

上海市浦东新区惠南镇人民政府

惠府〔2023〕33号

关于印发《浦东新区惠南镇突发公共事件舆情 处置专项应急预案》的通知

各镇管社区、各村居、各镇属企事业单位、机关各部门：

为进一步加强突发公共事件舆情处置工作，最大程度地避免、缩小和消除因突发公共事件造成的各种负面影响，按应急救援工作以属地为主的原则，我镇制定了《浦东新区惠南镇突发公共事件舆情处置专项应急预案》。经研究，现将《浦东新区惠南镇突发公共事件舆情处置专项应急预案》印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

上海市浦东新区惠南镇人民政府

2023年3月20日

惠南镇人民政府党政办公室

2023年4月3日印发

浦东新区惠南镇突发公共事件舆情处置 专项应急预案

一、总则

（一）编制目的

为进一步加强突发公共事件舆情处置工作，最大程度地避免、缩小和消除因突发公共事件造成的各种负面影响，按应急救援工作以属地为主的原则，根据《突发事件应急预案管理办法》“第七条 政府及其部门应急预案由各级人民政府及其部门制定，包括总体应急预案、专项应急预案、部门应急预案等”。结合我镇实际，特制定本预案。

（二）编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》《国务院关于全面加强应急管理工作的意见》《突发事件应急预案管理办法》《出版管理条例》《印刷业管理条例》《互联网信息服务管理办法》《广播电视管理条例》《惠南镇突发事件总体应急预案》等制定本专项预案。

（三）适用范围

本预案适用于我镇在处置自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全及管理事件等突发事件过程中，在网络、广播、电视、报刊等媒体上出现的各类负面舆情。

（四）工作原则

1.第一时间原则。突发事件发生后，做到第一时间监测、收集、研判舆情发展走向，及时上报舆情动态，为应急处置提供第一手资

料；在第一时间对外发布准确信息、慎报原因，情况较为复杂的舆情信息，在事态尚未清楚、但可能引起公众评议猜测或随意解读时，根据具体调查情况，再作后续详细发布，牢牢掌握信息发布的主动权、事件处理的主导权。

2.全局利益原则。在处置突发公共事件负面舆情信息时，坚持以维护镇党委、镇政府形象和社会大局稳定为目标，把群众利益、大局利益始终放在优先位置。

3.口径一致原则。在对外信息发布中，做到步调统一、口径一致、权威发布，避免说法不一、自相矛盾，造成于己不利的后果。

4.疏堵结合原则。注意把握对外信息发布的分寸和节奏，尊重事实，循序渐进，充分满足公众的知悉权；正确引导和利用网络传媒，在公开透明发布信息的同时，及时删除各类可能造成重大负面影响的谣传信息。

5.协作协调原则。充分发挥舆情处置工作领导小组团队协作、上下沟通、左右协调的作用，牢牢把握正确的舆论导向，形成强大的工作合力。

（五）分类分级

1.诱发舆情突发公共事件分类

（1）自然灾害：主要包括洪灾、干旱、冰雹、高温、大风、沙尘暴、低温冰冻灾害、森林火灾、地质灾害、重大生物灾害、地震等。

（2）事故灾难：主要包括失火、爆炸、矿山生产事故、交通运输事故、建筑安全事故、电气水事故、煤气中毒、危化品事故、环境污染事故、生态破坏事故等。

(3) 公共卫生事件：主要包括传染病疫情、群体性不明原因疾病、食品安全、职业危害、动物疫情以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

(4) 社会安全及管理事件：主要包括恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济安全事件、涉外事件、群体性事件以及其它刑事案件、偶发事件等。

2.突发公共事件舆情分级

根据突发公共事件舆情的性质、规模、发布平台级别和影响力，舆情分为一般（4级）、较大（3级）、重大（2级）、特别重大（1级）四个级别。

(1) 1级：指在全国的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情（包括国家级媒体、国外媒体）。

(2) 2级：指在上海市内的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情。

(3) 3级：指在浦东新区内的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情。

(4) 4级：指在镇内的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情。

二、本镇突发公共事件舆情风险总体评估

惠南镇镇域面积 65.83 平方公里，辖 5 个镇管社区，26 个行政村、54 个居委，实有人口超 33 万人；随着民乐大型居住社区的建设和人口导入，预计未来 5-10 年常住人口将达 50 万人。惠南镇几乎所有家庭拥有电脑，绝大多数人拥有手机，几乎人人上网。突发危机事件发生后，网络的反应速度是最为迅速的。亲历者用手机等

工具对现场进行拍照、录像，然后上传到网上，在一些情况下，网民成为了事件的“第一报道者”。网上论坛，成为网民发表意见的“舆论阵地”。惠南镇社会舆情信息工作坚持围绕中心、服务大局，紧扣党建工作特色及社会热点开展调研，通过狠抓工作机制、队伍建设，扎实推进社会舆情信息调研工作。镇政府通过浦东惠南网站、幸福惠南微信公众号等媒体发布镇相关信息。镇传媒办每周编辑《惠南舆情》，收集网络、广播、电视、报刊等媒体发布的有关惠南舆情，并对这些社会舆情信息进行分析评议，及时处理个别负面舆情事件。近年来，惠南镇未发生较大以上负面舆情事件。但是诱发舆情突发公共事件的因素还是存在，包括自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全及管理事件。

三、应急组织体系与职责

成立惠南镇突发公共事件舆情处置工作领导小组和重大舆情信息调研分析专家组，负责领导和指挥全真突发公共事件舆情处置工作。

（一）领导机构及职责

惠南镇突发公共事件舆情处置工作领导小组组成及职责。

由镇党委书记任组长，由镇党委副书记（党群书记）任副组长，由镇党委宣传委员任常务副组长，成员由镇党委政法书记、武装部长、纪委书记、各分管副镇长、党政办主任、党群办主任组成。

职责：

- 1.领导和指挥全镇各类突发公共事件舆情处置工作；
- 2.接受新区政府相关应急指挥机构的授权，根据突发公共事件舆情发生、发展、衍变情况，适时启动本应急预案，召集各工作小

组实行集体办公；

3.收集、跟踪境内外舆情，及时向应急指挥机构和有关部门通报情况，通过正规权威媒体适时适度发布真实消息，解疑释惑、澄清事实、批驳谣言、引导舆论；

4.落实上级党委、政府及镇党委、镇政府临时交办的其他事项。

（二）办公室、工作小组及职责

领导小组下设办公室和信息收集、事件调查、信息发布三个工作小组，具体组织实施突发公共事件舆情处置工作。

1.惠南镇突发公共事件舆情处置工作领导小组办公室

领导小组办公室设在镇党群办（宣传口），组成人员如下：

由镇党委宣传委员任主任，由党政办主任、党群办主任任副主任，成员由应急办常务副主任、党政办副主任、党群办副主任、传媒办负责人组成。

职责：

（1）负责做好突发公共事件舆情处置的上传下达、组织协调、信息传递等工作；

（2）督促落实镇党委、镇政府、镇突发公共事件舆情处置工作领导小组和突发事件应急处置指挥部作出的决策和措施；

（3）督促、检查、指导各社区、村居和有关部门开展突发公共事件舆情监测、预警、处置等工作；

（4）汇总研判应急处置工作成效和舆情发展动态，为后期处置工作提出对策和建议；

（5）完成领导小组交办的其他工作任务。

2.信息收集组

由党政办主任任组长，由传媒办负责人任副组长，成员由镇党群办、镇传媒办全体工作人员组成。

职责：

（1）负责做好舆情监测、收集、分析、编报等工作；

（2）负责每日对境内外网络、广播、电视、报刊等媒体涉及惠南镇突发公共事件处置的各类负面舆情信息进行收集、整理和分析，对于重要信息立即编制内部简报，按照舆情信息的类别和级别，按程序向惠南镇突发公共事件舆情处置工作领导小组及镇党委、镇政府报送；

（3）负责做好对网络、广播、电视、报刊等媒体舆情引导和信息安全管理工作。

3.事件调查组

由镇党委政法书记任组长，由平安办主任、惠南派出所所长、民乐城派出所所长、惠园派出所所长任副组长，成员由镇党政办、党群办、司法所、平安办、城运中心（应急中心）等相关部门及事件涉及的社区、村居负责人组成。

（1）工作职责

①按照领导小组或镇党委、镇政府的要求，及时对各媒体舆情反映事项展开全面调查，快速形成调查处理报告，为澄清事实、消除影响提供有力证据；

②针对调查情况，及时研究并提出事件应急处置的对策和建议。

（2）工作分工

①自然灾害类事件舆情反映事项的调查由镇社建办牵头，镇农发办、武装部、传媒办等部门和事件涉及社区、村居全力配合。

②事故灾难类事件舆情反映事项的调查由镇平安办牵头，镇经发办、规建办、武装部、传媒办等部门和事件涉及社区、村居全力配合。

③公共卫生类事件舆情反映事项的调查由镇社建办牵头，镇经发办、社区事务受理服务中心、传媒办等部门和事件涉及社区、村居全力配合。

④社会安全及管理类事件舆情反映事项的调查由平安办牵头，镇平安办、镇经发办、规建办、社建办、社区事务受理服务中心、武装部、传媒办等部门和事件涉及社区、村居全力配合。

4.信息发布组

由党政办主任任组长，由传媒办负责人任副组长，成员由事件涉及村居负责人组成。

职责：

（1）根据事件性质和预警级别，指定新闻发布主体单位，组织新闻发布会；

（2）依据事件调查组向领导小组提交的书面报告，精心编制涉及媒体回应的稿件、信息和视频，经领导小组审定，必要时报镇党委、镇政府审定；

（3）负责联络正规权威媒体，将事件调查情况书面回应稿件对外发布，同时为事件现场采访的境内外记者采访和发稿等工作提供便利服务；

（4）按照一个窗口对外的原则，负责做好相关网络、广播电台、电视台的信息发布工作。

（三）重大舆情信息调研分析专家组组成及职责

由镇党委宣传委员任组长，由党政办主任、党群办主任任副组长，成员由平安办、经发办、社建办、城运办、规建办、司法所、城运中心（应急中心）、社区事务受理服务中心、传媒办、惠南派出所、民乐城派出所、惠园派出所负责人及相关专家组成。

职责：

1.为镇党委、镇政府和镇突发公共事件舆情处置工作领导小组提供决策咨询和工作建议；

2.对舆情反映的负面事项进行分析、评估，提出处置的对策和建议；

3.对舆情发展趋势进行研判和预测，对重大突发公共事件舆情应对工作提出意见和建议，为舆情处置工作领导小组和镇党委、镇政府及时、科学、稳妥应对当好参谋助手；

4.完成镇党委、镇政府和镇突发公共事件舆情处置工作领导小组交办的其他事项。

四、预警预防机制

（一）舆情监测

建立健全日常值带班工作机制，认真履行信息收集组工作职责，每日实行定时搜索、收集涉及我镇突发公共事件应急处置的负面舆情信息。

（二）预警级别

根据突发公共事件舆情级别，舆情预警对应分为Ⅰ级（特别严重）、Ⅱ级（严重）、Ⅲ级（较重）、Ⅳ级（一般）。依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示。

1.Ⅰ级（红色）：指在全国的网络、广播、电视、报刊等媒体发

生的负面舆情（包括国家级媒体、国外媒体）。

2.II 级（橙色）：指在上海市内的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情。

3.III 级（黄色）：指在浦东新区内的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情。

4.IV 级（蓝色）：指在镇内的网络、广播、电视、报刊等媒体发生的负面舆情。

（三）预警工作

切实加强日常信息调查研究，做到动态监测，详实记录，及时收集境内外涉及我镇突发公共事件应急处置负面舆情信息，经本单位本部门负责人审核后，立即上报镇突发公共事件舆情处置工作领导小组办公室，由领导小组办公室负责呈报镇突发公共事件舆情处置工作领导小组副组长、组长或镇党委、镇政府相关领导批示。

（四）预案启动

领导小组办公室依据舆情信息的来源、性质、规模、发布平台级别和影响力等指标，及时提请舆情处置工作领导小组发布预案启动指令。应急响应及其响应级别命令发布后，领导小组办公室要迅速启动联动机制，立即组织协调各工作小组、相关部门、社区和村居开展舆情处置工作。

五、应急处置

（一）应急响应

1.特别重大舆情处置应急（I 级）响应

（1）处置程序：信息收集组编制《舆情动态》→领导小组办公室第一时间呈报领导小组副组长、组长和镇党委、镇政府主要领导

批示，同时做好向区委、区政府专题汇报的准备工作→事件调查组立即赴实地调查后形成书面调查报告→信息发布组依据调查报告和相关领导批示，及时编制回应稿件、视频等→呈报领导小组和镇党委、镇政府主要领导审核后由信息发布组发布信息→信息收集组跟踪关注处置成效，并及时向领导小组和镇党委、镇政府报告→由领导小组办公室及时起草突发公共事件舆情处置工作进展情况报告，以镇党委、镇政府文件分报区委、区政府。

（2）领导小组办公室 24 小时值班，认真履行组织协调、上传下达、督促检查的职能，负责做好舆情处置日常办公。

（3）信息收集组 24 小时值班，及时结合网络、广播、电视、报刊等媒体性质和特点，进一步核查信息来源、扩散范围、转载转播频率、点击率、收视率等相关指标，跟踪掌握舆情发展、衍变、处置成效等情况，为领导小组应急处置提供参考意见。

（4）领导小组办公室督促事件调查组迅速组织人员，就舆情反映事项进行调查，限时形成书面调查报告呈交领导小组办公室。

（5）信息发布组按照领导小组组长或镇党委、镇政府领导批示，依据调查报告，积极通过编写新闻通稿、实行网络舆论引导、安排采访活动、编制书面回复等途径，第一时间做好舆情反映事项的正面回应工作，从而引导舆论、澄清事实、解疑释惑、批驳谣言，消除负面影响。

（6）领导小组办公室根据事态发展情况，及时起草突发公共事件舆情处置工作进展情况报告，以镇党委、镇政府文件分报区委、区政府。

2.重大舆情处置应急（Ⅱ级）响应

(1) 处置程序：信息收集组编制《舆情动态》→领导小组办公室立即呈报领导小组副组长、组长和镇党委、镇政府主要领导批示，同时向镇党委、镇政府分管领导通报情况→事件调查组立即赴实地深入调查后形成书面调查报告→信息发布组依据相关领导批示和调查报告编制回应稿件、视频等→经领导小组及镇党委、镇政府主要领导审核后由信息发布组发布→信息收集组跟踪关注处置成效，并及时向领导小组和镇党委、镇政府报告情况。

(2) 领导小组办公室发挥组织协调、上传下达、督促检查的职能，负责做好舆情应急处置日常办公。

(3) 信息收集组 24 小时值班，及时结合网络、广播、电视、报刊等媒体性质和特点，进一步核查信息来源、扩散范围、转载转播频率、点击率、收视率等相关指标，跟踪掌握舆情发展、衍变、处置成效等情况，为领导小组应急处置提供参考意见。

(4) 领导小组办公室督促事件调查组迅速组织人员，就舆情反映事项进行调查，及时形成书面调查报告呈交领导小组办公室。

(5) 信息发布组按照领导小组副组长、组长或镇党委、镇政府领导批示，依据调查报告，积极通过编写新闻通稿、实行网络舆论引导、安排采访活动、编制书面回复等途径，做好舆情反映事项的正面回应工作，从而引导舆论、澄清事实、解疑释惑、批驳谣言，消除负面影响。

3.较大舆情处置应急（Ⅲ级）响应

(1) 处置程序：信息收集组编制《舆情动态》→领导小组办公室呈报领导小组副组长、组长和镇党委、镇政府分管批示，若有必要，由领导小组组长向镇党委、镇政府主要领导汇报→事件调查组

实地调查后形成书面调查报告→信息发布组依据领导批示和调查报告编制回应稿件、视频等→回应资料经领导小组，镇党委、镇政府审核后由信息发布组发布→信息收集组跟踪关注处置成效。

（2）领导小组办公室发挥组织协调、上传下达、督促检查的职能，负责做好舆情处置日常办公。

（3）信息收集组及时结合网络、广播、电视、报刊等媒体性质和特点，进一步核查信息来源、扩散范围、转载转播频率、点击率、收视率等相关指标，跟踪掌握舆情发展、衍变、处置成效等情况，为领导小组应急处置提供参考意见。

（4）领导小组办公室督促事件调查组迅速组织人员，就舆情反映事项进行深入调查，及时形成书面调查报告呈交领导小组办公室。

（5）信息发布组按照领导小组副组长、组长或镇党委、镇政府领导批示和调查报告，积极通过编写新闻通稿、实行网络舆论引导、安排采访活动、编制书面回复等途径，做好舆情反映事项的正面回应工作，从而引导舆论、澄清事实、解疑释惑、批驳谣言，消除负面影响。

4.一般性舆情处置应急（Ⅳ级）响应

（1）处置程序：信息收集组编制《舆情动态》→领导小组办公室呈送领导小组副组长、组长批示→事件调查组或事件涉及的部门和村居调查后形成书面调查报告→信息发布组依据领导批示和调查报告编制稿件、视频等→领导小组审核后由信息发布组发布→信息收集组跟踪关注成效。

（2）领导小组办公室发挥组织协调、上传下达、督促检查的职能，负责做好舆情处置日常办公。

(3) 信息收集组及时结合网络、广播、电视、报刊等媒体性质和特点，继续核查信息来源、扩散范围、转载转播频率、点击率、收视率等相关指标，跟踪掌握舆情发展、衍变、处置成效等情况，为领导小组指导和协调舆情处置工作提供参考意见。

(4) 领导小组办公室督促事件调查组或事件涉及的部门和村居迅速组织人员，就舆情反映事项进行调查，及时形成书面调查报告呈交领导小组办公室。

(5) 信息发布组按照领导小组副组长、组长批示和调查报告，积极通过编写新闻通稿、实行网络舆论引导、安排采访活动、编制书面回复等途径，做好舆情反映事项的正面回应工作，从而澄清事实、解疑释惑、批驳谣言，消除负面影响。

(二) 处置机制

舆情事件发生后，在启动舆情处置相应级别应急响应的基础上，启动落实以下处置机制：

1.启动领导小组成员单位联动机制。事件发生后，镇突发公共事件舆情处置工作领导小组副组长或组长及时向相关单位通报舆情，传达镇党委、镇政府指示精神，明确工作要求，建立各项工作机制，落实各工作小组和工作人员责任，迅速开展应急处置工作。

2.启动舆情处置工作方案审批机制。由领导小组办公室制定突发公共事件舆情处置工作方案（个案），经报镇政府设立的应急指挥部指挥长审核后，报领导小组组长审批，必要时，报请镇党委、镇政府主要领导审定。

3.启动境内外记者采访管理机制。由镇党建办按程序受理境内外记者的采访申请，安排专人向记者提供事件有关信息，加强对记

者采访的组织、现场管理及引导工作。

4.启动互联网信息安全管理机制。及时组织网络技术和管理人员，开展有效的网上舆论管理和引导工作，及时封堵和删除网上谣传信息。

（三）应急结束

1.突发公共事件舆情应急处置结束或相关危险因素消除后，由负有处置职责的应急指挥机构组织有关专家进行分析论证，经评估确无危害和风险后，提出终止应急响应的建议，报批准后宣布解除应急状态，转入常态管理。

2.突发公共事件舆情应急处置完成后，指挥部宣布应急处置结束，总结现场处置情况并上报镇应急办公室。

六、后期处置

（一）善后处置

应急处置工作结束后，镇突发公共事件舆情处置工作领导小组根据实际情况，密切监测事态发展，严防事态进一步反弹和扩大，全面做好事件善后处置工作。

（二）总结评估

1.重大舆情事件处置完毕后，舆情处置工作领导小组办公室应组织专家组成员及有关部门对事件发生、发展、应急处置过程进行总结与评估，形成书面评估报告，分报领导小组和镇党委、政府及突发公共事件应急处置指挥部。

2.镇党政办、党群办根据事件处置过程中的成功经验及暴露的问题，修订完善实施细则和工作方案，并提出修订和完善本预案及相关政策的意见和建议。

3.在参与舆情处置工作中做出突出贡献的单位或个人，给予精神和物质奖励；造成重大负面影响和严重后果的，视情节依法给予行政处分，并追究相关人员的责任；构成犯罪的，移交司法机关依法追究当事人刑事责任。在突发公共事件舆情处置工作中擅自发信息或报道虚假情况的，视情节和造成的后果，对其单位负责人、直接责任人依法予以处理；构成犯罪的，移交司法机关，依法追究刑事责任。

七、应急保障

（一）信息与联络保障

各单位、部门须建立健全信息网络体系，指定信息联络员，确保信息畅通。

（二）财力和人力保障

财政所要为突发公共事件舆情处置工作提供必要的财力支持，负有舆情处置职责的相关部门和村居要为处置工作提供相对固定的人力支持。

（三）宣传与培训保障

1.加强常识宣传，提升信息捕捉、信息分析、信息研判、信息处置水平，最大限度消除因伪舆情泛滥、歪曲事实真相而造成形象受损、社会不稳定等负面影响。

2.加强从业人员培训力度，举办培训班，利用典型舆情处置案例，对从业人员进行教育培训。

（四）技术保障

镇传媒办根据舆情应急的需要，建立舆情专家咨询组，为突发公共事件舆情处置提供技术支持和保障。

（五）科技支撑

充分利用“互联网+”、大数据、云计算等新一代信息化技术，为镇舆情监管体系完善、应急指挥处置手段创新提供支撑，降低人力、物力成本，优化流程，进一步提升镇突发公共事件舆情处置管理效率。

八、监督管理

（一）宣传教育

镇应急办、镇传媒办等有关部门组织突发事件舆情应对的宣传。各村居委结合实际，负责本村突发事件舆情的宣传教育，教育民众不信谣、不传谣、不造谣。

（二）演练

镇应急办负责，传媒办指导、协调、监督突发事件舆情应急救援演练。

（三）监督检查与奖惩

1.镇应急办对本预案的实施过程进行监督检查，保障各项应急措施到位。

2.在参与舆情处置工作中做出突出贡献的单位或个人，给予精神和物质奖励；造成重大负面影响和严重后果的，视情节依法给予行政处分，并追究相关人员的责任；构成犯罪的，移交司法机关依法追究当事人刑事责任。在突发公共事件舆情处置工作中擅自发信息或报道虚假情况的，视情节和造成的后果，对其单位负责人、直接责任人依法予以处理；构成犯罪的，移交司法机关，依法追究刑事责任。

（四）预案管理

1.预案制定

本预案由镇党群办组织编制，负责解释。

各单位各部门根据本预案，结合工作职责，制定具体的工作方案或实施细则。

2.预案修订

有下列情形之一的，应当及时修订应急预案：

（1）有关法律、行政法规、规章、标准、上位预案中的有关规定发生变化的；

（2）应急指挥机构及其职责发生重大调整的；

（3）面临的风险发生重大变化的；

（4）重要应急资源发生重大变化的；

（5）预案中的其他重要信息发生变化的；

（6）在突发事件实际应对和应急演练中发现问题需要作出重大调整的；

（7）应急预案制定单位认为应当修订的其他情况。

3.预案实施

本预案经惠南镇人民政府后发布实施。

本预案抄报浦东新区应急办备案。

九、附件

惠南镇突发事件舆情处置应急工作流程图

