浙江省人民政府办公厅文件

浙政办发〔2016〕142 号

浙江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

各市、县(市、区)人民政府,省政府直属各单位:

近年来,我省全面落实党中央、国务院关于做好政务舆情回应的工作部署,积极稳妥开展政务公开和舆情回应工作,取得了一定成绩。但是,与互联网对政府治理的要求相比,与人民群众的期待相比,我省一些地方和部门在政务舆情回应方面仍存在工作理念不适应、工作机制不完善、舆情回应不到位、回应效果不理想等问题。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,不断加强和改进我省政务舆情回应工作,经省政府同意,现就有关事项通知如下:

一、高度重视政务舆情回应工作

做好政务舆情回应是政府提升治理能力的内在要求，是打造发布、解读、回应衔接配套的政务公开格局的重要环节，对于保障群众知情权、维护政府公信力、打造服务型政府具有重要意义。各地、各部门要高度重视政务舆情回应工作，切实增强舆情意识，不断提高处理政务信息、感知群众冷暖和回应社会舆情的能力，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、被动应对现象。要把互联网作为同群众交流沟通的新平台，对广大网民的建设性意见要及时吸纳、困难要及时帮助、不了解情况的要及时宣介、模糊认识要及时廓清、怨气怨言要及时化解、错误看法要及时引导和纠正，让互联网成为了解群众、贴近群众、为群众排忧解难的新途径，成为发扬人民民主、接受人民监督的新渠道。

二、进一步明确政务舆情回应责任

对涉及省政府重大政策、重要决策部署的政务舆情，省政府相关部门是第一责任主体，省政府办公厅会同省委宣传部进行组织协调。对涉及地方的政务舆情，按照属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则进行回应，涉事责任部门是第一责任主体，本级政府办公室（厅）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。对涉及多个地方的政务舆情，上级政府主管部门是舆情回应的第一责任主体，相关地方按照属地管理原则进行回应。对涉及多个

部门的政务舆情，相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，本级政府办公室（厅）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，本级政府主要领导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。

三、切实加强政务舆情的监测和研判

各地、各部门要切实把握需重点回应的政务舆情标准，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、上级政府要求下级政府主动回应的政务舆情等重点作出回应，并有针对性地作好监测和研判工作。要按照加强协调、提高效率、精准发力的原则，依托智能搜索、大数据分析、云计算等先进手段，切实推进集约化、智能化的政务舆情监测系统建设。要建立健全监测报告制度，一般性舆情定期报告，重大舆情第一时间报告。要加强研判工作，细化分级分类的政务舆情界定标准，原则上按照特别重大、重大、较大、一般等四个等级，区别不同情况，进行分类处理。舆情监测过程中，如发现严重危害社会秩序和国家利益的造谣传谣行为，相关部门在及时回应的同时，应将有关情况和线索移交公安机关、网络监管部门依法依规进行查处。

四、提高政务舆情回应实效

各地、各部门要结合实际，针对可能出现的各类政务舆情制定

相应的处置和回应工作预案，明确有关工作协调机制，制定与相应舆情等级相适应的回应流程及有关研判会商、回应发布、回应时限要求等。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。对经研判拟回应的政务舆情，要通过发布权威信息、召开新闻发布会或吹风会、接受媒体采访等方式进行回应。回应内容应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。尊重网络传播规律，善于利用舆情传播特点做好引导工作，主动设置话题，及时传递主流声音和权威信息。建立与宣传、网信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。

五、注重政务舆情回应平台建设

各地、各部门要适应传播对象化、分众化趋势，进一步提高政务微博、微信和客户端的开通率，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，提升回应信息的到达率。进一步加强“浙江发布”政务新媒体集群矩阵建设，统筹协调并发挥省市县三级政府及其部门官方微博、微信和重点媒体微博、微信、客户端平台的作用，强化新媒体互动和分享功能，发布权威政务信息，回应政务舆情热点。充分发挥政府门户网站作为政务公开第一平台的作用，加强与政务服务网、“浙江发布”矩阵的协调

联动，完善和强化网络问政和回应关切等版块建设，不断做强做优政府门户网站的政务舆情回应功能。进一步发挥新闻发布会在回应公众质疑、澄清不实传言和权威发布特别重大、重大突发事件信息中的重要作用，通过召开新闻发布会或吹风会回应政务舆情的，相关部门主要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。

六、着力做好政务舆情源头处置工作

政务舆情回应应坚持标本兼治、源头治理的原则，做到“线上线下”“舆情实情”同步处置。对因特定行政行为引发的政务舆情，要客观全面调查事实真相，依法依规进行处置，按程序及时发布权威信息，讲清事实真相、政策措施以及处置结果等，正面引导社会舆论，消除公众疑虑；对突发事件引发的政务舆情，要按照突发事件新闻发布应急预案的相关要求，在事件发生的第一时间向社会发布简要信息，随后发布初步核实情况和政府应对措施，并根据事件处置情况，做好后续发布工作。要按照提升治理能力的要求，注重总结经验教训，以舆情处置为契机，加强体制机制建设，补齐相关工作短板，从根本上杜绝再次出现类似舆情。

七、加强督促检查和业务培训

各地、各部门要以政务舆情回应制度、回应机制、回应效果为重点，定期开展督查，切实做到解疑释惑、澄清事实，赢得公众理解和支持。对上级政府及部门下发的政务舆情回应督办件，各地、各部门要认真抓好落实，及时上报处置回应情况。进一步加大业务

培训力度，利用2年时间，省新闻办牵头对各地、各部门分管负责人和新闻发言人轮训一遍，切实增强公开意识，转变理念，提高发布信息、解读政策、回应关切的能力。

八、建立政务舆情回应激励约束机制

各地、各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考核体系。各级政府办公室（厅）要会同宣传部门定期对政务舆情回应的经验做法进行梳理汇总，对先进典型以适当方式进行推广交流，发挥好示范引导作用；对工作落实好的单位和个人，按照有关规定进行表彰。要建立政务舆情回应通报批评和约谈制度，定期对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；对因回应不及时、不主动、不到位导致政务舆情升级的，应视情采取通报、问责等形式对相关单位和责任人予以惩戒；对不按照规定公开政务，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。

浙江省人民政府办公厅

2016年11月11日

（此件公开发布）

抄送：省委各部门，省人大常委会、省政协办公厅，省军区，省法院，省检察院。

浙江省人民政府办公厅　　2016 年 12 月 1 日印发