

# 中国共产党西林县委员会 宣传部文件

西宣发〔2017〕21号



## 中共西林县委宣传部 关于建立舆情收集研判和回应机制的通知

各乡(镇)党委和人民政府，县直各单位：

根据上级文件精神，现就建立政务舆情收集、研判和回应机制通知如下：

### 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)分组负责原则。**牢固树立舆情危机和公开意识，坚持“属地管理、分组负责”和“谁主管、谁负责”，注重源头防范、源头治理、源头处置。



**(三) 科学有效原则。**按照国家法律和有关规定，尊重宣传和舆情发展规律，把握好时、度、效，科学处置、主动回应群众关切，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。**各乡镇、各部门要安排人员和力量对主要门户网站、用户活跃论坛、博客、微博微信、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。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，迅速与网宣、门户网（信息公开网）、政府热线、政务微博微信以及政府应急（值班）、政府信息公开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。

**(六) 分析研判。**各乡镇、各部门要健全舆情研判标准、依据、口径，完善舆情监测预警机制。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。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)归口报送。**加强对政务舆情信息的管理，不断规范信息报送渠道，及时有效地向本级和上级机关报送信息。向本级政府领导报送政务舆情信息，凡属网络舆情类的，以网宣部门报送为主；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，以政府外宣部门报送为主；凡属安全稳定类的，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室负责统筹报送。

**(八)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。建立健全敏感舆情跨部门协调处置机制，强化全县“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（政府信息公开）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。

**(九)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，应与有关部门沟通确认，确保发布信息准确一致。推进政务微博微信、手机报与政府网站的联动和互补，发挥新媒体在传播政务信息、组织专家解读、召开新闻发布会、接受媒体专访等活动中的作用，正面引导舆论。

### 三、强化工作保障

**(十) 加强组织领导。**各乡镇、各部门要将舆情收集、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，坚持和完善办公室统筹、专人采编、领导审核把关等工作程序，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。县网宣办和县政务办要组织开展经常性工作培训，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，努力在全县形成正确面对舆情、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。

**(十一) 加强统筹协调。**建立由县政务公开办，县公安、民政、法制、信访、应急、督查等部门参加的县重大政务舆情会商联席会议制度，负责全县重大政务舆情分析、研判、处置和回应等工作。各成员单位确定一名负责人和科室负责人分别担任舆情应急处置的负责人和联络人。县网宣办等要加强与成员单位之间



的舆情信息共享、协同处置，建立政务舆情工作联动机制。对由县重大政务舆情会商联席会议转办的舆情信息，各乡镇、各部门要根据关联事件性质、舆情影响程度、对舆情信息的出处、发布时间、传播路径、跟帖情况、网民观点等，进行分析、研判，迅速作出处置和回应，并及时将相关情况同时报送县政务公开办。县网宣办负责牵头办理县重大政务舆情会商会议交办的相关工作；县新闻中心负责向有关单位通报网络舆情会商情况。

**(十二) 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。县网宣办要加强对政务微博建设的统筹指导，与民生联系密切的部门年内要开通“政务微博、微信”，统一纳入西林政务微博群管理。强化政务微博的信息公开功能，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。

**(十三) 加强督查指导。**政务公开办、网宣办等部门要加强对政府新闻发言人制度、政府网站、政务微博微信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。

附件：西林县舆情收集研判和回应机制



附件

## 西林县舆情收集研判和回应机制

### 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”原则的要求，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。以主动做好重要政策措施解读、妥善回应公众质疑、及时澄清不实传言、权威发布重大突发事件信息为重点，建立重要政府信息及热点问题有序发布机制，让政府信息公开成为制度性安排，增强信息发布的实效，增强信息发布的权威性、时效性，更好地回应公众关切。

**(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”的原则，实行分级、分部门负责的责任机制，建立并完善涉及本地、本部门的政务舆情监测收集研判回应制度，做到守土有责、守土负责、守土尽责。

**(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，把握时、度、效，科学处置、主动回应群众关切，提高舆情工作的统筹能力、管理能力和引导能力。在政务舆情的收集与回应上，要注重源头防范、源头治理、源头处置，做到政务舆情第一时间收集、第一时间报送、第一时间整理分析研判处置、第一时间向社会回应，力争有用有效。

**(四) 双向互动原则。**着力建设基于新媒体的政务信息发布



和与公众互动交流新渠道，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，发挥舆论在传播政务信息、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。**各乡镇、各部门要安排人员和力量每日对主要门户网站、用户活跃论坛、博客、微博、新闻跟帖以及传统媒体进行监测，形成“全覆盖、全方位、全天候”的舆情监测体系。通过巡查即时掌握了解网络等舆情动态。对涉及本地、本地相关部门工作的疑虑、误解，以及歪曲和谣言，要迅速与网宣、门户网站（信息公开网）、政府热线、政务微博以及各级政府应急（值班）、政府信息公开等工作机构核实衔接，做到第一时间发现、第一时间核实衔接，不漏报、不迟报，实现舆情信息资源互通互动互助共享。

**(六) 分析研判。**对监测收集的涉及本地、本部门的政务舆情，当事地方、部门应根据舆情的性质、影响范围、媒体介入的程度、可能产生的后果等因素，进行分析研判，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。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，网宣部门、政府信息公开部门组织当事单



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地评估，提出预控处置意见，并按程序报县委领导审定后进行处置。

**(七)归口报送。**规范政务舆情信息的报送渠道，强化责任的落实。向本级政府领导报送政务舆情信息，属于网络舆情类的，以网宣部门报送为主；属于社情民意类的，以信访部门报送为主；属于对外宣传类的，以政府外宣部门报送为主；属于安全稳定类的，以公安部门为主；属于涉外类的，以外事部门报送为主；属于应急管理类的，以政府应急部门为主；其他政务舆情信息由政府办公室统筹报送。

**(八)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、反馈的工作流程，适时通报政务舆情办理和处置情况。对政府领导有关重大敏感的政务舆情的批示意见，实行督办制度，由政府督办室督促相关单位办理，并将办理情况报送政府领导。建立健全敏感政务舆情跨县域、跨部门协同处置机制，强化全县“一盘棋”意识，提高应急处置效能。按照职能分工，各司其责，当事单位要和新闻、公安、网宣、政府信息公开等部门建立联动机制，努力形成责任主体明确、多方协同、应对有力的处置、回应机制。

**(九)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。落实“谁主管谁发声、谁处置谁发声”的要求，对网民、公众反映情况属实或有一定根据的批评政务的舆情，当事单位要及时针对反映的事项提出解决问题的方案，公开答复，并适时通报办理进程和结果，化解公众疑虑，争取工作的主动性及预见性；对于反映情况失实或恶语中伤的，要通过载发该“舆情”的网站、论坛等进行澄清，公开辟谣、以正视听；对于不当炒作、可能引发重大不稳定事件的，要依法妥善处置；对媒体关注甚至热炒的有关敏感事项，可以通过网上发布信息、组织专家解读、召开新闻发布会、接受专访等形式，做好解答，正面回应，引导舆论。要注重发挥主要门户网站、用户活跃论坛、报纸、广播电视等公众媒体的作用，建立应对政务舆情的联动机制，及时、客观地发布信息，争取广泛的理解、合作与支持，避免出现不利的舆论导向。要加快推进政务微博、微信、手机报与政府网站的联动和互补，充分发挥新媒体在传播政务信息、引导社会舆论、畅通民意渠道、回应社会关切等方面的作用。

### 三、强化工作保障

**（十）加强组织领导。**各乡镇、各部门要将政务舆情收集、研判、回应，作为提高政府公信力和执行力的重要内容列入重要工作日程，确定分管领导，明确工作机制。各级政府要落实重大敏感政务舆情的信息管理制度，建立和完善政府办公室统筹、当事单位和归口部门监测收集报送、专人采编、县委领导审示、县委督查室牵头督办、当事单位回应的重大敏感政务舆情处置工作



机制与程序。各部门要完善涉及本部门政务舆情的监测、收集、采编、报送、会商、报送、回应工作程序，做到有章可循。各地、各部门要按照专兼结合的方式，选配熟悉网络、新媒体传播特点的人员，负责政府信息发布、政务舆情收集、分析回应的日常工作。要加快应用网上舆情检测技术、舆情信息安全上报技术（渠道）、舆情处置建议（方案）及批示安全传送技术（渠道），保障政务舆情及时发现、及时研判、及时上报、处置意见的及时安全传达，有效地进行回应与处置。县政务办、网宣办要开展面向信息公开工作人员、新闻发言人、政府网站工作人员、政务微博、微信相关人员等的专题业务培训，着力提高从事政务信息发布、政务舆情收集、政务舆情分析研判回应人员的政策把握能力、舆情研判能力、解疑释惑能力和回应引导能力。

**（十一）加强统筹协调。**建立由县政府办公室、县网宣办、县政务公开办牵头，县公安、民政、法制、信访、应急、督查等部门参加的县重大政务舆情会商联系会议制度，负责全县重大政务舆情分析、研判、处置和回应等工作。各成员单位确定一名负责人和科室负责人分别担任舆情会商应急处置的成员和联络人。县网宣办等要加强与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。对上级交办、领导批示及县重大政务舆情会商联系会议转办的政务舆情信息，各地、各部门要根据关联事件性质、舆情影响程度，对舆情信息的出处、发布时间、传播途径、跟帖情况、网民观点等，进行分析、研判，迅速作出处置和回应。



**(十二) 加强信息发布。**要充分运用网络平台、新闻发布会等载体，依法、及时、准确发布政府信息，传播主流声音。网宣部门要加强对政务微博建设的统筹指导，与民生联系密切的部门要开通“政务微博、微信”，统一纳入西林政务微博群管理。强化政务微博的信息公开功能，落实政府信息优先发布机制，及时发布各类权威信息。加强新闻发布会在政务舆情应对中的作用，主动发声，正面回应，引导舆论，增强舆情应对的权威性和时效性。

**(十三) 加强督查指导。**加强对政府新闻发言人制度、政府网站、政务微博、微信等平台建设与管理工作的督查指导，进一步完善管理措施和办法，发挥其在政府信息公开和正面引导舆论方面的作用。各级政务公开、效能建设、政府督查部门，要将政务舆情收集、办理、处置、回应工作纳入政务公开考核、效能建设考核、督查督办的一项重要内容予以落实。要落实问责制度，对因工作重视不够、应对无方、处置不力而发生重大问题、造成严重影响的，要依法依规追究相关单位和人员的责任。

中共西林县委宣传部

2017年1月12日

宣传部

---

中共西林县委宣传部办公室

2017年1月12日印发