

滑县应急管理局

关于印发《滑县应急管理局网络舆情应对制度》的通知

一、总则

（一）编制目的

为快速、准确地了解社会公众关切的涉及滑县应急管理相关问题，有针对性地发布真实、权威信息，及时回应、解答互联网上与应急管理工作有关的言论、热点和疑虑，积极稳妥化解网络舆论危机，有效预防、减少和消除突发网络舆情造成的负面影响，维护应急管理工作的公信力和社会形象，切实提升应对网络新媒体的能力，增强全社会的安全生产意识，为应急管理形势持续稳定好转营造良好的网络舆论环境，依据有关法律法规，制定本制度。

（二）概念

本制度所说“网络言论”是指网络上出现的与滑县应急管理有关的意见建议、正负面消息、谣言等。“网络舆情”是指引发围观、炒作行为的网络言论。

二、工作原则

及时研判，准确把握。网络舆情出现后，应及时分析研判，对事件予以准确定性，并提出具有针对性的应对措施。

积极发声，正面引导。及时准确发布权威信息，有效引导网上舆论，掌控舆论的主导权和话语权，化解和降低不良影响，使网络宣传服务于应急管理工作大局，服务于突发事件的妥善处置。

分级应对，有序管理。根据网络舆论可能造成社会影响的大小，应急管理网络舆情划分为一般网络舆情、较大网络舆情、重大网络舆情和特别重大网络舆情。针对不同等级的舆情，坚持分级应对的原则，采取不同应对措施，提高效率，注重效果。

1. 一般网络舆情。指网民对某项政策或某个事故处理进行询问、提出质疑、表达诉求，仅有少量围观的舆情。

2. 较大网络舆情。指同一言论在不同网站出现，跟贴点击次数在1天内超过1000次，或者在微博、抖音等短视频平台转发超过100次，有可能造成较大负面影响的舆情。

3. 重大网络舆情。指同一言论在不同网站同时出现，点击次数在1天内超过1万次，或微博、抖音等短视频平台转发超过300次，有可能造成重大影响的舆情。

4. 特别重大网络舆情。指同一言论在不同网站出现，1天内点击次数超过5万次以上；或微博、抖音等短视频平台转发超过500次以上，有可能造成重大负面影响或造成重大围观事件的舆

情。

三、组织领导及分工

网络舆情应对工作在滑县应急管理局党委领导下开展，由办公室负责组织协调。

四、应对措施

应对网络舆情，要严格执行保密、新闻、宣传法律法规，按照“谁主管、谁负责”的原则进行应对处置，主要采取以下4种方式：

1. 及时进行权威发布，依法告知事实真相或事件处置情况；
2. 组织相关专家发出正面声音，掌握舆论主导权；
3. 提请有关网站对不实信息进行删除、覆盖等操作，消除不良影响；
4. 对恶意炒作、涉嫌违法犯罪的，报请县网络安全监察机关依法予以处置。

五、应对程序

坚持正面导向的原则，通过权威发布和解疑释惑，增加相关工作的透明度，以疏代堵，积极把握网络舆论主动权。

（一）收集研判预警

1. 一般网络舆情。发现后要及时反应，由办公室通知相关单位依据职能分工依法依规进行办理，经本单位负责人审定后答复。

2. 较大网络舆情。发现后要及时报告办公室，办公室会同相关单位作出定性并提出应急处置意见，报分管领导批准后实施有效应对。应对情况要以简报形式报局领导。

3. 重大以上网络舆情。发现后立即电话报告滑县应急管理局主要领导，同时启动舆情应急制度，起草舆情专报，经办公室报安阳市应急管理局、滑县人民政府主要领导和分管领导批示后组织开展应对工作。需要请其他单位配合支持的，应当同时通报相关单位。最迟在事件发生后5小时内发布权威信息，在24小时内举行新闻发布会，并根据工作进展情况，持续发布权威信息。

（二）监测舆情

舆情确认后，应持续跟踪监测舆情发展动向，直至舆情平息为止。在跟踪监测过程中发现有舆情发酵、影响面不断扩大等不良发展趋势时，要及时报告分管领导。

（三）会商措施

根据舆情级别，按以下程序进行会商。

1. 一般网络舆情。由相关业务单位负责组织进行会商，研判舆情潜在风险，提出应对意见并进行回应。

2. 较大网络舆情。由办公室负责组织相关单位进行会商，研究提出回应方式应对意见，报局分管领导审定后实施。

3. 重大以上舆情。由局主要领导牵头，组织相关业务单位

召开舆情应对会，根据舆情反映的事件性质和研判结果，研究提出舆情处理措施，拟定应对方案。由办公室负责应对方案的具体实施。

（四）回应舆情。

根据舆情级别和涉事原因，按照“实事求是、公开透明，口径一致、准确及时”的原则，采取跟帖答复、专家访谈、网络评论、举办新闻发布会或通报会、发布新闻通稿、接受记者采访等方式进行回应。

1. 对与应急管理工作密切相关的意见、建议，可研究提出回应意见，及时跟帖回复。

2. 对反映应急管理工作问题情况属实的，或有一定根据的批评性舆情，要以解决反映的问题为重点，直面问题，勇担责任，及时跟帖回应，表明态度，主动道歉，公开处理结果，理顺和稳定公众情绪，扭转不利导向。

3. 对带有举报性质，但线索不明晰的舆情，相关单位要及时回应，跟踪深挖线索，严查违法违规行为，给社会公众一个明确解决问题的预期，及时公开事实真相和处理结果。

4. 对内容严重失实、恶意中伤、严重误导社会认知的有害信息，要力争及时、客观、准确地发布事实真相，公开辟谣，澄清事实，提请有关网站对不实信息或谣言进行删除、覆盖等操作，消除不良影响。

5. 对蓄意破坏、恶意反复炒作，可能引发舆情发酵的信息，要及时澄清事实真相，舒缓社会公众的情绪。要注重从源头上控制信息的进一步传播，平息事态。

（五）消除影响

积极做好舆论公关。舆情事件平息后，相关单位应做好善后工作。

1. 一般网络舆情。应直接与网站或首发信息人沟通，了解其发布原由，及时化解有关矛盾，促成其主动删帖。

2. 对于重大的恶意网络负面信息，报滑县人民政府协助处理清除；对于恶意诋毁的信息，应利用法律手段，发表法律声明，强调追究法律责任，敦促删除不实信息。涉嫌犯罪的，依法予以追究。

六、后续处理

（一）继续收集跟踪舆情，掌握网络舆论的演化过程，向分管领导汇总报告网民对回复提出的质疑。

（二）及时研究后续回应意见，对网络出现的言论进行正面引导。

（三）相关单位要保持与首发信息人的沟通，争取通过良好沟通最终达成舆情事件彻底平息。

（四）舆情事件处置工作结束后，应针对舆情危机中暴露出来的问题，对整个舆情事件的处置情况、经验教训进行总结，提

出改进工作意见。

七、附则

本《制度》自印发之日起实施，具体内容由办公室负责解释。



(此页无正文)

滑县应急管理局办公室

2023 年 2 月 3 日印发
