

许昌市审计局文件

许审〔2020〕13号

许昌市审计局网络舆情突发事件快速反应 协调联动及处置办法

市局各科（室）、市政府投资审计中心：

第一条 为提高网络舆情突发事件的应急处置水平，明确网络舆情突发事件预防、预警、应对的组织机构和程序，及时、准确发布有关信息，澄清事实，引导舆论，为审计事业发展营造良好的舆论环境，特制订本办法。

第二条 网络舆情是指在互联网上流行的对社会问题不同看法的网络舆论，是社会舆论的一种表现形式，是通过互联网传播的公众对现实生活中某些热点、焦点问题所持的有较强影响力、倾向性的言论和观点。

第三条 我局网络舆情突发事件处置遵循以下工作原则：

1. 及时主动，准确把握。事件发生后，在第一时间作出反应，发布准确信息，稳定公众情绪，掌控舆论的主导权和话语权，把不良影响降低到最低限度。

2. 强化引导，注重效果。提高正确引导舆论的意识和工作水平，使网络舆情的新闻宣传有利于审计工作大局，有利于突发事件的妥善处置。

3. 突出导向，分类处理。对于影响较大的审计工作突发公共事件和社会高度关注的敏感问题，由局办公室提出新闻处置建议方案并报局主要领导批准后，统筹安排宣传报道工作。

第四条 组织机构

成立局网络舆情应急领导小组，局长任组长，其他局领导任副组长，成员由局机关各处室、局属各单位负责人担任。

领导小组主要职责：

1. 对涉及我市审计工作的网络舆情采取有效措施，协调和处理与媒体的相关事宜；

2. 根据需要确定网络舆情突发事件应对新闻发言人；

3. 审定新闻宣传预案，决定新闻宣传内容，安排新闻发布；接待、管理采访事件的媒体记者；

4. 收集、跟踪、分析、处置境内外舆情，及时向有关单位、部门通报情况，指导相关单位、部门解疑释惑，澄清事实，批驳谣言，控制和引导舆论；

5. 向相关领导和部门及时上报信息。

领导小组下设网络舆情处置、预警工作小组，工作小组设在局办公室，由各相关人员组成，其中局办公室负责协调和处理与网监部门及媒体的关系，收集、跟踪境内外舆情，及时向有关单位、部门通报情况，局机关各处室、局属各单位负责提供情况材料并进行核实、分析。

第五条 舆情预警体系

局办公室指定专门舆情评论员负责文字及宣传工作，收集舆情动态，发现涉及审计工作的舆情及时上报，并在领导小组的指导下引导舆情。

舆情评论员及时收集舆情危机事件及其苗头动向，分析评估态势趋向和可能产生的社会效果。对发现的舆情，须第一时间向领导小组汇报，提出舆情处置建议并根据情况需要逐级上报。在报告的同时及时跟帖，确保正确引导舆论走向，有条不紊地开展舆情处置工作。

局属各单位要建立网络安全责任制，配备专人负责网络信息巡查等安全管理工作，制定和落实本单位信息安全等级保护定级措施。

第六条 舆情引导机制

舆情突发事件发生后，要按照“确认事实，快速反应，妥善处理”总体要求，在第一时间启动响应机制。当网上出现涉及审计工作的负面报道后，应坚持积极正面引导，进行有针对性地解答及跟帖，以正视听。有重大影响的舆情在领导小组的指导下，

以新闻发布会、通气会等形式迅速反应，协调主流媒体，推出相关报道，引领社会舆论。

第七条 舆情处置方案

按照“早发现、早报告、早处置”的基本要求，及时了解舆情出处，对引发该舆情的不实之处进行澄清。同时组织舆情评论员，从普通网民的角度对提出的负面质疑进行反驳，引导舆情的正面发展。

当负面影响增大时，领导小组应有意识地选择重要信息，有侧重地在主流媒体公布信息内容，维护审计部门的形象。

第八条 舆情应对方法

1. 明确态度。应在第一时间表明态度，快讲事实，慎讲原因，表示对事件的关注和重视。

2. 提高速度。要迅速与有关单位和媒体取得联系，进行有效沟通，及时封堵删除与事实不相符的不良信息。

3. 统一尺度。要及时拿出统一的解释口径，一时拿不出完整的调查结论时，应考虑梯度发布信息，分阶段降低流言的影响。

4. 规范法度。在消除负面报道危害时，要有的放矢，方法得当，分清轻重缓急，密切关注媒体动态，防止事态反复。

5. 调整角度。对确属工作失误的情况，应将着眼点放在事后的处理、原因的调查及责任的追究上，举一反三，落实整改。

第九条 沟通协调机制

建立与宣传、通信、公安等网络舆情管理部门的沟通协调机制。加强联系，定期沟通，及时了解网络舆情的最新动态，学习、提高网络舆情应对的科学方法。

第十条 责任奖惩办法

将舆情处置工作纳入年度绩效考评体系，全面推行责任追究和倒查制度。对网络舆情突发事件处置工作做出突出成绩的单位、处室或个人，给予表彰和奖励；对迟报、谎报、瞒报和漏报网络舆情重要情况或者应急处置工作中有其他玩忽职守、失职、渎职行为的，或擅自发布有关信息或报道虚假情况，导致重大影响和严重后果的，依法依规对有关责任人追究责任。

第十一条 本办法由许昌市审计局办公室负责解释。



许昌市审计局办公室

2020年3月18日印发
