

（本文有删减）

国家信访局办公室关于进一步加强 信访新闻发布工作的通知

各省、自治区、直辖市信访局（办），副省级城市信访局（办），新疆生产建设兵团信访局：

为深入贯彻党的十八大、十八届三中、四中全会和习近平总书记系列重要讲话精神，不断提高信访新闻发布工作水平，努力营造理解、支持信访工作的良好氛围，根据中央有关文件精神，现就进一步加强信访新闻发布工作相关事宜通知如下：

一、全面把握信访新闻发布的主要任务。紧紧围绕各级党委政府的决策部署和信访部门的工作职责，及时、准确地介绍信访部门贯彻落实情况和取得的工作成效，增进公众对信访工作的了解。围绕社会关切、舆论关注的信访热点、焦点问题，深入分析研究社会心理和网民需求，拟定发布口径，快速反应、动态发声，最大限度地减少和消除不实或歪曲报道的影响，形成正确舆论导向。围绕树立信访部门为党分忧、为民解难良好形象，宣传推广先进人物、典型经验，讲好人民信访故事，传递人民信访声音，集聚起强大的正能量。

二、切实明确信访新闻发布的重点内容。①重大政策措施。各级关于信访工作的重大决策部署、重要文件精神背景说明和内容解读；畅通和拓宽信访渠道、规范信访秩序、

推动解决信访问题等重要工作措施的落实情况和内容解读。

②热点问题。一段时期内的信访形势、信访突出问题；在当地范围内产生较大影响的信访典型案件及处理情况。③突发事件。引起公众和媒体广泛关注、涉及信访工作的重大敏感事件，需要及时表态澄清、消除不良影响的有关情况。④需要公众周知的信访工作其他情况。

三、大力加强信访部门新闻发言人制度建设。县级以上信访部门要建立新闻发言人制度，省级信访部门或信访工作任务比较重的市级信访部门应设立专职或兼职新闻发言人，并逐步充实新闻发言人团队力量。要注意选配政治素质好、政策理论水平高、熟悉信访工作、具备一定新闻传播知识的负责同志担任新闻发言人。要为新闻发言人开展工作提供必要的培训机会和工作条件，安排其列席本单位重要会议，阅读重要文件，参与重大事件处理，提高其信息发布、政策解读、舆论传播、公关处理的能力。

四、灵活运用多种新闻发布方式。要根据信访新闻发布工作的内容和目的，灵活选择新闻发布会、网上访谈、信访微博等多种形式主动发布信息。要适当采取图表、动漫、卡通、漫画等通俗鲜活的手段和数字、音频、视频等方式展示发布内容，使之更加可视、可读、可感。有条件的地方可借助知名学者、网络意见领袖的社会影响力，做好相关政策解读、事件评述等工作，提高新闻发布工作权威性、可信度。要充分发挥门户网站新闻发布主阵地作用，不断拓展和完善门户网站互动功能，搭建起新闻发布的“直通车”。要探索

利用微博、微信、微视频和客户端为代表的“三微一端”新媒体，积极尝试移动化、碎片化、矩阵化的发布方式，增进与公众的交流和亲和力。

五、切实加强组织领导。要把新闻发布工作摆上信访工作重要议程，注重加强与新闻宣传部门、互联网信息内容主管部门以及有关新闻媒体的沟通联系，建立常态化的会商联动机制。主要负责同志要亲自抓，在重大政策措施、重大安排部署实施时，要带头接受媒体采访、表明立场态度，做好“第一新闻发言人”。办信、接访、网上投诉、督查等业务部门要主动参与到新闻发布工作中来，支持、配合新闻发布机构做好相关工作。新闻发布机构负责统筹政策解读、互动回应、舆情处置等信息发布工作，并协调组织好媒体报道、舆论引导等工作。

国家信访局办公室

2015年1月27日