

索引号:	11220200795219742W/2014-09752	分类:	政务服务和数字化建设管理;意见
发文机关:	吉林市人民政府	成文日期:	2014年02月17日
标题:	吉林市人民政府办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的实施意见		
发文字号:	吉市政办发(2014)2号	发布日期:	2014年02月17日

吉林市人民政府办公厅关于 进一步加强政府信息公开回应社会关切 提升政府公信力的实施意见

各县(市)区人民政府,开发区管委会,市政府各委办局,各直属机构:

为进一步改进和加强全市政府系统信息公开工作,及时协调、处理、回应群众反映强烈和社会关切度较高的各类问题,提升政府公信力,根据国务院办公厅《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》(国办发〔2013〕100号),结合我市实际,现提出如下实施意见:

一、完善政府信息公开平台

(一)进一步强化政府新闻发布制度建设

1. 定期有序地发布政府重要信息。认真贯彻落实《吉林市人民政府办公厅关于完善政府新闻发布工作的意见》(吉市政办发〔2011〕15号),建立重要政府信息定期有序发布机制,围绕市政府重要会议、重点工作、重要活动、重大决策部署、经济运行、社会发展等问题及时组织召开新闻发布会,使政府信息发布成为一种制度性安排,把市政府新闻办公室新闻发布厅建设成为市政府重要信息发布的主要场所。

2. 妥善回应重大突发事件及热点问题,抓好重大突发公共事件和群众关注热点问题的公开。通过举办新闻发布会、组织媒体集中采访、提供新闻稿等方式,及时发布相关权威信息,客观公布事件进展、政府举措、公众防范措

施和调查处理结果，妥善回应公众质疑，及时澄清不实传言，正确引导社会舆论。

3. 及时发布重大节庆活动信息。通过新闻发布会等形式及时发布文化旅游节庆、展会、“无车日”以及在城区举办的大型公路赛事等活动信息，充分吸引社会各界关注并参与其中，从而激发全市人民热爱家乡、建设家乡的热情和积极性。

4. 市政府各部门要利用新闻发布会、组织记者采访、答记者问、网上访谈等多种形式发布信息，增强信息发布实效；与宏观经济和民生关系密切以及社会关注事项较多的市政府相关职能部门，要进一步增加发布的频次，原则上每季度至少举办一次新闻发布会；各县（市）区要建立政府主要负责同志依托新闻发布平台和新媒体发布重要信息的制度，并指导本级政府各部门加强新闻发布工作，进一步增强信息发布的权威性、时效性，更好地回应公众关切。

（二）充分发挥政府网站信息公开平台作用

1. 整合市政府网站现有公众互动栏目，创建市政府网上“公众互动”频道，拓展政府网站互动功能。围绕政府重点工作、涉及群众切身利益的重要决策、重要舆情信息和公众关注的热点问题，通过市长信箱、诉求办理查询、社区互动、网上调查等形式，接受群众建言献策和情况反映，并对公众反映的意见积极回应。

2. 加强政府网站在线访谈工作。各级政府主要负责同志原则上每年参加一次政府网站在线访谈，政府部门每年至少开展一次政府网站在线访谈，从而有效保障群众依法获取政府信息，进一步推进政务信息公开工作。

3. 加强政府网站建设，完善政府网站服务功能。逐步整合交通、社保、医疗、教育等公共信息资源，以及投资、生产、消费等经济领域统计数据，梳理完善政府网站政务服务及便民服务事项，方便公众查询，确保公众能够及时获得“一站式”在线服务。

（三）着力加强新媒体信息发布和互动交流

1. 加强政务微博微信建设。市政府新闻办公室牵头全市政务微博微信建设管理推动工作，各单位要开通微博微信并入驻“吉林市发布厅”。政务微博微信要重点发布政府重大决策部署、民生政策解读、惠民利民举措、便民服务信息和突发事件处置等与百姓生活密切相关的重要信息，力求做到准确、权威。在回复网民关心的问题时，要有针对性，尽力化解社会矛盾，特别是涉及突发公共事件，要及时公布真相和进展情况，牢牢把握舆情应对主动权。政务微博微信发布要善于使用网络语言，体现人性化、增强可信度，要综合运用文字、图片、视频、链接以及“微直播”、“微调查”、“微访谈”等多种方式，通过创新话题、主题分类、互发互评互转等技巧，创新网络传播方式。政府网站、政务微博微信要加强与网民特别是“意见领袖”的互动交流，采取线上与线下相结合的方式，实现对网民的有效引导。要做好与媒体微博微信、院校微博微信、个人微博微信的互动，形成政务微博微信合力。要注意收集整理网民意见并进行备案，对于表达诉求、反映问题、提出建议的，要及时上报并研究回复，最大程度满足网民的诉求。通过微博微信平台，建立多层次、多渠道、多形式的政民互动格局，引导社会各界力量参与社会管理，推进城市建设与发展。

2. 发挥政府公共热线电话联动作用。要进一步加强政府热线电话建设和管理，市长电话室要对各类政府公共热线电话整合归并，构建统一、快捷、高效的政府公共服务热线平台，确保热线电话有人接、答复及时。建立完善回复回访和监督制度，特别是对投诉、举报类电话，要确保件件有回复、事事有回音。继续开展“局长接待日”活动，认真接待群众来访，使“局长接待日”成为政府面对面听取群众意见、解决民生问题的长效制度性措施。市长电话室要把政府网站、政务微博微信中群众反映的问题按照工作流程迅速办理，并把办理结果反馈给政府网站和政务微博微信，以便及时回复网民。

二、加大工作机制建设力度

（四）健全舆情收集、研判、报告和回应机制。由市政府新闻办公室建立健全舆情收集、研判、报告和回应机制。密切关注重要政务舆情及涉及本地区的社会热点和敏感话题，及时敏锐捕捉外界对政府工作的疑虑、误解，甚至歪曲和谣言。加强分析研判和调查处理，必要时通过网上发布消息、召开新闻发布会、政务微博微信、接受媒体专访等形式及时予以回应，澄清事实。各级互联网信息中心、公安、工信、通信管理等部门要进一步加大网络舆情监测力度，密切跟踪社情民意的变化，综合分析舆情动态，对重要的舆情信息要形成监测分析报告，并及时转请相关单位和部门关注、回应。

（五）完善主动发布机制。各县（市）区、各部门要围绕政府中心工作，针对公众关切，主动、及时、全面、准确地发布政府权威信息，特别是政府重要会议、重要活动、重要决策部署、经济运行和社会发展重要动态、重大突发事件及其应对处置情况等方面的信息，以增进公众对政府工作的了解和理解。重要信息特别是重大突发公共事件以及疑难问题的信息要经上级主管部门审核后再发。对重大突发事件和热点敏感问题，涉事地方和部门新闻发言人要加强信息内部通报，以便有关部门掌握情况，做好向媒体和公众发布新闻信息的预案准备并及时回应。对于涉及具体问题的意见投诉，要督促相关部门和单位在规定时间内给予答复，确保发布信息经得起推敲检验，避免误导群众，形成负面舆论。要依法依规做好政府信息公开的保密审查工作，涉及其他行政机关的，应主动与有关部门沟通确认，确保政府信息公开准确、一致。要统筹运用新闻发言人、政府网站、政务微博微信等发布信息，充分发挥广播、电视、报刊、新闻网站、商业网站等媒体的作用，扩大发布信息的受众面，增强影响力。

（六）建立专家解读机制。重要政策法规出台后，由市政府办公厅组织，市政府新闻办公室协调各部门，通过政府新闻发布会、政务微博微信、政府网站等平台做好解读工作，让公众更好地知晓、理解相关政策和举措。各县

(市)区、各部门要组建政策解读专家库，负责做好本辖区、本部门经济社会发展政策和改革举措等的解读和舆论引导工作。

(七) 强化沟通协调机制。市政府新闻办公室牵头建立全市新闻发言人联席会议制度，具体负责召开新闻发言人协调会，研究制定本年度或一段时期的新闻发布计划，统筹安排全市重大新闻发布活动。各部门要加强与市政府新闻办公室、互联网信息中心以及有关新闻媒体的沟通联系，建立重大政务舆情会商联席会议制度，妥善制定政府重大信息发布和传播方案。各部门新闻发言人要协同市政府新闻办公室，对人民群众特别关心的社会热点、难点问题，统一对外口径，牢牢把握舆论引导的主动权，共同做好政府信息发布和舆论引导工作。

三、建立健全政务公开工作保障措施

(八) 加强组织领导。全市加强政府信息公开回应社会关切工作由市政府办公厅统一组织领导，市政府新闻办公室、市长电话室、市政府网站负责落实。各县(市)区、各部门要把此项工作摆上重要工作日程，逐级落实责任，确保各项工作措施落实到位。要建立健全相关工作机构，配备必要的工作人员，保障必要的工作经费。同时，为新闻发言人、政府网站、政务微博微信相关工作人员参加重要会议、掌握相关信息提供便利条件。

(九) 加强业务培训。各县(市)区、各部门要建立培训工作常态化机制，经常组织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业培训，及时总结交流经验，不断提高相关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。市人社局要会同有关单位把政府信息公开工作列为公务员培训内容，进一步加大培训力度，扩大培训范围。

(十) 加强督查指导。市政府办公厅、市政府新闻办公室、市互联网信息中心、市工信局等有关部门要协同加强对新闻发言人制度，政府网站、政务微博微信等平台建

设和管理工作的督查和指导，进一步完善相关措施和管理办法，强化绩效评估，加大问责力度，定期通报有关情况，切实解决存在的突出问题。

吉林省人民政府办公厅
2014年2月17日

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，
市纪检
委办公厅，市法院、检察院，各民主党派，各人民团
体，江
城日报社。

吉林省人民政府办公厅文电处 2014年2月17日印发