

云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2016〕106号

云南省人民政府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

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

为贯彻落实《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，进一步加强政务舆情回应工作，提升政务公开水平，增强政府公信力，经省人民政府同意，现就政务公开工作中进一步做好政务舆情回应有关事项通知如下：

一、把握政务舆情回应原则

（一）及时有效原则。尊重客观事实，坚持快速反应。紧扣群众关切和诉求，做到第一时间发现、收集，第一时间上报、研

判，第一时间核实、处置，第一时间发布、回应。

（二）分级负责原则。坚持“属地管理、分级负责、谁主管谁负责”原则，涉事责任部门要明确责任，积极主动回应舆情，注重源头防范、源头治理、源头处置。

（三）双向互动原则。关注群众呼声，及时传递党和政府声音，快速受理群众咨询投诉，及时公开热点、敏感话题真实情况，线上线下及时沟通，实时反馈回应情况，做到事事有回音。

二、明确政务舆情回应职责

各地各部门要牢固树立舆情危机和公开意识，高度重视，积极落实好回应责任。对涉及省委、省政府重大政策、重要决策部署的政务舆情，省直有关部门是第一责任主体。涉及各州、市、县、区的政务舆情，涉事责任部门是第一责任主体，其本级政府办公厅（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，上级部门办公室会同宣传部门做好组织协调工作。对涉及多个地区的政务舆情，上级政府主管部门是舆情回应的第一责任主体，有关地区政府按照属地管理原则进行回应。对涉及多个部门的政务舆情，有关部门按照职责分工做好回应工作，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，必要时可确定牵头部门；对特别重大的政务舆情，本级政府主要负责同志要切实负起领导责任，指导、协调、督促有关部门做好

舆情回应工作。

三、规范政务舆情回应流程

(一) 及时监测收集。各地各部门要安排专人和力量，加强对主要门户网站、论坛、博客、微博、微信、微视、移动客户端、网络问政、热线电话、新闻跟贴，以及报刊、广播电视等平台上的重大政务舆情的监测收集，及时掌握舆情动态。重点收集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、涉及公共安全影响社会稳定的、上级政府要求下级政府主动回应的政务舆情等需要重点回应的政务舆情信息。对涉及本地本部门工作的政务舆情，要迅速与政府新闻办、网信、公安（网安）以及政府门户网站、政务新媒体等工作机构核实衔接，做到不漏报、不迟报、不误报、不瞒报，确保舆情信息互通互动互助共享，形成“全覆盖、全方位、全天候”的舆情监测体系。

(二) 科学分析研判。健全政务舆情研判标准，根据舆情内容、公众反应、媒体介入程度等，确定重大、较大、一般等舆情等级，准确判断回应价值。涉及群众切身利益的重大决策出台前，要采取舆情跟踪、抽样调查、重点走访、会商分析等方式，科学预测、综合研判可能引发的各种舆情风险，制定相应处置预案和整改措施。对可能出现的重大敏感政务舆情，及时形成舆情

分析报告，对事件的性质、舆情走势、可能出现的风险等进行认真评估，提出预控处置意见。

（三）严格归口报送。加强政务舆情信息管理工作，规范信息报送渠道，强化互联网政务舆情报送力度。向本级政府或领导报送政务舆情，凡属就业、住房、教育、卫生计生、质监、食品药品安全、价格、扶贫、移民搬迁、公共基础设施建设等民生热点类的，以各业务职能主管部门报送为主；凡属社情民意类的，以信访部门报送为主；凡属对外宣传类的，以外宣部门报送为主；凡属社会稳定类的，以公安部门报送为主；凡属涉外类的，以外事部门报送为主；凡属应急管理类的，以政府应急部门报送为主；其他政务舆情信息由政府办公厅（室）负责统筹报送。各地各部门在向本级政府或政府领导报送各类政务舆情信息时，须同时抄送政务公开日常工作负责部门；报送省人民政府或省人民政府领导的政务舆情信息，须同时抄送省政务公开领导小组办公室、省新闻宣传和舆论处置联席会议办公室。

（四）规范应对处置。建立健全政务舆情回应预案，加强政务舆情回应预案动态管理。发现舆情后，责任单位应采取多种应对措施，降低舆情热度，控制舆论导向；完善网上网下相结合的综合回应防控体系，做到“网上问题，网下解决”，舆情处置和实体处置同步开展。舆情反映问题的受理、转办、回应等工作流程，原则按照及时发现、收集整理、报送上级领导、通报涉事单

位、舆情研判会商、提出应对处置意见、回复办理结果、督办落实、汇总通报的应对处置程序规范处置；重大突发政务舆情，要严格按照公共突发事件应急处置程序和重大政务舆情处置有关规定应对处理。

（五）分类回应反馈。一般性政务舆情，经调查核实，如情况不真实或有较大出入的，有关部门应及时公开政务信息，说明真实情况，澄清事实真相；如情况属实，应将有关部门采取的工作措施、处置结果等信息，适时、适度、有效地公开，主动回应媒体关切、降低负面影响。对于重大政务舆情，有关部门要根据上级要求及应急管理、新闻宣传、政府信息与政务公开规定，及时组织对舆情反映情况开展全面调查，快速形成调查报告和处置意见，第一时间发布有关信息。新闻宣传、互联网信息服务、新闻出版广电、通信等有关业务主管部门应积极帮助做好政务舆情回应信息快速发布的绿色通道保障工作，确保及时、无偿向公众发布政务舆情回应信息。

四、拓宽政务舆情回应渠道

（一）进一步加强新媒体建设。进一步加强政务微博、微信、移动客户端的建设和运营管理，充分利用新兴媒体平等交流、互动传播的特点和政府网站的互动功能，及时发布各类权威政务信息。涉及公众重大关切的公共事件和政策法规方面的信息，要做到第一时间发布和推送。对政府重要会议、重大活动，根据工作

需要，积极组织开展“微直播”。同时，加强与网络意见领袖的线下互动交流，适时通过聘请网络意见领袖担任政风行风监督员、旁听政府有关会议、参与政府重大决策等形式，建立长期稳定的联系制度，发挥网络意见领袖的正确示范作用和影响力。

（二）进一步加强政务热线管理。加强政务热线电话工作指导管理，加大行政、事业单位和公用事业企业对外服务热线的优化整合力度，推动构建统一、快捷、高效的政府公共服务热线平台，完善工作机制，理顺办理程序，规范服务流程，强化考核检查，持续提升“96128”政务查询专线、“12345”市民服务热线等政务热线电话接听率，及时答复公众询问。不断健全政务热线与有关职能部门、企事业单位、社会团体和志愿者队伍的联动响应机制，认真做好对各部门和企事业单位投诉的办理、答复、回访和单位领导现场接听工作，对群众反映问题及时转交有关地区政府和部门办理，限时办结。

（三）进一步加强网民留言办理。严格按照责任分工、办理程序和时限要求，做好网民留言办理工作。有关承办单位要做好对网民留言反映事项的认领、研判、报送、处置等工作，及时向上级部门报送办理材料和答复意见。办理材料和答复意见应严格按照程序和时限要求报送、审核、答复（或回复）。省人民政府批转的人民网《地方领导留言板》网民留言，以及各地各部门主要领导信箱及网民留言，业务主管部门对有关留言要按照表扬和

感谢类、谏言和咨询类、申诉和寻求解决类进行分类转办、交办，承办单位应分别于5个、10个、20个工作日内办结并回复网民，情况特别复杂的可延长10个工作日。有关法律法规另有规定的，从其规定限时办结，以确保网民反映的问题得到及时解决和反馈。

五、健全重大政务舆情回应机制

建立健全重大政务舆情处置机制，根据性质和影响范围，实行分类分级分层处置和引导回应。对行政区域内事关用地拆迁、社会稳定、民生举措、干部作风等敏感问题，网上舆论激烈的重大特大负面网络舆情、网络突发事件及公共安全突发事件等，各地各部门要加强日常政务舆情信息预警预报，制定重大突发事件舆情应对预案，快速高效响应，及时化解。对已发生的重大群体性事件、敏感性事件和形成较大社会影响的网络舆情热点事件，要严格按照《国家突发公共事件新闻发布应急预案》和《云南省重大突发事件新闻报道应急处置工作制度》等规定要求，遵循“快报事实、慎报原因、详报措施、后报结果”的原则，第一时间通知舆情责任单位新闻发言人和单位主要负责同志，第一时间向上级政府和主管部门报告，及时组织核查舆情反映的有关问题，启动重大事件舆情处置程序，做到统一指挥协调、统一应对方案、统一发布回应口径。重大政务舆情报告时限，最迟不得晚于事发后1小时。

六、提升政务舆情回应实效

对涉及重大突发事件的政务舆情，要快速反应、及时发声，最迟应在 24 小时内举行新闻发布会，对其他政务舆情应在 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。对监测发现的政务舆情，各地各部门要加强研判，分类处理，及时采取发布权威信息、组织专家解读、召开新闻发布会或吹风会、接受媒体专访等方式，多角度回应，全方位引导。回应内容要围绕舆论关注的焦点、热点和关键问题，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。通过召开新闻发布会或吹风会进行回应的，有关部门负责人或新闻发言人应当出席。对出面回应的政府工作人员，要给予一定的自主空间，宽容失误。与宏观经济和民生关系密切以及社会关注事项较多的有关职能部门（名单见附件），要增加新闻发布频次，原则上每季度至少举办 1 次新闻发布会，部门主要负责同志每年至少出席 1 次、部门新闻发言人或有关负责人每半年至少出席 1 次省新闻办组织的新闻发布会。省新闻办要加强工作指导和督查考核工作。

七、强化政务舆情回应保障

（一）加强组织领导。各地各部门要将舆情收集、研判、回应工作列入重要工作日程。严格落实省新闻宣传和舆情处置联席会议制度和有关舆情处置回应规定要求，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，安排专业人员负责政务舆情收集、分析、回应等工作，给予政策倾斜，优先选拔个人素质较高、年轻优秀的同志从事该项工作，同时为新媒体平台的搭建、助推，有关应用系统的开发建设，网络意见领袖的沟通联系，以及业务培训等提供必要的预算经费。

（二）加强统筹协调。各地各部门要切实履行舆情回应主体责任，主要负责同志要带头参加新闻发布活动、接受媒体采访、发表署名文章等，主动回应公众关切，支持鼓励广大党员干部主动发声，积极引导社会舆论，努力构建信息共享、多方参与、齐抓共管的工作格局。要建立健全与新闻宣传、互联网信息监管、政府应急、公安（网安）等部门的快速反应和协调联动机制，加强与有关媒体和网站的沟通，扩大回应信息的传播范围。省新闻宣传和舆情处置联席会议加强对全省舆情处置工作的统筹协调；省政务公开领导小组办公室、省新闻办、省网信办要建立定期业务会商制度；省网信办和省公安厅网络安全部门等要加强与省新闻宣传和舆情处置联席会议成员单位之间的舆情信息共享、协同处置，建立政务舆情工作联动机制。

（三）加强主动发布。各地各部门凡涉及公共利益、公众权益、需要广泛知晓的事项和社会关切的事项以及法律和国家规定需要公开发布的事项，都要依法依规、及时全面、客观准确地向社会公开发布。要突出政府门户网站信息公开第一平台作用，加

强政策解读宣传，及时准确公开政府信息，将依法依规发布信息贯穿于舆情处置和回应的全过程；要突出政务微博、微信、移动客户端等新媒体应用广泛的优势，加强新媒体信息发布平台运用，扩大政务舆情回应信息响应范围；要突出新闻发布制度在舆情应对中的权威作用，积极发挥新闻发布会平台作用，增强舆情应对的权威性和时效性。

（四）加强业务培训。各地各部门要针对信息发布、政策解读、传播技能、公共关系、危机处置等知识组织专题学习，建立培训工作常态化机制，定期组织现场观摩、座谈、研讨等，加大内部沟通和对外交流频次，经常组织开展面向信息公开工作人员、新闻发言人、政务舆情工作人员、政府网站工作人员，以及政务微博、微信、移动客户端有关人员的专业培训，不断提升工作人员把握政策能力、舆情研判能力、解疑释惑能力和回应引导能力。

（五）加强督查考核。各地各部门要强化工作执行和跟踪问效，组织开展专项考核、不定期抽查、“回头看”、第三方评估、年底集中考核等多种形式的监督检查。定期梳理总结，把好经验、好思路、好做法转化为进一步做好政务舆情工作的实际举措，对本地本部门先进典型进行推广交流，积极发挥示范引导作用。将政务舆情回应情况作为政务公开的重要内容纳入年度综合考评，按照有关规定组织开展评比表彰；建立政务舆情回应通报

批评和约谈制度，定期对政务舆情回应工作情况进行通报，对工作消极、不作为且整改不到位的单位和个人进行约谈；对不按照规定、擅自发布有关信息或报道虚假情况、侵犯群众知情权且情节较重的，会同监察机关依法依规严肃追究责任。

附件：与宏观经济和民生关系密切以及社会关注事项较多的
有关职能部门名单

云南省人民政府办公厅

2016年9月29日

（此件公开发布）

附件

与宏观经济和民生关系密切以及 社会关注事项较多的有关职能部门名单

省发展改革委、工业和信息化委、教育厅、民族宗教委、公安厅、民政厅、财政厅、人力资源社会保障厅、国土资源厅、环境保护厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、农业厅、林业厅、水利厅、商务厅、卫生计生委、旅游发展委、地税局、工商局、质监局、新闻出版广电局、安全监管局、食品药品监管局、统计局、物价局等

抄送：国务院办公厅政府信息与政务公开办公室。

省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。

滇中新区管委会。

云南省人民政府办公厅

2016年9月30日印发

