

许昌市自然资源和规划局

许昌市自然资源和规划局 关于印发网络舆情处置工作制度的通知

局机关各科（室）：

现将《许昌市自然资源和规划局网络舆情处置工作制度》印发你们，请遵照执行。

附件：许昌市自然资源和规划局网络舆情处置工作制度



附 件

许昌市自然资源和规划局 网络舆情处置工作制度

为健全完善我局网络舆情应对处置工作机制，进一步提高我局网络舆情监测、整理、报告、处置工作水平，掌握舆论主动权，营造良好的舆论环境，根据国务院办公厅《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》的要求，结合我局工作实际，制定本制度。

一、总体要求

加强自然资源系统网络舆情监测，及时掌握各类网络媒体对全市自然资源管理工作方面的信息报道及评论，强化网络媒体应对处置工作，准确及时地传达自然资源部门权威消息，从正面引导网络舆情，努力化解各类矛盾疑惑，切实维护人民群众的知情权、监督权和参与权，赢得广大网民对自然资源工作的理解、支持和配合，为自然资源事业健康发展营造良好的舆论氛围。

二、舆情处置

（一）工作原则。按照“加强管理、快速反应、实事求是、妥善处理”的原则，深入推进我局政府信息公开工作，正确对待舆论监督，坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”，对涉及市政府重大政策、重要决策部署的政务舆情，市局是回应主体；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，我局按照职责分工做好回应工作，部门之间加强沟通协商，确保回应的信息准确一致，树立自然资源部门良好

的对外形象。

（二）工作流程。

1. 检测收集。办公室负责检测、收集主要门户网站、论坛、微博、微信、热线电话、新闻跟贴等重大政务舆情，各县（市、区）局（分局）、各直属单位要落实专人和力量负责检测收集涉及本单位的政务舆情，通过巡查即时掌握了解网络等舆情动态，及时收集网民诉求、意见和建议，迅速与门户网、政府热线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，形成“全覆盖、全方位、全天候”的舆情监测体系。

2. 分类交办。对搜集到的自然资源网络舆情及时进行分析、甄别，对和自然资源工作直接相关的网络舆情，必须马上报送局领导；对一般性舆情信息立即报送分管局领导处置；遇到涉及全局性、重大突发性事件等，应立即上报局主要领导处置。

3. 办理回应。各涉情科室或单位根据局领导的批示或指示，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，做到应对迅速、高效办理、处置得当、按时回复、群众满意，增强回应的实效性和针对性。各单位要明确专人负责本单位政务舆情引导和回应工作。推进政务微信与政府网站的联动和互补，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。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。

4. 信息反馈和跟踪督导。相关科室（单位）将网络舆情处理结果反馈局领导，同时通报局办公室。局办公室会同局监察督导组对网络舆情办理及进展情况进行跟踪督导，对舆情处置不及时、不得力，造成负面影响的，要及时反馈局领导，并提出处置

意见。

（三）舆情分级。

根据收集的网络舆情对我市自然资源工作的影响程度，可分为三个类型，即正面、普通负面、重大负面。

1. 正面舆情。主要指涉及市级层面自然资源工作主题的报道和宣传。

2. 普通负面舆情。主要是该舆情指出自然资源工作中存在的不足、问题和漏洞，或该舆情关系到公众切身利益、性质恶劣易引起民愤，以及可能会被舆论误读、曲解的事件。

3. 重大事件和重大负面舆情。主要是影响市级自然资源决策，对国民经济产生影响的舆情；突发自然资源管理事件以及由自然资源管理事件引发的群体性事件和众多媒体网络集中炒作的自然资源管理问题。

（四）具体要求。

1. 统一回复。对重大事件和重大负面舆情，在发现当天作出回复表明态度，对普通负面舆情，在交办相关科室（单位）后，由分管领导和相关科室（单位）在收到网络舆情后8小时内提出回复意见、调处结果或对策措施，整理后统一做出网络回复。

2. 档案留存。在网络舆情的引导和办理完成后，局办公室对整个办理过程进行整理归档，并对舆情进行跟踪管理或督查落实，以便日后查询。

（五）职责分工。

1. 局办公室：牵头收集自然资源网络舆情信息。

2. 各县（市、区）局（分局）、各直属单位：主要承担网络舆情研判及处置。各县（市、区）局（分局）、各直属单位根据业务工作职责和局领导批示，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，认真核实并处置舆情反映

的问题，研判舆情可能的发展趋势，对舆情可能产生的影响进行客观、全面评估。必要时，拟定专业性舆情应对口径及新闻通稿，提出舆情处置建议，制定督办和核查工作方案，提供舆情相关政策背景等资料和专业顾问。

三、保障措施

（一）加强组织领导。建立以局分管领导为组长的网络舆情应对处置工作领导小组，负责牵头组织开展网络舆情收集、处置和网友留言回复等具体工作。选拔确定素质较好、责任心强、业务较精、潜力较大的干部职工，建立自然资源网络舆情应对处置队伍。各县（市、区）局（分局）、各直属单位主要负责人按职责分工，对相关舆情监测处置应对工作负责，针对重大自然资源舆情，要以高度的政治敏锐性和强烈的责任意识，把握正确思路和良好的应对能力，做好网络舆情监测处置工作。

（二）强化协作联动。要分工不分家，积极配合和协作，尤其是涉及负面舆情的相关科室（单位）要保持紧密联系，及时沟通交流，以便对舆情走向、影响范围作出及时准确的判断和处置，对自然资源突发事件等重大特殊情况，要统一调配人员力量，协同应对。要加强与新闻媒体等的沟通合作，争取对自然资源工作的理解和支持。

（三）注重应对方法。实施网络舆情监测应对要注重实事求是、正面回应，开放包容、及时处置。要着眼于“快”字，既要及早发现苗头问题，又要找准问题的根源，第一时间有效利用新闻媒体、互联网站、信息简报等平台，依据事实进行正面引导和处置舆情，做到早发现、早报告、早处置，不能拖拖拉拉，防止造成负面影响。要把网上舆情应对与自然资源执法监察等业务工作联动相结合，并将同类舆情纳入信访平台管理，打造网上网下联动的工作机制。

(四) 严肃工作纪律。要严格按照职责分工，认真履行职责，提高政治敏锐性，增强责任意识、大局意识，严守相关规定纪律，及时有效应对各类网络舆情紧急或突发事件，做到既关心群众诉求、着力为民解忧，又坚持正面引导、消除负面效应。严格保密制度，加强舆情信息资料的管理，舆情简报信息、宣传引导提示和相关内部资料一律不得外传。

