# 杭州市富阳区政务公开回应关切工作制度（试行）

为进一步加强政务舆情应对工作，提升政务公开水平，增强政府公信力，根据《国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》和省、市关于建立政务公开舆情回应制度的要求，制订本制度。

一、明确工作原则

（一）公开透明原则。按照“公开为原则，不公开为例外”的要求，深入推进我区政府信息公开工作，正确对待舆论监督，做到不缺位、不失语、不被动，牢牢抓住信息发布主动权。

（二）分级负责原则。牢固树立舆情危机和公开意识，坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”，注重源头防范、源头治理、源头处置，做到有责、负责、尽责。

（三）科学有效原则。按照国家法律法规和有关规定，尊重宣传和舆情发展规律，把握好时、度、效、管理能力和引导能力。

（四）双向互动原则。规范和整合政民互动渠道、探索建立网上群众路线工作法，快速受理群众咨询投诉，及时公开热点、敏感话题真实情况，发挥舆情在传播政务信息、引导社会舆论、畅通民意渠道中的作用。

二、健全工作机制

（一）检测收集。各单位负责检测、收集区主要门户网站、论坛、微博、网络问政、热线电话、新闻跟贴，以及传统媒体上的重大政务舆情，要安排专人和力量负责检测收集涉及本部门的政务舆情，通过巡查即时掌握了解网络等舆情动态，对涉及本部门（单位）工作相关的疑虑、误解、以及歪曲和谣言，迅速与门户网、政府热线、政务微博等工作机构核实衔接，切实做到不漏报、不迟报，实现舆情信息资源互通互动互助共享，形成“全覆盖、全方位、全天候”的舆情监测体系。

（二）分析研判。健全舆情研判标准，根据舆情内容、公众反应、媒体介入程度等，完善舆情监测预警机制，准确判断回应价值。涉及群众切身利益的重大决策出台前，要进行舆情风险评估，通过舆情跟踪、抽样调查、重点走访、会商分析等方式，对决策可能引发的各种风险进行科学预测、综合研判，确定风险等级并制定相应的处置预案。加强舆情研判和政府信息发布工作，通过网络舆情日志、舆情专报等，及时发现、及时预警、及时反馈。对重大敏感政务舆情，各单位要对事件的性质、舆情走势、可能出现的风险等进行及时准确的评估，提出预控处置意见，按程序报审后进行处置。

（三）归口报送。加强对政务舆情信息工作的管理，不断规范信息报送渠道，及时有效的向本级和上级机关报送政务舆情信息。

（四）应对处置。推动完善网上网下相结合的综合防控体系，按照“网上问题，网下解决”的要求，将舆情处置和事件处置相结合。规范舆情反映问题的受理、转办、反馈等工作流程，定期通报网络社情民意办理和处置情况。建立健全敏感舆情各单位协同处置机制，强化全局“一盘棋”意识，努力形成信息共享、多方参与、齐抓共管的工作格局，各司其责，提高应急处置效能。各单位主要负责同志是舆情处置工作第一责任人，对重大舆情处置工作要亲自抓、负总责；分管领导是直接责任人，要具体负责政务舆情处置工作，确保24小时联络畅通。

（五）公开回应。各单位要明确专门科室负责本单位政务舆情引导和回应工作。建立政府信息公开、信息发布与舆情回应相协调的工作机制，将依法依规发布信息贯穿于舆情处置、回应的全过程，充分发挥政府信息公开的新闻宣传和舆论引导作用。坚持“谁主管谁发声、谁处置谁发声”，拟发布信息涉及其他行政机关的，应与有关行政机关沟通确认，确保发布信息准确一致。推进政务微博、微信与政府网站的联动和互补，发挥新媒体在传播政务信息、引导社会舆论、畅通民意渠道等方面的作用。通过网上发布信息、组织专家解读、召开新闻发布会、接受媒体专访等形式及时予以回应，正面引导舆论。

三、强化工作保障。

（一）加强组织领导。各单位要将舆情收集、研判、回应作为增强政府公信力和执行力的重要内容，列入重要工作日程。要建立政务舆情信息管理制度，指定专门工作机构，坚持和完善专人采编、领导审核把关等工作程序。按照专兼结合的原则，选配熟悉网络传播特点人员，负责政务信息发布、政务舆情收集分析回应等工作。不断提高相关人员的政策把握能力、舆情研判能力和回应引导能力。建立工作落实和联动机制，努力在全区形成正确面对舆情、遇事不躲不推、妥善处置事件、积极回应关切的良好工作氛围。

（二）加强信息发布。要充分利用网络平台，及时准确公开政府信息，在网络领域传播主流声音。要加强对政务微博建设的指导，与民生联系密切的部门要完善机制、创新方法，利用好、发挥好“政务微博、微信”的作用。强化政务微博的信息公开功能，建立信息优先发布机制，及时发布各类权威信息。加强新闻发布在舆情应对中的作用，正面回应，主动发声，引导舆论，增强舆情应对的权威性和时效性。

（三）加强督查指导。各单位要加强对政府网站、政务微博等平台建设和管理工作的督查指导，进一步完善相关措施和管理办法，将政务舆情办理、处置、回应情况纳入政务公开、效能建设等相关考核。加大问责力度，对因工作重视不够、应对无方、处置不力、发生重大问题、造成严重社会影响的，要依纪依法严肃追究相关单位和人员责任。

杭州市富阳区人民政府2020-12-29