成都市水务局

政务微博建设管理实施方案

为贯彻落实“市委、市政府关于全面做好新形势下运用新媒体联系服务群众工作会议”精神，借助“微博”新兴媒体，加大水务宣传力度，拓宽网络问政渠道，创新水务工作社会管理，进一步树立水务行业新形象。根据《中共成都市委办公厅、成都市人民政府办公厅关于加强和改进互联网管理工作的实施意见》（成委办〔2012〕28号）和《中共成都市纪律检查委员会、中共成都市委宣传部、成都市监察局、成都市人民政府行政效能建设办公室关于做好新形势下运用政务微博客联系服务群众工作的实施意见》（成宣发〔2013〕7号）要求，结合水务工作实际，制订成都市水务局政务微博建设实施方案。

 一、目标定位

成都市水务局政务微博将实现三个主要功能。一是信息公开，宣传水务工作动态、重大决策、战略部署、重大举措和重点工作信息；二是服务群众，为人民群众提供更加快速、便捷、优质的服务，为群众解疑答难；三是舆论引导，关注网上热点话题，用准确、权威、透明的信息及时回应网民，澄清事实，消除误解。

二、建设标准

（一）微博名称：“成都水务”。

（二）头像：成都水务标识。

（三）运行平台：在新浪网开通“成都水务政务微博”。

三、组织机构和职责分工

（一）组织机构。

1．成立局政务微博领导小组。组长由市水务局局长担任；副组长由市水务局各位副局长、局机关党委书记和总工程师担任；成员单位由局机关各处室和市防汛办、市水务执法监察支队、市河道管理处、市排水设施管理处、市府南河管理处、市城市节水办、市水生动物检疫检验站、市水务工程质量检验站组成。

2．设立局政务微博领导小组办公室。办公室挂靠在局政策法规处，新配备3名工作人员，其中负责人1名，全面负责成都水务政务微博的建设、维护和日常管理工作。

（二）职责分工。成都水务政务微博的信息发布和网民投诉的回复实行分工负责制。

1．局政务微博领导小组办公室：负责与市委宣传部和市网宣办的综合协调工作；负责成都水务政务微博的建设、维护和日常管理工作；负责主流媒体、网络及微博舆情的收集、登记、分析、分类和提交相关成员单位处理；负责对各成员单位的网民回复意见办理情况的督促和协调工作；负责各成员单位所发信息的登记和对网民回复意见的备案工作；负责定期发布水务政务微薄运行通报；负责全市水务系统网络通讯员培训及指导区（市）县开设水务政务微博工作；负责网络粉丝的组织协调和线上、线下互动活动；负责审核发布水务小常识。

2．各成员单位：负责职责范围内信息的收集、整理、编辑、报批和发布工作；负责职责范围内网民投诉事项的调查、分析、博文起草、编辑、报批和回复工作。

四、基本原则和发布要求

（一）基本原则。坚持“公开透明、及时快捷、服务民生”的原则，紧紧围绕全市水务中心工作和政策部署开展政策宣传、舆论引导工作，向市民提供水务信息服务，与网民互动。

（二）发布要求。

成都水务政务微博一条微博字数最多为140字，微博组稿时内容应当简洁，文字表达要清晰，并力求图文并茂。

成都水务政务微博信息发布和对网民的回复意见应严格履行报批程序，未经审批的信息和对网民的回复意见不得发布。发布和转载的有关信息必须遵守国家有关规定，涉密信息不得发布。

五、工作机制

（一）微博运行机制。

1．局政务微博领导小组办公室落实专人监控主流媒体和官方微博信息，对网民投诉和网络舆情进行收集、分析、整理，并按职责分工填写网民微博信息办理通知单，第一时间（1小时内）转送相关职能处室（单位）处理。

2．各成员单位应当明确分管领导，并确定一名兼职政务微博维护人员，成为成都水务政务微博粉丝组织的一员，履行以下工作职责：

（1）负责本处室或本单位职责范围内信息的收集、整理、编辑、报批和发布工作，并按照以下要求完成信息发布任务。局人事处、财务处、行政审批处、安全监督管理处、纪检监察处、离退休人员工作处和直属机关党委每两月完成一条以上的信息发布任务，其余各成员单位应当每月完成一条以上的信息发布任务。

（2）负责职责范围内网民投诉事项的调查、分析、博文起草、编辑、报批和回复工作。收到局政务微博领导小组办公室转送的网民微博信息办理通知单后，应当按照以下规定处理和回复。

1）一般性的政务微博件，应当在接到通知后的2小时内，按照规定回复；

2）需要进行现场调研后方能回复的政务微博件，应当在接到通知后的1个工作日内按照规定回复处理结果，并将处置过程及相关情况及时在微博上反映；

3）需要提交局政务微博领导小组审定后方能回复的重要政务微博件，应当在接到通知后的2个工作日内，提交局政务微博领导小组审定后，交局政务微博领导小组办公室发布。职能处室或单位应当将处置过程及相关情况及时在微博上反映。

3．各成员单位发布的信息以及对网民微博的处理结果应当24小时内报局政务微博领导小组办公室备案。

4. 建立网络新闻发言人制度，适时组织网上信息发布，尤其是对突发性事件，要抢占先机，及时、准确发布权威信息。

5．重点培育一批素质高、有影响力的网络评论员队伍，积极参与成都水务政务微博网上跟帖和讨论，有效提升成都水务政务微博网络的影响力。

（二）博文审核机制。局政务微博的博文审核实行集体审核与各分管领导审核相结合制度。除特别重大的或分管局领导认定难以把握的发布信息和网民回复应当经局政务微博领导小组集体审定后发布外，其余的信息发布和网民回复博文均由各成员单位负责人初审后交相关职能处室的分管局领导审定后发布。

水务小常识和科普知识由局政务微博领导小组办公室负责审定和发布。

（三）应急与会商机制。

1．对于应对突发事件的政务微博发布，要在局政务微博领导小组的领导下，各成员单位应当严格按照“第一时间发布”的原则，及时、准确、全面地起草信息，并根据事态发展和处置情况经局政务微博领导小组审定后，由局政务微博领导小组办公室统一发布。

2．建立网络舆情会商研判机制。涉及水务热点、敏感话题的微博由局政务微博领导小组办公室会商有关业务处室、直属单位和专家团队，共同研判网络舆情的发展趋势和走向走势，在报局政务微博领导小组审定后发布。

3．积极回应社会关切，及时澄清网上谣言、不实传言，挤压其传播空间，有效引导网络舆论走势。对于批评、质疑性言论，各成员单位可采取格式化的方式回复。

4．遇到网友拍砖或言辞过激，视情况分类处理。少数言辞过激、不宜公开、不便回复的言论，以及涉及违法的，各成员单位在分管局领导确认的基础上报局政务微博领导小组办公室，由局政务微博领导小组办公室协调网站及其主管部门在页面上及时清理。

5．涉及群体性事件，暂不回复。及时将舆情上报局领导，根据领导批示，由相关成员单位处理。

（四）培训交流机制。

1．局政务微博领导小组办公室每年要组织2次以上的系统内部培训工作，其培训内容重点针对微博管理中博文撰写、舆情应对技巧、网络舆情研判和如何提升运用微博和网络的水平上。

2．由局政务微博领导小组办公室牵头，建立成都水务政务微博的博群、员工和志愿者队伍组成的粉丝团，通过政务微博和粉丝微博构成线上相辅相成的互动模式，增强微博的互动性。适时组织博群和粉丝团开展线下活动。

（五）考核评定机制。全局各级领导和各成员单位要严格执行国家有关互联网管理的规定，全面落实《成都市水务局政务微博建设管理实施方案》的相关要求，利用政务微博这一有效阵地，共同做好我局的对外宣传和舆论引导工作。

1．局纪检监察处要加强对全局系统落实《成都市水务局政务微博建设管理实施方案》相关要求的情况进行督促和检查，对履职不到位或不严格按照规定执行，给我局的对外形象造成负面影响的单位和个人应当给予相应的行政处分。

2．局政务微博领导小组办公室要严格按照《成都市水务局政务微博建设管理实施方案》的要求，做好各成员单位政务微博的信息发布和网民投诉事项处理情况的考核工作，并定期进行通报。

3．局办公室要将《成都市水务局政务微博建设管理实施方案》执行情况纳入各成员单位年度目标考核的重要内容。

4．局人事处要将《成都市水务局政务微博建设管理实施方案》执行情况作为相关先进评选和年度公务员考核的重要依据之一。

六、保障措施

（一）加强组织领导。建立局主要领导负总责，分管领导具体负责，各成员单位齐抓共管的政务微博建设和运行工作机制。各成员单位要结合工作实际，将政务微博建设和维护纳入日常工作的重要内容，明确分管领导，落实专门人员，强化工作职责，确保做到组织落实。

（二）强化经费保障。将建设和维护成都水务政务微博经费纳入我局年度财政经费预算，用于设备、设施的购买、安装和维护以及微博的运行，确保做到资金落实。

（三）强化人员保障。组织一支懂计算机技术、思维新、信息接受能力强、网络思想丰富的年轻干部队伍，切实加强培训，努力提高微博管理和工作人员综合水平，确保做到人员落实。

（四）加强监督检查。要严格按照我局政务微博建设管理实施方案中有关考核评价机制的规定，加强对政务微博的信息发布和网民投诉回复的监督检查工作，以强有力的纪律和制度保障我局政务微博的有序运行并取得满意的成果。

附件：1．日常信息发布工作流程图

2．微博信息回复工作流程图

3．成都水务政务微博网民微博信息办理通知单

4 . 成都水务政务微博信息发布备案表

5．成都水务政务微博成员单位兼职维护人员填报表

附件1

日常信息发布工作流程图

各成员单位主动公开信息

水务小常识、

科普知识

涉及国家政策、重点工作、重大举措、有关水务“民生”、社情民意、典型案件查处、水务基本情况等信息博文。

报分管局领导审定

分管局领导认定为重大事件的，涉及重大事项、突发事件处置以及其他应当集体审核的重要信息博文**。**

微博发布

报局政务微博领导小组集体审定

由局政务微博领导小组办公室审定

备案

附件2

微博信息回复工作流程图

局微博办监控人员收集到微博及网络舆情后，第一时间转发至涉及到的成员单位，并根据留言渠道、内容、性质、影响力大小、缓急程度、转报时间等进行分类登记舆情信息。

成员单位负责提出处置意见、起草回复博文。

分管局领导审定

涉及水务宣教活动，主流媒体已刊载内容转载、科普类的咨询、由局政务微博领导小组办公室直接回复。

分管局领导认定为重大事件的，涉及重大事项、突发事件处置以及其他应当集体审核的重要回复博文。

报局政务微博领导小组集体审定

微博发布

备案

附件3

成都水务政务微博网民微博信息办理通知单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 微博信息办理编号 |  | |
| 信息具体内容：  监 控 人：  下载时间： | | |
| 转报成员单位： | | 转报时间： |
| 转报方式：1、电话通知 □ ； 2、书面通知 □ ；  3、其它□（ ）。 | | |
| 签收人： | | 签收时间： |

**注：**1、通知单一式两份。一份备案，一份转报相关成员单位；

2、电话通知或其它转报方式，按转报通知人员和时间填报签收人和签收时间。

附件4

成都水务政务微博信息发布备案表

备案编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 微博信息办理编号 |  | |
| 微博信息办理成员单位名称 | |  |
| 发布内容：    发 布 人：  发布时间： | | |
| 成员单位负责人： | | |
| 领导审核意见： | | |
| 备 注： | | |

**注：**成员单位应在发布信息或对网民微博信息处理结果后24小时内报局政务微博领导小组办公室备案。

附件5

成都水务政务微博

成员单位分管领导和兼职维护人员填报表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **成员单位名称** | **姓 名** | | **职 务** | **电话（手机号码）** | **备 注** |
|  | 分管领导 |  |  |  |  |
| 兼职维护人员 |  |  |  |  |

—15—