



新邱区人民政府办公室关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知

新政办发〔2021〕13号

长营子镇政府、各街道办事处，区政府各部门，驻区各单位：

近年来，随着互联网的迅猛发展，新型传播方式不断涌现，政府的施政环境发生深刻变化，加强政务公开、做好政务舆情回应是党密切联系群众的基本要求，也是回应社会关切政府提升治理能力的内在要求。根据《阜新市人民政府办公室关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》（阜政办发〔2020〕1号）工作要求，为进一步做好我区政务舆情回应工作，提升政务舆情回应的实效性、权威性，经区政府同意，现就有关工作通知如下：

一、切实落实政务舆情回应责任

各部门要高度重视政务舆情回应工作，切实增强舆情意识，建立健全政务舆情的监测、研判、回应机制，明确落实回应责任，避免出现无人问津、反应迟缓、被动应对现象。

1. 对涉及区政府重大政策、重要决策部署的政务舆情，区政府相关部门是第一责任主体。



2. 对涉及区政府的政务舆情，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，本级政府办公室会同宣传部门做好组织协调工作。

3. 涉事责任部门实行垂直管理的，其上级部门会同宣传部门做好组织协调工作。

4. 对涉及多个部门的政务舆情，主管部门是舆情回应的第一责任主体，按照属地管理原则进行回应。

5. 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调，确保回应的信息准确一致，本级政府办公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。

6. 对特别重大的政务舆情，区政府主要负责同志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、准确把握重点回应的政务舆情标准

各部门需要重点回应的政务舆情主要包括：

1. 对政府及其部门重大政策措施、重要决策部署存在误解误读的。

2. 涉及公众切身利益且产生较大影响的。

3. 涉及民生领域严重冲击社会道德底线的。

4. 涉及突发事件处置、自然灾害应对的。

5. 引发媒体和公众关切、可能有损政府及其部门形象的。

6. 上级政府要求下级政府或部门主动回应的政务舆情等。



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。

三、加强重大信息报送工作

1. 强化报送时限,重要紧急事件发生后,各部门要严格按照相关文件要求,必须在半小时内电话报告初步情况,1小时内书面报告基本情况,2小时内书面报告详细情况,在应对处置过程中要全程跟踪及时续报有关情况。

2. 密切关注舆情,各部门在报送重要信息后,要密切关注所发生的重要紧急事件相关的舆情信息,一旦出现舆情,立即按照程序上报,并将相关情况同步报区政府办、区委宣传部网信办。

四、提高政务舆情回应实效

1. 对涉及特别重大、重大突发事件(包括事故、自然灾害等引发)的政务舆情,第一责任主体应在1小时内尽早向区政府值班室电话报告初步情况,2小时内书面报告基本情况,并向区政府办、区委宣传部网信办报备,对外情况通报在履行必要审批程序后通过指定官方媒体发布。最迟在5小时之内发布权威信息,新闻发布会应在24小时内举行。根据事件发展和调查进展,及时报告并发布续报消息。对其他政务舆情应在24小时内尽快予以回应,并根据工作进展情况,持续发布权威信息。

2. 在社会关注、容易引发舆情的重要政策发布、重大项目上马、重要工作推进、重要举措实施、重要事项处置之前,要做好



社会稳定风险评估，事前做好舆情预判。对易引发舆情的，要做好舆情应对预案。

3. 网络监管部门要进一步加大网络舆情监测、收集、研判工作力度，发现重要舆情信息，应立即通过电话、微信等通知相关地区和部门关注、回应，同时形成书面文件发至责任主体。对监测发现的政务舆情，各部门要依据本通知要求迅速做出反应。

4. 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。坚持事件处置与信息发布同步安排、同步推进，要依法依规果断处理相关事件，从根源上解决问题。

5. 统筹运用新闻发布会、政府门户网站、政务微博微信、手机短信等发布信息，充分发挥报刊、广播电视、新闻网站、商业网站等媒体的作用，扩大发布信息的受众面，增强影响力。

6. 建立由各级单位办公室牵头，公安、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、加强督促检查

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，促进政府舆情回应工作能力和水平不断提高。

六、建立政务舆情回应激励约束机制

区政府已将政务舆情回应情况作为各部门政务公开的重要内容纳入考核体系。区政府办公室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。

阜新市新邱区人民政府办公室

2021 年 3 月 16 日

（此件公开发布）