

哈尔滨市医疗保障局政府信息公开 舆情回应制度

为提高市医保局政务舆情突发事件的应急处置水平，明确政务舆情突发事件预防、预警、应对的工作责任，及时、准确发布有关信息，澄清事实，引导舆论，结合我市医疗保障工作实际，制定本制度。

一、重要政务舆情界定

需重点回应的政务舆情是：对我市医疗保障重大政策措施存在误解误读的、涉及公众切身利益且产生较大影响的、涉及医保领域严重冲击社会道德底线的、涉及医保公共突发事件处置的、省市市政府要求主动回应的政务舆情等。

二、组织领导与职责

为更好组织开展政务舆情处置回应工作，成立市医保局政务舆情处置回应工作领导小组，领导全局政务舆情处置回应全面工作。领导小组下设政务舆情处置回应办公室，设在局办公室，具体负责建立工作落实和联动机制，以及政务舆情回应相关对接联系。根据工作职责，涉及市本级的医保政务舆情，各相关处室、局属事业单位第一责任主体为。按照属地管理、分级负责、“谁

主管谁负责”原则，涉及县（市）的医保政务舆情，相关县（市）医保部门为第一责任主体。对涉及多个单位或部门的政务舆情，按照管辖层级及职责分工做好回应工作，相关单位或部门之间应加强沟通协商，确保回应的信息准确一致，领导小组办公室做好组织协调、督促指导工作，必要时可确定牵头部门。

三、建立舆情回应机制

（一）建立监测与研判机制。领导小组办公室应与宣传、网信部门保持联系，及时发现、收集、整理医保相关政务舆情，加强对舆情信息的分析判断，确保第一时间调查处理及发声回应。

（二）建立反应与回应机制。各单位或部门根据工作分工，在接到重要政务舆情报告后，须第一时间作出应对，履行调查核实、研提处置意见等流程，形成书面材料报领导小组办公室，由领导小组办公室综合提报主要领导审核后，统一向媒体或相关平台发布。

（三）建立宣传与引导机制。领导小组办公室及涉事相关单位或部门要密切关注舆情发展态势，主动与相关部门及新闻媒体沟通，及时准确公开政府信息，在网络领域传播主流声音，掌握舆情处置的话语权和主动权。

四、有关要求

（一）统一思想，高度重视。各单位、各部门要充分认识重

要政务舆情管理和应急处置工作的重要性，切实增强责任感和紧迫感，认真贯彻落实市委、市政府及上级部门的决策部署，坚持多听、多看、多关注，实时掌握政务舆情动态。

（二）压实责任，加强督导。各单位、各部门要压实政务舆情回应主体责任，责成专人负责舆情监测与回应工作，同时，领导小组办公室将加大对舆情回应工作的监督指导，对因工作重视不够、应对无方、处置不力、造成严重影响的，将追究相关单位（部门）及人员责任。

（三）加强学习，提升能力。各单位、各部门要加强对政务舆情回应工作的学习研究，不断提升政策把握能力、舆情研判能力、回应处置能力、舆论引导能力，全面构建我局政务舆情处置的长效机制。