

许昌市自然资源和规划局

许昌市自然资源和规划局 关于印发重大舆情工作制度的通知

局机关各科（室）：

现将《许昌市自然资源和规划局重大舆情工作制度》印发你们，请遵照执行。

附件：许昌市自然资源和规划局重大舆情工作制度



附件

许昌市自然资源和规划局重大舆情工作制度

为全面做好突发性新闻和重大网络舆情应急应对工作，对社会舆论作出正面引导，消除负面舆论的影响，结合市自然资源和规划局工作实际，特制定舆情监管及应急处置机制。

一、工作原则

按照“统一领导，积极发展，加强管理，趋利避害，为我所用”的方针，在局网络安全和信息化领导小组（以下简称领导小组）领导下，以“属地管理原则、黄金四小时原则、解决问题原则”为处置工作原则，强化事件的权威报道和快速反应能力，做好热点敏感问题、突发事件的处理和舆论引导工作，争取第一时间准确发布权威信息，有效引导网上舆论。

二、监测对象及内容

（一）监测对象

市自然资源和规划主管部门门户网站、人民网、新华网、新浪网的地方领导留言区、麻辣社区、天涯论坛、凤凰山论坛、书记信箱、市长信箱、厅长信箱、局长信箱等发布涉及我市自然资源和规划领域的有关报道、帖子和相关跟贴；相关部门转交的舆情反馈。

（二）监测内容

网络上涉及自然资源和规划领域的敏感工作和容易被关注的内容，主要包括：规划、土地、矿产、征地拆迁、不动产登记、自然资源确权登记和重大安全突发事件、重大案件查处、干部职工违法违纪行为及效能作风问题；涉组涉干、职称评聘、人员划转等方面问题；党员领导干部作风建设、党费专项清缴、党员民

主评议等问题。

三、应急处置程序及办法

按照“快速反应、确认事实、妥善处理”的原则及时对网络舆情进行分析、判断、评估，准确查找舆情信息产生的原因，认真核实舆情反映的问题，对舆情走向作出正确的判断，对舆情可能产生的影响进行客观、全面评估，及时做好回复工作。

(一) 研判预警。局网信办、办公室、档案信息中心、科(室)、直属单位对本(科室)单位可能引发重大网络舆情的突发事件、热点敏感问题，要及时搜集掌握有关真实信息，做好应对处置准备，增强工作前瞻性和时效性。

(二) 监测舆情。此项工作贯穿整个舆情应对处置工作，发现舆情后本系统网评员要时刻监测舆情发展动向，直至舆情平息为止。在监测过程中发现舆情恶化、影响面扩大等不良发展趋势时要及时上报领导小组，以便及时有效地处置。

(三) 快速反应。发现舆情后，舆情监控员要第一时间上报局网信办，再由网信办报分管舆情监管领导审核后按照“谁主管、谁负责”的原则将监测到的舆情信息进行分转交办。同时立即启动应急预案，快速及时调查摸清事情原由、事实真相，及时提出舆情处置措施，如有必要按相关要求及时上报市委市政府和省自然资源厅。

被网络媒体报道转载的一般突发事件和申诉建议的负面报道，必须在发现该舆情的1个工作日内向分管舆情监管领导汇报。被网络媒体报道转载的负面报道，被上级领导批示的、特别重大突发事件、舆情信息与现实情况互动、可能出现上省进京信访的、可能成为网络或现实群体事件的，必须在发现该舆情的第一时间向领导小组组长汇报。

(四) 分类处置。面对网络媒体出现的突发重大网络舆情，按照信息内容的不同，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上，需按以下不同办法分类处置：

1. 属询问、置疑、诉求类的，报分管舆情监管领导审核后分发相关业务科室办理，在规定时间内提出处理意见，经分管业务领导审定后统一回复。其中：书记信箱在7个工作日内回复，市长热线在15日内回复，凤凰山下、天涯论坛、麻辣社区、人民网、新浪网、地方领导留言均在5个工作日内回复，门户网站舆情在15日回复。

2. 属对我局某一突发事件或社会热点、敏感问题恶意传播或炒作类的，要依法告知事实真相或事件处置情况；对于造成重大负面影响或严重损失及告知事实真相、事件处置情况后仍继续恶意传播或炒作的，商请执纪执法部门依纪依法查处。

3. 属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤，煽动闹事或涉嫌网上违法犯罪活动类的，要依法澄清事实真相，如属于我局内部人员，以说服教育为主，情节恶劣者按相关规定给予处理，如属于外部人员，商请执纪执法部门依纪依法查处。

4. 属对推动我市自然资源和规划改革、发展、稳定工作有重要积极意义类的，要积极采纳建议并按要求予以回复。

（五）动态跟踪。网信办工作人员及相关科室、直属单位要落实专人对突发重大舆情及处置后的事态实行动态跟踪，适时采取应对处置措施，坚决防止网络舆情危机发生。

（六）总结评估。在网络舆情被消除或趋于平稳后，领导小组及相关科室、直属单位要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，不断健全完善工作机制，提高应对网络媒体的能力。

四、工作要求

（一）组织领导，强化保障。为顺利推进舆情快速反应处置工作，整个舆情处置工作服从局领导小组统一指挥，领导小组成员根据分工负责分管领域舆情处置工作，局网信办负责具体应对处置工作。

（二）积极主动，快速反应。局网信办安排专人对舆情实行

重点和 24 小时不间断监控，对巡查、收集到的重要网络舆情，及时向网信办汇报，及时准备好相关材料，报领导小组领导审定同意后回复。同时，建立舆情处置提醒机制，监测到舆情后第一时间上报分发，明确分管业务领导和责任科室；在舆情办结期限前两天，由局网信办（办公室）进行提醒催办；在舆情办结期限前一天，由局分管舆情监管领导进行提醒催办。

（三）加强配合，沟通协调。要形成网络舆情监控一张网格局，加强网络舆情信息防控工作的沟通、汇报，及时交流工作中的方式方法，共同研究解决工作中的难点、弱点问题，提升网络舆情信息防控水平。加强与宣传、公安、安监、广电、通信等部门的联系协调，拓宽与网络媒体的沟通渠道，特别要加强与有关论坛的沟通，争取其理解、支持和配合自然资源和规划工作，建立良好的合作关系，提升网络及管理人员对自然资源和规划部门的重视与支持。

（四）局网信办要制定舆情处置预案，定期开展舆情处置培训，组织相关单位、人员演练舆情处置；要每周汇总舆情处置（办理）情况报分管舆情监管领导，每月向局系统通报舆情处置（办理）情况，每季度向领导小组作舆情处置情况分析报告。

（五）强化责任，严格追究。舆情处置工作明确纳入年终目标绩效考核和科室、单位及个人评先评优。各科室、直属单位要各负其责、各司其职，网信办人员要忠于职守、尽职尽责，全力搞好网络舆情的应对处置工作；对网络舆情未及时办理的，办理回复中推诿扯皮、不负责任、不作为的，造成不良影响的，超期办理、违规违法回复、恶意言论的，造成恶劣影响的，将严格追究相关人员的责任。