

# 楚雄市医疗保障局

---

---

## 楚雄市医疗保障局政务舆情回应制度

为进一步加强政务舆情应对工作，提升政务公开水平，增强政府公信力，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》和省、州、市关于建立政务公开舆情回应制度的要求，制订楚雄市医疗保障局政务舆情回应制度如下：

### 一、明确工作原则

(一)分级负责原则。牢固树立舆情危机和公开意识，坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”，注重源头防范、源头治理、源头处置，做到有责、负责、尽责。

(二)科学有效原则。按照国家法律法规和有关规定，尊重宣传和舆情发展规律，把握好时、度、效、管理能力和引导能力。

(三)双向互动原则。规范和整合政民互动渠道、探索建立网上群众路线工作法，快速受理群众咨询投诉，及时公开热点、敏感话题真实情况，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。

### 二、健全工作机制

(一)广泛收集。各科室、医疗保险管理局、药采中心负责收集主要门户网站、论坛、微博、网络问政、热线电话、新闻跟贴，以及传统媒体上的重大政务舆情，要安排专人和力量负责

收集涉及本部门的政务舆情，通过巡查即时掌握了解网络等舆情动态，对涉及本部门(单位)工作相关的疑虑、误解、以及歪曲和谣言，迅速与门户网、政府热线、政务微博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。

(二)分析研判。健全舆情研判标准，根据舆情内容、公众反应、媒体介入程度等，完善舆情监测预警机制，准确判断回应价值。涉及群众切身利益的重大决策出台前，要进行舆情风险评估，通过舆情跟踪、抽样调查、重点走访、会商分析等方式，对决策可能引发的各种风险进行科学预测、综合研判，确定风险等级并制定相应的处置预案。

(三)归口报送。加强对政务舆情信息工作的管理，不断规范信息报送渠道，及时有效的向本级和上级机关报送政务舆情信息。

(四)应对处置。推动完善网上网下相结合的综合防控体系，按照“网上问题，网下解决”的要求，将舆情处置和事件处置相结合。规范舆情反映问题的受理、转办、反馈等工作流程，定期通报网络社情民意办理和处置情况。

(五)公开回应。各科室、医疗保险管理局、药采中心要明确专人负责本单位政务舆情引导和回应工作。建立政府信息公开、信息发布与舆情回应相协调的工作机制，将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。

### 三、强化工作保障

(一)明确政务舆情回应责任。各科室、医疗保险管理局、药采中心要高度重视政务舆情回应工作，切实增强舆情意识，建

立健全政务舆情的收集、研判、回应机制，落实回应责任，避免反应迟缓、被动应对现象。

(二)加强组织领导。各科室、医疗保险管理局、药采中心要将舆情收集、研判、回应作为增强政府公信力和执行力的重要内容，列入部门重要工作日程。

(三)加强信息发布。要充分利用网络平台，及时准确公开政府信息，在网络领域传播主流声音。要加强对政务公开建设的指导，与民生联系密切的部门要完善机制、创新方法，利用好、发挥好“政务公开、微信”的作用。

(四)加强督查指导。进一步完善相关措施和管理办法，将政务舆情办理、处置、回应情况纳入部门政务公开、效能建设等相关考核。



