

南通市人民政府办公室文件

通政办发〔2017〕185号

市政府办公室关于建立 网络政务舆情回应交办督办制度的通知

各县（市）、区人民政府，市经济技术开发区管委会，苏通科技产业园区管委会，通州湾示范区管委会，市各委、办、局，市各直属单位：

为深入贯彻落实党的十九大精神以及中共中央办公厅、国务院办公厅《关于全面推进政务公开工作的意见》和国务院办公厅《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》等要求，践行网上群众路线，扩大政务开放参与，积极回应社会关切，推动网络政务舆情回应工作规范化、制度化、实效化，不断提升现代政府治理能力，经市政府同意，决定建立网络政务舆情回应

交办督办制度。现就有关事项通知如下：

一、切实增强网络政务舆情回应的责任意识

随着互联网的迅猛发展，舆论环境、媒体格局、传播方式发生了深刻变化，网络舆情的社会影响力越来越强，在社会事务管理中发挥着越来越重要的作用。加强政务公开、做好网络政务舆情回应，了解民意，汇集民智，对于提升政府施政水平，建设服务型政府、法治政府和廉洁政府有着重要意义。党的十九大报告在“全面增强执政本领”相关内容中明确要求要善于运用互联网技术和信息化手段开展工作。各地、各部门要进一步增强政治意识、大局意识和责任意识，敢于担当，勇于作为，有力有效做好网络政务舆情的回应工作。

要按照属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则，落实回应责任。对涉及市政府重大政策、重要决策部署的政务舆情，市政府相关部门是回应主体；对涉及县（市）区的政务舆情，由所在地政府明确回应主体，涉及多个地方的政务舆情，上级政府主管部门是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。市政府办、宣传网信部门做好组织协调、督促指导工作。

二、明确网络政务舆情交办督办的主要程序

（一）收集分析

建立政务舆情监测收集制度，市网信办组织并会同各地、各

部门（单位）做好网络舆情的日常监测工作，各地、各部门（单位）落实专人按照要求通过搜索引擎、专业引擎或者定向浏览方式，第一时间发现涉及本地区、本部门（单位）的舆情信息，及时收集网民诉求、意见和建议，并初步作出分析研判。对重大突发事件的舆情信息，市网信办要会同相关责任部门和地区启动24小时全网舆情监测。

（二）分类交办

市网信办根据舆情研判拟定交办意见或建议，并视情分类进行交办，交办需明确答复形式、答复时间。相关地区、部门（单位）承办人员在收到交办单后，需签字确认并回传。

1. 对以下七类网络舆情，市网信办即时填写《网络政务舆情处置交办单》，交办相关单位办理；对涉及多个单位的网络舆情，填写《网络政务舆情处置交办单》分别交办。

（1）网民对市政府及部门重大政策措施和重要决策部署的议论、质疑、意见和建议；

（2）网民对涉及公众切身利益的合理诉求；

（3）网络平台引发媒体和公众关切、可能影响政府形象和公信力的舆情信息；

（4）网络平台涉各部门（单位）工作及其工作人员的各类投诉、举报等；

（5）严重冲击社会道德底线的民生舆情信息；

（6）省级及以上网络媒体曝光的监督类网上舆情；

（7）市领导批示的其他网络舆情。

2. 对以下三类网络舆情，市政府办、市网信办及时沟通，在向市相关领导汇报的同时，实施紧急交办，即先以电话等便捷形式交办相关单位办理，之后再补充填报《网络政务舆情处置交办单》。

（1）属地重大突发事件、安全生产事故、重大社会关切等相关网上信息；

（2）群体性事件以及严重危害社会秩序和国家利益的不实信息等；

（3）反映有可能影响群众生命财产安全的隐患或情况等紧急信息。

3. 市网信办负责《网络政务舆情处置交办单》的审核把关和电子交办系统的开发与维护，交办时根据事件的轻重缓急设置办理时限。对涉及特别重大、重大突发事件的政务舆情，要快速反应，最迟要在5小时内发布权威信息，在24小时内举行新闻发布会，并根据工作进展，持续发布权威信息。

（三）办理回应

各涉情部门和单位接到《网络政务舆情处置交办单》后，需及时核实舆情并积极稳妥开展应对处置工作。要区别不同情况，进行分类处理，做到“舆情出现在哪里，就在哪里回应”，增强回应的实效性和针对性。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，多讲老百姓听得

懂的话，增强说服力、亲和力、感染力。各地区、各部门（单位）在重视本地网络平台回应的同时，要按照要求做好人民网地方领导留言版、中国江苏网“民生汇”答复的基础工作，并积极适应传播对象化、分众化趋势，进一步提高政务微博、微信和客户端的开通率，发挥新媒体在传播政务信息、引导社会舆论、畅通民意渠道等方面的作用。

（四）情况反馈

各涉情部门和单位在办理时限内，如实填写办理情况反馈至市网信办。对暂时不具备办理条件的也需说明情况。

（五）催办督办

市网信办负责已交办《网络政务舆情处置交办单》的跟踪，对逾期不回应、不反馈的进行催办，经催办仍未解决的，由市政府督查室督办，舆情应对不力引发严重后果的，由市监察局按照有关规定启动问责程序。

（六）定期通报

市政府办联合市网信办每月对网络政务舆情交办督办情况进行通报，同时定期对社会公开各地、各相关部门舆情回应情况，包括对建设性意见建议吸收采纳情况，对群众反映实际困难研究解决的情况，对群众反映的重大问题调查处置情况，等等。

三、增强网络政务舆情应对处置的实效

（一）加强组织领导，明确工作职责。建立由市政府办、网信办、公安局、监察局、应急办、信访局参加的市网络政务舆情

会商联席会议制度。办公室设在市政府办，日常工作由市网信办承担，具体负责全市重大网络政务舆情应对处置的监督、检查、培训、指导等日常管理工作。各部门（单位）要把落实网络政务舆情交办督办制度作为履行职责的重要内容，将相关内容纳入网络发言人工作一并落实，由主要领导负总责，分管领导（网络发言人）具体负责，明确专门的工作人员。

（二）加强督促检查，强化考核激励。市政府办公室、市监察局、市网信办共同做好网络政务舆情回应工作的督查考核，将舆情回应的办结率等相关结果纳入绩效考核体系。对交办网络政务舆情应对不及时、办理不认真或处置失当导致工作被动、造成不良影响的单位或个人，将视情节轻重和造成的后果给予通报批评或效能问责；对工作落实好的单位和个人，按照有关规定进行表扬。

（三）加强主动沟通，稳定社会预期。各地、各相关部门要主动围绕经济社会发展阶段性重点，围绕人民群众关注的问题，加强主题宣传策划，开辟话题栏目听取意见，特别是出现涉及本地本部门的热点、敏感问题，要预测动态，研判对策，加强引导。对重大政策制订、重大项目实施、重大改革推进，要同步评估舆情风险，结合舆情评估情况和公众意见，调整优化实施方案，及时发布信息，加强政府与市场、社会的沟通。

（四）加强统筹协调，确保取得实效。对重大网络政务舆情，市政府办、市网信办及各涉情部门和单位在舆情发现、应对处置

过程中，及时沟通协调，相互配合支持，形成工作合力，实现整体联动。各地、各部门和单位在处置网络政务舆情工作中，按照“网上问题、网下解决”的要求，将网络政务舆情处置和事件处置相结合，精心组织，健全机制，创造良好工作条件。

各县（市）、区政府（管委会）可结合本地实际，建立相应的网络政务舆情交办督办制度。

南通市人民政府办公室

2017年12月22日

（此件正文公开，附件不公开）