

武汉市人民政府办公厅文件

武政办〔2016〕148 号

市人民政府办公厅关于做好 政务舆情回应工作的通知

各区人民政府,市人民政府各部门:

在当前互联网迅猛发展和新型传播方式不断涌现的新形势下,政府的施政环境正发生深刻变化,在政务公开工作中加强政务舆情回应日益成为政府提升治理能力的内在要求。根据《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》(国办发〔2016〕61号)精神,为进一步做好我市政务舆情回应工作,提高政务公开水平,切实达到解疑释惑、澄清事实、赢得公众理解和支持的目的,经市人民政府同意,现将有关事项通知如下:

一、进一步明确政务舆情回应责任

各区人民政府(含开发区、风景区、化工区管委会,下同)、市人民政府各部门要高度重视政务舆情回应工作,切实增强舆情应对意识,建立健全政务舆情的监测、研判、回应机制,落实回应责任,避免反应迟缓、被动应对、相互推诿等现象的发生。

对涉及市人民政府重大政策、重要决策部署的政务舆情,市人民政府相关部门是回应第一责任主体。对涉及各区(含开发区、风景区、化工区,下同)的政务舆情,按照属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则进行回应,涉事责任部门是回应第一责任主体,由本级政府办公室会同宣传部门做好组织协调工作;涉事责任部门实行垂直管理的,由上级部门办公室会同宣传部门做好组织协调工作。

对涉及多个区的政务舆情,市人民政府相关主管部门是舆情回应第一责任主体,相关区人民政府按照属地管理原则进行回应。

对涉及市(区)多个部门的政务舆情,市(区)相关部门按照职责分工分别做好回应工作,部门之间应加强沟通协商,确保回应的信息准确一致,本级政府办公厅(室)会同宣传部门做好组织协调、督促指导工作,必要时可确定1个牵头部门作为回应第一责任主体。

对特别重大的政务舆情,本级政府主要负责人要切实负起领导责任,指导、协调、督促相关部门做好舆情回应工作。

二、切实加强政务舆情的监测

各区、各部门需要重点回应的政务舆情是:对政府及其部门重

大政策措施存在误解误读的、涉及公众切身利益且产生较大影响的、涉及民生领域严重冲击社会道德底线的、涉及突发事件处置和自然灾害应对的、上级党委政府或者相关部门要求主动回应的政务舆情等。

各区、各部门要健全政务舆情监测机制,在高度关注涉及本区、本部门重要社情民意的同时,重点加强各类新闻媒体、网站、网络论坛以及“两微一端”等社交平台上传播的重大负面敏感信息的监测,形成“全覆盖、全方位、全天候”的舆情监测搜集体系,做到及时发现、及时预警、及时报告。市、区网信部门要充分发挥舆情监测的专业优势,指导相关部门加强舆情监测工作。

三、切实加强政务舆情的分析研判

各区、各部门对监测到的需要重点回应的政务舆情,要根据舆情内容、公众反应、媒体介入程度等第一时间进行分析研判,制订政务舆情回应和处置方案。

在涉及群众切身利益的重大政策出台前,各区、各部门要开展舆情风险评估,通过舆情跟踪、抽样调查、重点走访、会商分析等方式,对政策可能引发的各种舆情风险进行科学预测、综合研判、准确评估,确定舆情风险等级并制订相应的回应和处置预案。

在政务舆情分析研判过程中,如果发现严重危害社会秩序和国家利益的造谣传谣行为,相关责任单位在做好舆情回应、处置工作的同时,应当及时将有关情况和线索移交公安机关、网络监管部门依法依规予以处置。

四、切实提高政务舆情回应实效

对需要重点回应的政务舆情,各区、各部门要区分不同情况,进行分类处理,通过指定媒体发布权威信息、召开新闻发布会或者吹风会、接受媒体采访等方式进行回应。要把握回应的时、度、效,围绕“什么时候回应、怎么回应、由谁回应、回应什么”等科学制订预案,切实提高政务舆情的回应实效。

要围绕舆论关注的焦点、热点和关键问题明确政策舆情回应口径,认真组织撰写回应稿件,做到实事求是、言之有据、有的放矢,避免自说自话,力求表达准确、亲切、自然。要建立政务舆情回应口径审核机制,对于一般性事项的政务舆情回应口径,由相关责任部门分管负责人审核;对于重大事件的政务舆情回应口径,由相关责任部门主要负责人审核;对于特别敏感复杂问题的政务舆情回应口径,相关责任部门要组织专家会商,科学确定舆情回应口径,对不能确定的,应当及时向上级机关请示明确,防止因不当回应产生舆论次生危害。

通过召开新闻发布会或者吹风会进行回应的,相关责任部门负责人或者新闻发言人应当出席;对于有重大影响的政务舆情,要按照“顶格安排”的原则,安排相关区、相关部门分管负责人或者主要负责人进行新闻发布。对出面回应的相关负责人或者工作人员,要给予一定的自主空间,宽容失误。

对涉及特别重大、重大突发事件的政务舆情,要快速反应、及时发声,最迟应在事件发生后 24 小时内举行新闻发布会予以回

应,对其他政务舆情应在事件发生后 48 小时内予以回应,并根据工作进展情况,持续发布权威信息。

各区、各部门要适应传播对象化、分众化的趋势,进一步加强政务微博、微信和政务网站的建设维护及运作管理,充分利用新媒体平等交流、互动传播的特点和政府网站的互动功能,提升回应信息的到达率。要建立与宣传、网信等部门的协调联动和快速反应机制,加强与有关媒体和网站平台的沟通交流,扩大回应信息的传播范围。

各区、各部门要对政务舆情的回应效果进行动态跟踪监测,并根据最新动态及时研究、开展后续回应和处置工作。

五、加强督促检查和业务培训

市、区绩效考核部门要将政务舆情回应情况作为政务公开的重要内容纳入绩效考核体系。市、区人民政府办公厅(室)要以政务舆情回应制度、回应机制、回应效果为重点,定期对各部门和单位政务舆情回应工作开展督查检查,对督查中发现的经验做法和先进典型要及时总结并予以推广,对工作落实好的单位和个人要按照有关规定予以表扬通报,发挥示范引导作用;对工作消极、不作为且整改不到位的单位和个人,要进行通报批评和约谈,对不按照规定公开政务,侵犯群众知情权且情节较为严重的,要会同监察机关依法依规严肃追究责任。

加大业务培训力度,由市网信办牵头,利用 2 年左右的时间,对各区、各部门分管舆情工作的负责人和新闻发言人进行轮训,切

实提高政务舆情信息发布、政策解读、回应关切的能力。



抄送：市委办公厅,武汉警备区,各人民团体,各民主党派。
市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市法院、检察院。
各新闻单位,各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2016年10月31日印发
