

上海市浦东新区人民政府洋泾街道办事处文件

浦洋办〔2023〕31号

关于印发《洋泾街道突发事件舆情应对 应急预案》的通知

街道各部门、企事业单位，各居民区：

现将《洋泾街道突发事件舆情应对应急预案》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市浦东新区人民政府洋泾街道办事处

2023年10月26日

（此件公开发布）

洋泾街道突发事件舆情应对应急预案

1.总则

1.1 编制目的

为快速妥当处置洋泾街道突发舆情，有序引导舆论，有效预防、减少和消除突发舆情造成的负面影响，切实提升应对传统媒体和新媒体的能力，制定本预案。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国突发事件应对法》《上海市贯彻突发事件应对法实施意见》等相关法律、法规、规章，参照《国家突发事件总体应急预案》《上海市突发事件总体应急预案》和《浦东新区突发事件总体应急预案》，结合本街道实际，制定本预案。

1.3 定义性质

本预案所称突发事件是指突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件。

舆情是指在一定的社会空间内，围绕中介性社会事件的发生、发展和变化，作为主体的民众对作为客体的社会管理者、企业、个人及其他各类组织及其政治、社会、道德等方面的取向产生和持有的社会态度。

1.4 舆情分级

1.4.1 特别重大和重大舆情

特别重大或重大突发事件发生后，由工作小组向区委、区政府请示，在区委宣传部的指导下，工作小组具体负责开展舆情应急工作。

1.4.2 较大舆情

较大突发事件发生后，由工作小组上报区委宣传部，会同新区相关部门开展舆情应急工作。

1.4.3 一般舆情

一般突发事件发生后，由工作小组直接领导，会同街道相关部门开展舆情应急工作。

1.4.4 影响较小的舆情

对影响较小的舆情，由社区宣统文化办公室会同街道相关部门开展舆情应急工作。

1.5 适用范围

本预案适用于本街道处置自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的舆情，及在城市建设、社会管理、社区服务、干部队伍建设中引发的负面舆情事件的应对处置工作。

1.6 工作原则

1.6.1 统一领导、统筹组织。将舆情管理应急处置工作纳入街道应急管理工作统筹安排，成立专门工作小组加强组织协调。

1.6.2 分级负责、依法处置。按照“谁主管、谁负责”的原则，依法依规组织实施舆情应对处置工作和应急处置工作。

1.6.3 监测预警、及早防范。建立舆情监测机制，及时发现和掌握各类媒体、载体上动态性、苗头性和预警性信息，加强分析研判，有针对性地采取防范和控制措施，及时预防和消除不良影响。

1.6.4 统一口径、对接媒体。按照应急小组要求，统一新闻口径，确立信息发布人员，做好媒体的对接联络工作，有效与媒体沟通。

1.6.5 多管齐下、防止发酵。立足于服务发展、保障民生、维护稳定，采取法律、管理、技术、舆情疏导等综合措施加强舆情应对处置工作，有效防止舆情危机发生。

1.6.6 把握热点、正面引导。把握社会关注热点，挖掘反映社区发展、文明新风等真、善、美的典型，积极引导舆论。

2.组织体系

2.1 领导机构

成立洋泾街道突发事件舆情应对应急处置工作小组，由党工委书记任组长，党工委副书记、办事处主任任常务副组长，党工委宣传委员、办事处副主任任专职副组长，街道各部门、企事业单位负责人为成员，主要负责审定街道舆情应对应急预案、工作方案并组织实施。

2.2 处置机构

社区宣统文化办公室牵头开展舆情管理与处置的组织、监督、实施工作，通过专业第三方机构进行全媒体舆情监测、收集汇总网

络舆情。按照分级负责的原则，街道各部门、企事业单位、居民区是各自业务范围内的舆情管理应急的责任单位。

3.预警预防

社区宣统文化办公室要建立应对突发舆情的预警预防、信息报告、信息发布、应急处置、善后处理及调查评估等机制，提高舆情应急处置能力和实效。

3.1 预警与预防

通过购买第三方机构的专业舆情监测技术服务，收集和排摸可能发生各种突发事件的信息和因素，做好舆情预警预防工作，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。

3.2 信息报告

相关部门、企事业单位、居民区一旦掌握灾害、事故、不安定因素征兆或发生突发事件的舆情风险线索，要立即将有关信息报告社区宣统文化办公室。

社区宣统文化办公室接到舆情报告或上级部门舆情处置指令后，在第一时间向街道主要领导报告，同时根据事态发展和上级要求做好动态续报工作。

4.应急处置

4.1 全面监测

街道各部门、企事业单位、居民区为舆情监测责任主体，应落实 1 名政治素质高、责任心强的舆情信息员，负责全天常态化搜索、监测涉及各自业务范围、管辖范围的舆情动态。如发现敏感信

息或可能造成较大影响的信息,1小时内报至社区宣统文化办公室,同时报相关分管领导。

4.2 分级响应

社区宣统文化办公室收到舆情信息后,应迅速报工作小组专职副组长,按照事件分级,启动舆情应急工作。

4.2.1 特别重大和重大舆情

特别重大或重大突发事件发生后,由工作小组向区委、区政府请示,在区委宣传部的指导下,工作小组具体负责开展舆情应急工作。

4.2.2 较大舆情

较大突发事件发生后,由工作小组上报区委宣传部,会同新区相关部门开展舆情应急工作。

4.2.3 一般舆情

一般突发事件发生后,由工作小组直接领导,会同街道相关部门开展舆情应急工作。

4.2.4、影响较小的舆情

对影响较小的舆情,由社区宣统文化办公室会同街道相关部门开展舆情应急工作。

4.3 分类处置

发现舆情后,责任单位应迅速组织事件调查,核实情况,将事件调查情况及处置措施汇总拟定为书面材料,经相关分管领导审定,报社区宣统文化办公室把关或备案。建立重大问题清单,引导

辖区内传统媒体、新媒体、文化场馆等意识形态阵地做好正确导向。注意速报事实、慎报原因，并根据事件调查处理进展情况进行滚动回应，做到尽早、持续、准确、反复发布。建立新闻发言人制度，根据“一岗双责”原则，由工作小组专职副组长和相关分管领导共同负责，由社区宣统文化办公室、党政办、相关责任部门、居民区联合应对媒体。

4.3.1 虚假不实报道舆情

针对虚假不实报道，由社区宣统文化办公室协同相关部门及时采取措施，与相关媒体进行沟通，积极主动消除不利消息。属恶意传播、炒作的，依法告知事实真相或处置情况，如造成重大负面影响或严重损失，告知事实真相、事件处置情况后仍继续恶意传播、炒作的，由执法部门依法查处。

4.3.2 突发事件舆情

针对突发事件或社会热点、敏感问题产生的舆情，较大及以上级别舆情由社区宣统文化办公室统一通过政务新媒体等形式发布回应，一般及以下级别舆情由责任单位通过适当途径发布回应，在第一时间发出权威声音，有效引导舆论，最大限度缩小突发事件产生的不良影响。

4.3.3 诉求类舆情

针对诉求类舆情，由相关部门依法办理、提出答复意见，经相关分管领导或工作小组审定后，由相关部门或社区宣统文化办公室回复。

5.后期处理

5.1 动态跟踪

相关单位要落实舆情信息员针对舆情特别是突发重大舆情及处置后的事态实行动态跟踪，适时采取应对处置措施，坚决防止网络舆情危机发生。

5.2 总结评估

在舆情被消除或趋于平稳后，相关单位要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，将应对处置工作书面报送社区宣统文化办公室。

6.保障措施

6.1 人力和技术保障

街道各部门、企事业单位、居民区要组织舆情工作队伍，负责收集与本业务范围、管辖范围相关的舆情信息，落实处置应急任务；要明确一名舆情信息员，负责汇总相关舆情信息。所有工作人员要保持通讯畅通，特别是舆情应急工作时段保持 24 小时畅通。街道党政办公室要保障街道计算机网络系统安全稳定。

6.2 培训保障

社区宣统文化办公室负责定期组织舆情工作队伍培训，不断提高舆情应急处置工作人员政治敏感性，提升业务能力。

6.3 经费保障

将舆情管理工作经费纳入年度部门预算，确保舆情管理工作顺利开展。

7.责任追究

对在舆情突发事件应急处置工作中做出突出贡献的单位或个人，给予表彰奖励；对因工作不力、责任心不强，舆情监测出现遗漏时段和监控盲区，延误应对时机的，对因机制不畅、重视不够、应对不及时而造成不良影响或严重后果的，对向新闻媒体擅自发布与事态发展不相符的信息的，视情节轻重，追究相关领导和直接责任人的责任。

