

北京市西部阳光农村发展基金会

舆论监测与危机处理办法

总则

第一条 为规范北京市西部阳光农村发展基金会（以下简称“基金会”）舆情的预警防范和监控引导，防止不良信息的侵害，提高舆情处置工作能力，掌握社会舆论主动权，形成积极向上的主流舆论氛围，根据《中华人民共和国慈善法》、《基金会管理条例》、《北京市社会组织重大事项报告的若干规定》及《北京市西部阳光农村发展基金会章程》，结合基金会实际运作，制定《北京市西部阳光农村发展基金会舆论监测与危机处理办法》（以下简称“本办法”）。

第一章 基本原则

第二条 按照“加强管理、快速反应、确认事实、妥善处理”的原则，加强基金会舆论监测，及时发现不实信息、虚假信息传播渠道，确保更准确地做好舆论监测及处置工作。

第二章 监测对象及内容

第三条 准确把握监测对象和监测内容。重点加强网站、论坛、贴吧、微信、微博、QQ、短视频、各类群等新媒体载体网络信息的监测，同时在北京市社会组织服务管理系统相关舆情信息的主要门户网站、新闻网站及基金会官方网站等，加强对有关网络信息的查询、收集和分

第三章 监测手段及方法

第四条 依法依规、综合运用各种监测技术、手段和方法。充分应用网络技术、人工手段加强监测方法的运用。

- （一）采用搜索引擎对舆情进行搜索，通过特定关键字进行全网全方位采集、监控；
- （二）采用人工方式定期对舆情进行搜索监控。
- （三）如有必要，聘请专业监测机构以日报或周报的形式，定期报送舆论监测信息。
- （四）通过全面监测方法的运用，在确定监测对象及内容的基础上，重点加强对网贴、留言、评论的过滤和对大量转发行为的收集。

第四章 处理方法

第五条 迅速开展分析研判。

(一) 第一时间对监测到的舆论信息进行分析、研判、评估,准确查找舆论信息产生的原因。

(二) 认真核实舆论反映的问题,对舆论走向作出正确的判断,对舆论可能产生的影响进行客观、全面评估。

第六条 科学妥善处置。

(一) 对舆论信息进行准确分析研判后,迅速相关组织人员以发帖、跟帖、撰写评论文章、介绍事实真相等不同形式进行回复,积极释疑解惑、化解矛盾、消除影响、矫正视听,及时进行正面引导和疏导。

(二) 密切关注事件发展动态,防范负面舆论出现反复,并填写《北京市西部阳光农村发展基金会舆论处置单》。

(三) 及时将舆论监测及处置情况报备主管单位。

(四) 舆论监控和危机处置工作的流程和方法

处置流程:收集信息—核实信息—报送信息—处置舆情—跟踪监控。

处置方法:及时发现不良网络舆情—第一时间报告领导小组—分析研判及评估—确认处置方法及负责人—处置结果跟进—处置结果反馈

第五章 联动机制

第七条 合理分工。指定媒体发言人,统一宣传口径。

第八条 迅速反应。第一时间作出正面引导和疏导,并通过官方渠道发出具有公信力的释说明。

第九条 处置得当。根据指示和授权妥善处置,并及时取得上级主管部门的支持与帮助,努力遏制不良舆论的发酵;

第十条 措施到位。多措并举搜集和建立来自各方面的相关舆论专题信息,并密切关注和监测该舆论发展趋势及走向;

第十一条 引导有力。加强正面舆论引导,使舆论朝着积极并有利于自身的方向发展。

第十二条 合力联动。各部门积极联动、加强沟通、密切配合、共同会商,在领导小组统一指挥下,及时对舆论趋势、影响范围作出研判并妥善处置。

第十三条 外联协调。加强与上级主管部门的联系,积极争取上级领导和部门的支持。





第六章 附则

第十四条 本办法遵照国家有关法律法规和《北京市西部阳光农村发展基金会章程》制定，如与国家有关法律法规存在互斥，以上位阶管理规定为准。

第十五条 本办法解释权属基金会理事会。经基金会理事会审议通过，由秘书处负责执行，自审议通过之日起实施。

附件：北京市西部阳光农村发展基金会舆论处置单（样表）



北京市西部阳光农村发展基金会舆论处置单（样表）

社会组织名称（盖章）：

事项名称			
类型			
时间		地点	
涉及人员和单位			
舆情相关内容及 处理办法			
相关单位出具的 意见			
备注			

负责人签名：

联系人：

电话：