

TỈNH ỦY QUẢNG TRỊ

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Đông Hà, ngày 09 tháng 4 năm 2016

Số 03 - QĐ/TU

### QUY ĐỊNH

về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

Để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội của cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân trên địa bàn tỉnh Quảng Trị, Thường trực Tỉnh ủy ban hành Quy định về quy trình sử dụng đường dây tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh dư luận xã hội như sau:

#### **Điều 1. Số máy và đơn vị tiếp nhận, xử lý thông tin, cách thức thông báo đường dây tiếp nhận thông tin**

- Tổng đài tiếp nhận thông tin phản ánh những vấn đề dư luận xã hội của cán bộ, đảng viên và nhân dân:

+ Số máy: **0888.162.162**

+ Địa chỉ Email: **tiepnhanthongtin@quangtri.gov.vn**

- Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông tin: **Trung tâm thông tin công tác tư tưởng (thuộc Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy).**

- Cơ quan có trách nhiệm xử lý thông tin: Các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan đến thông tin được tiếp nhận chịu trách nhiệm xử lý, giải quyết theo đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ theo chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy. Trung tâm thông tin công tác tư tưởng sẽ truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy đến các cơ quan, đơn vị có liên quan cần xử lý.

- Quy định về thời gian tiếp nhận thông tin:

+ Tiếp nhận cuộc gọi trực tiếp trong giờ hành chính (từ 7h – 17h).

+ Ngoài giờ hành chính: sẽ tiếp nhận các cuộc gọi dưới hình thức thông qua hộp thư thoại và xử lý vào sáng ngày hôm sau.

+ Thời gian tiếp nhận thông tin 7 ngày/tuần.

- Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Trị, Báo Quảng Trị, Đài Phát thanh  
- Truyền hình các huyện, thị, thành phố có trách nhiệm thông báo Quy định về  
đường dây tiếp nhận, xử lý thông tin, số máy liên lạc, địa chỉ Email.

- Trung tâm thông tin công tác tư tưởng chịu trách nhiệm thông báo số  
máy tiếp nhận thông tin, địa chỉ Email đến các cơ quan, đơn vị, địa phương  
trong toàn tỉnh để công khai cho cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân.

**Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin qua số máy, Email tiếp  
nhận thông tin**

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải bảo đảm kịp thời, đầy đủ và đúng  
trình tự, thủ tục.

2. Người cung cấp thông tin được đảm bảo giữ bí mật về danh tính, địa  
chỉ.

3. Từ chối tiếp nhận thông tin trong các trường hợp sau đây: Đối với vụ  
việc cụ thể, người cung cấp thông tin không nói rõ họ, tên, địa chỉ của mình; nội  
dung thông tin cung cấp không rõ ràng, không thể xác định được nội dung vụ  
việc cụ thể, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Thông tin được tiếp nhận qua đường dây tiếp nhận thông tin phải được  
ghi âm đầy đủ, lưu trữ đầy đủ vào các thiết bị chuyên dụng và tuyệt đối được giữ  
bí mật.

**Điều 3. Quy trình nhận thông tin và trách nhiệm xử lý**

1. Các thông tin sau khi được xác minh sẽ tổng hợp để báo cáo Thường  
trực Tỉnh ủy 11 lần/tuần. Đối với các thông tin có tính cấp thiết thì báo cáo theo  
chế độ “Khẩn”.

2. Toàn bộ các cuộc gọi đến được ghi âm để bảo đảm tính khách quan  
trong quá trình tiếp nhận thông tin. Nội dung các cuộc gọi đến qua đường dây  
tiếp nhận thông tin, ý kiến phản ánh qua Email được bộ phận xử lý thông tin dư  
luận xã hội thuộc Trung tâm thông tin công tác tư tưởng tổng hợp bằng phần  
mềm chuyên dụng, phân loại các thông tin theo từng lĩnh vực, địa phương, đơn  
vị, theo mức độ, tần suất cuộc gọi, cỡ mẫu Email. File ghi âm các cuộc gọi đến  
được lưu tại Trung tâm thông tin công tác tư tưởng và được trích xuất khi có yêu  
cầu của Thường trực Tỉnh ủy.

3. Trung tâm thông tin công tác tư tưởng truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong thời hạn 48 giờ tùy theo tính chất, mức độ của thông tin cần xử lý và yêu cầu của Thường trực. Thời gian để các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan xử lý thông tin được thể hiện cụ thể tại từng phiếu chuyển của Trung tâm Thông tin công tác tư tưởng, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy.

4. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan báo cáo kết quả xử lý bằng văn bản cho Thường trực Tỉnh ủy và thông báo kết quả cho Trung tâm thông tin công tác tư tưởng để lưu vào hồ sơ xử lý cũng như phản hồi ý kiến cho nhân dân khi có yêu cầu theo đúng thời hạn đã quy định.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của cán bộ trực đường dây tiếp nhận thông tin**

1. Tiếp nhận và xử lý thông tin theo đúng quy định.
2. Bảo đảm thời gian trực đường dây tiếp nhận thông tin theo quy định.
3. Tuyệt đối giữ bí mật thông tin được tiếp nhận.

#### **Điều 5. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Thường trực Tỉnh ủy kịp thời phát hiện các hạn chế, thiếu sót trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo được Trung tâm thông tin công tác tư tưởng đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng.

2. Người cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua đường dây tiếp nhận thông tin để vụ lợi, gây rối, quấy nhiễu hoặc làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp, uy tín của người khác thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị đề xuất cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

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

#### **Điều 6. Tổ chức thực hiện**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.
2. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thông tin công tác tư tưởng (thuộc Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy) thực

hiện các quy định này. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Thường trực Tỉnh ủy để điều chỉnh, chỉ đạo giải quyết.

Nơi nhận:

- Viện nghiên cứu DLXH, Ban TGTW (báo cáo),
- Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQVN tỉnh,
- Các Ban Đảng, Văn phòng Tỉnh ủy,
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh,
- Thường trực các huyện, thị, thành ủy, ĐUTT,
- Trung tâm thông tin CTTT (Ban Tuyên giáo TU),
- Các đ/c Ủy viên Thường vụ Tỉnh ủy,
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

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



**Phạm Đức Châu**