

# 北京致诚社会组织矛盾调处与研究中心

## 重大舆情事件预案

为有效控制和妥善处置重大舆情事件，最大程度地预防和减轻舆情造成的损害，维护本单位稳定和谐发展局面，维护单位声誉和合法利益，根据相关法律法规和本单位章程，制定此预案。

### 一、适用范围

本预案所指的重大舆情，是指发生和影响范围较大，可能或已经对单位形象、声誉产生负面和消极影响的报道或言论。

### 二、工作分工

1. 综合管理部门负责对舆情进行日常监测，负责舆情信息收集，协助召开舆情研判会议，协调有关部门作好舆情调查，向上级通报舆情情况，做好舆情处置信息的对外发布工作。

2. 副理事长负责对舆情信息进行判断，重大舆情应及时上报理事会。理事会作出决策后交由综合管理部门执行。

3. 理事长负责对舆情处置情况进行督促检查。

### 三、处置程序

1. 舆情预防。综合管理部门应审核本单位对外发布的各类信息内容，预防舆情的产生。

2. 舆情监测。各部门应安排专门的舆情信息员，加强对本部门的舆情监控。

3. 发现舆情。一旦发现或监控到与本部门或本单位相关的负面

信息、重要信息、敏感信息，发现人要立即向所在部门负责人汇报。部门负责人应将具体情况整理成舆情报告，提交副理事长。

4. 分析研判。副理事长接到舆情报告后，应对舆情进行跟踪、分析和判断，把握舆情发展走向，提出处置建议。如舆情重大，应及时向理事长汇报，根据事件严重程度决定是否召开理事会和向上级主管部门汇报。

5. 迅速核查。对舆情反映的情况，需要调查的，由相关部门迅速组织力量开展调查，并及时向理事会报告调查结果，严控因处置不当造成不良后果。

6. 应急处置。

经查证，舆情反映属实的，报请理事会按照有关规定进行查处，查处结果经理事会同意后，由综合管理部门按照“及时、准确、公开、透明”的原则，择机向社会公布，让正面信息先声夺人，为网民提供权威声音，营造有利舆论。

经查证，舆情反映与事实不符或者出入较大的，调查组和涉事部门要迅速组织拟定真实情况报告，经理事会审定后，及时向社会公布真实情况，澄清事实，消除影响。

经查证，属恶意造谣、干扰单位正常工作开展的，由涉事部门负责，依法送交有关部门处理。

7. 舆论疏导。坚持疏堵结合、以疏为主，一旦发生突发舆情，各部门要在理事会的指导下，在网上及时发帖跟帖，运用网民易于接受的方式和语言引导网上热点，主导舆论发展，努力掌握网上舆

论的话语权。

未经理事会审定，任何部门和个人不得私自以单位名义发布信息。

8. 总结通报。舆情突发事件应急处置结束后，应急相关部门要及时进行总结，分析事件原因、后果、影响，提出改进意见，并在一定范围内进行通报，避免类似情况发生。