**白城市人社局政务舆情收集**

**研判和回应制度**

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》（国办发〔2013〕100 号） 和省市有关文件精神，为加强政务舆情工作，及时发布权威信息，消除不实传言，正面引导舆论，增强政府公信力，进一步提升政务公开水平，特制定本制度：

一、明确工作原则

**（一）公开透明原则。**按照“公开为常态，不公开为例外”的要求，深入推进政府信息公开，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，做到守土有责、守土负责、守土尽责。

**（三）及时有效原则。**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，做到第一时间监测、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，提高舆论工作的统筹能力、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方法，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

**（五）监测收集与报送。**各地、各部门要安排人员和力量对主要官方网站、用户活跃论坛、博客、微博客、新闻跟帖，以及传统媒体等进行日常监测和突发事件监测，形成“全覆盖、全方位、全天候”的舆情监测体系。对涉及本地区本部门（单位）工作相关的疑虑、误解，以及歪曲和谣言，迅速与相关部门核实衔接，并向本级政府领导报送政务舆情信息。网宣部门、信访部门、政府外宣部门、公安部门、外事部门、政府应急部门分别做好网络舆情、社情民意、对外宣传、安全稳定、应急管理舆情报送，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，及时有效的向本 级和上级机关报送政务舆情信息。

**（六）分析研判。**一是健全舆情研判标准。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政策出台前，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。二是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，政府信息公开部门、网宣部门应组织当事单位、主管部门和相关方面会商研判，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。

**（七）统筹应对。**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。建立健全敏感舆情跨区域跨部门协同处置机制，强化全市“一盘棋” 意识，提高应急处置效能。按照职能分工，各司其责，当事单位和新闻、公安、网宣、政务公开等部门要建立联动机制，努力形成信息共享、多方参与、齐抓共管的工作格局。

**（八）公开回应。**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。推进政务微博等新媒体与政府网站联动互补，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

**（九）加强组织领导。**各地、各部门(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。要建立工作落实和联动机制，努力在全市形成正确面对舆情、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。

**（十）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。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，增强权威性和时效性。

**（十一）加强督查指导。**各地、各部门、新闻发布、网宣等部门要加强对政府新闻发言人制度、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，要依纪依法追究相关单位和人员责任。

本制度自发布之日起施行。

白城市人力资源和社会保障局

2018年8月21日