

许昌市审计局文件

许审〔2019〕32号

许昌市审计局政务舆情工作制度

市局各科（室）、市政府投资审计中心：

为进一步加强政务舆情应对工作，提升政务公开水平，根据省办公厅、市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精神，制定本制度。

一、舆情监测

健全舆情监测预警机制，加强对主要报刊及主流网络媒体、局门户网站等平台政务舆情的日常监测，特别是涉及公众切身利益、可能影响政府形象和公信力的政务舆情信息的监测，即时掌握了解舆情动态，认真组织研判，区别不同情况，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，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。

二、应对处置

按照把舆情处置和事件处置结合起来的要求，建立完善全方位的综合防控体系。涉事责任科室是第一责任主体，及时妥善处置政务舆情反映的问题，回应社会关切。对处置不及时、应对不力，造成负面影响的，将予以问责。规范处置流程，健全政务舆情受理、转办、反馈机制，定期通报网络社情民意办理和处置情况。

三、公开回应

健全政务信息公开、信息发布与舆情回应相协调机制，把依法依规发布信息，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。通过网上发布信息、接受媒体专访、新闻发布会等形式，多角度回应，深层次引导。一般性政务舆情应在48小时内予以回应，回应内容应围绕舆论关注的焦点、热点和关键问题，要实事求是、言之有据、有的放矢，避免自说自话，力求表达准确、亲切、自然。对群众提出的建设性意见，要公开吸纳情况；对群众反映的实际困难，要公布研究解决情况；对不了解情况，存在模糊认识的，要发布权威信息，解疑释惑、澄清事实；对错误看法要及时发布信息，进行引导和纠正；对涉及特别重大、重大突发事件的政务舆情，要第一时间

向市政府报告，同时快速反应、及时发声，最迟应在 24 小时内举行新闻发布会，并根据工作进展情况，持续发布权威信息。

回应工作要适应传播对象化、分众化趋势，进一步提高政务微博、微信和客户端的建设，充分利用新兴媒体平等交流、互动传播的特点和网站的互动功能，提升回应信息的到达率。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。

对涉及多个部门的政务舆情，按照职责分工做好回应工作的同时，应加强部门之间的沟通协商，确保回应的信息准确一致。

四、舆情回应工作原则

（一）公开透明原则。按照公开透明的要求，深入推进政府信息公开，正确对待舆论监督，做到不缺位、不失责。

（二）分级负责原则。牢固树立舆情危机和公开意识，坚持“谁主管、谁负责”，注重源头防范、源头治理、源头处置，做到尽职尽责。

（三）强化交流互动。规范和整合政民互动渠道，及时公开热点，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。

（四）加强督查指导。加强对局门户网站政民互动平台建设和管理的督查指导，进一步完善相关管理措施和办法，将政务舆情办理、处置、回应情况纳入政务公开、效能建

设考核。加大问责力度，对因工作重视不够、应对无方、处置不力而发生重大问题、造成严重社会影响的，依法依规追究相关人员责任。



2019年8月12日

许昌市审计局办公室

2019年8月12日印发
