn khoăn;

- Tình hình lan truyền thông tin trên báo chí, truyền thông và không gian mạng;

- Thông tin sai sự thật, xuyên tạc hoặc vấn đề mới phát sinh;

- Hiệu quả của hoạt động cung cấp thông tin, tuyên truyền và định hướng dư luận xã hội.

Trường hợp diễn biến dư luận có thay đổi đáng kể, kịp thời đánh giá lại mức độ cảnh báo và tham mưu điều chỉnh phương án; trường hợp vượt thẩm quyền, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

Sản phẩm: Báo cáo cập nhật diễn biến dư luận xã hội; đề xuất điều chỉnh phương án khi cần thiết.

Bước 6. Đánh giá kết quả và kết thúc hoặc tiếp tục theo dõi

Việc kết thúc chế độ theo dõi, cảnh báo chuyên đề được xem xét khi:

- Những nội dung chủ yếu làm phát sinh dư luận đã được cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết hoặc có phương án giải quyết rõ ràng;

- Thông tin cần thiết đã được cung cấp;

- Các luồng ý kiến, thái độ, tâm trạng xã hội cơ bản ổn định;

- Không còn dấu hiệu đáng kể về nguy cơ lan rộng, phát sinh diễn biến phức tạp, điểm nóng hoặc khủng hoảng truyền thông.

Ban Tuyên giáo Thành ủy chủ trì tổng hợp, đánh giá diễn biến và kết quả công tác định hướng dư luận xã hội; phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan đánh giá hiệu quả xử lý, cung cấp thông tin và công tác phối hợp.

Trường hợp xuất hiện tình tiết mới hoặc dư luận xã hội tiếp tục diễn biến phức tạp, thực hiện đánh giá lại theo Phụ lục số 02 và tiếp tục quy trình phối hợp phù hợp.

Đối với những vấn đề lớn, phức tạp, nhạy cảm, sau khi tình hình ổn định, tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm; kiến nghị giải pháp khắc phục hạn chế và phòng ngừa những vấn đề tương tự.

Sản phẩm: Báo cáo kết quả; đề xuất kết thúc, chuyển sang theo dõi thường xuyên hoặc tiếp tục cảnh báo.

IV. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN, ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU

↓

XÁC ĐỊNH NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

↓

KIỂM TRA, XÁC MINH THÔNG TIN ↔ PHÂN TÍCH, DỰ BÁO DƯ LUẬN XÃ HỘI

↓

THAM MƯU, ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN → CẤP CÓ THẨM QUYỀN XEM XÉT, CHỈ ĐẠO

↓

XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ ↔ THÔNG TIN, ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI

↓

THEO DÕI DIỄN BIẾN DƯ LUẬN XÃ HỘI

↓

ĐÁNH GIÁ

↓

KẾT THÚC / THEO DÕI THƯỜNG XUYÊN / TIẾP TỤC CẢNH BÁO

V. YÊU CẦU THỰC HIỆN

1. Bảo đảm phát hiện sớm, báo cáo kịp thời, xác minh đúng thẩm quyền, phân tích khách quan, dự báo sát tình hình, thông tin thống nhất và định hướng chủ động.

2. Cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về nội dung thông tin thuộc lĩnh vực quản lý và kết quả xử lý, giải quyết theo chức năng, thẩm quyền.

3. Ban Tuyên giáo Thành ủy chịu trách nhiệm chủ trì tổng hợp, phân tích, dự báo, tham mưu và theo dõi công tác định hướng dư luận xã hội; không làm thay chức năng kiểm tra, xác minh, xử lý, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

4. Trong quá trình thực hiện phải kết hợp chặt chẽ giữa xử lý, giải quyết nguyên nhân thực tế làm phát sinh dư luận với cung cấp thông tin và định hướng dư luận xã hội; không sử dụng hoạt động thông tin, tuyên truyền để thay thế việc xử lý, giải quyết những vấn đề thuộc trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền.