

宿迁市众铄社会工作发展中心

舆情应对管理制度

第一章 总则

第一条 为坚持正确政治方向、舆论导向、价值取向，牢牢把握意识形态工作主动权，规范本中心网络舆情、社会舆情监测、研判、处置、上报及发布工作，防范化解舆情风险，维护机构公益形象和社会公信力，依据意识形态工作管理要求及社会组织内部治理规定，结合本中心工作实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于本中心所有对外宣传、公众号发布、活动报道、服务动态、群众评论、网络留言、媒体报道、社会反馈等各类舆情信息的监测、研判、处置、上报、回应及归档工作。

第三条 舆情工作坚持党管意识形态、正面引导、预防为主、快速响应、实事求是、及时处置、规范发布的原则，严守政治底线、宣传底线、安全底线。

第二章 舆情工作组织与职责

第四条 成立舆情工作领导小组

组 长：机构负责人（全面统筹舆情处置、审核对外发声）

副组长：办公室负责人（负责日常监测、汇总、上报、协调）

成 员：项目、财务、行政在岗人员（配合核查、处置、整改）

领导小组职责：负责日常舆情监测、风险研判、突发事件舆情应对、对外信息审核、舆情复盘整改，全面压实意识形态及舆情安全责任。

第三章 日常舆情监测机制

第五条 实行每日常态化舆情监测制度。

监测范围包括：微信公众号、短视频平台、本地论坛、社群评论、群众反馈、投诉举报渠道、媒体报道、网络搜索词条等相关平台。

第六条 监测内容

重点排查涉及本中心机构资质、项目服务、工作人员作风、服务收费、物资使用、资金使用、服务对象纠纷、负面评论、不实传言等舆情线索。

第七条 监测要求

做到每日巡查、每周汇总、每月研判，早发现、早介入、早处置，杜绝舆情拖延发酵。

第四章 舆情分级与上报流程

第八条 舆情分级

1. 一般舆情：零星咨询、普通建议、轻微误解、无扩散趋势；
2. 较大舆情：负面质疑、局部吐槽、服务纠纷反馈、小范围传播；
3. 重大舆情：不实传言、恶意抹黑、集中投诉、媒体曝光、大范围扩散舆情。

第九条 上报流程（闭环流程）

1. 发现报送：监测人员第一时间截图留存、登记舆情台账，即刻上报办公室及负责人；
2. 初步研判：1小时内完成事实核查、风险研判、确定舆情等级；
3. 分级上报：一般舆情内部处置；较大、重大舆情第一时间向主管单位、业务主管部门报备上报；
4. 全程留痕：所有舆情线索、核查记录、处置过程、回应内容全部台账登记、归档备查。

第五章 舆情现场处置工作流程

第十条 处置原则：快速核实、稳妥处置、正面引导、防止扩散、杜绝次生舆情。

第十一条 处置步骤

1. 核实事实：立即核查事件原委、服务过程、台账资料、人员情况，还原真实情况；
2. 内部稳控：禁止工作人员私自回复、私自评论、私自转发、私自对线；
3. 精准回应：根据事实情况规范答疑、解释政策、说明流程、化解误解；
4. 整改完善：对确实存在的服务短板、流程问题立即整改；
5. 跟踪清零：持续监测舆情动态，直至舆情平息、问题闭环。

第六章 信息发布审核规范

第十二条 严格执行先审核、后发布制度，所有对外推文、活动报道、视频图文、公示公告、工作总结等材料，必须经过内容初审、负责人终审后方可发布。

第十三条 发布内容必须政治正确、导向积极、事实准确、用词规范，杜绝模糊表述、不当表述、敏感表述。

第十四条 严禁私自发布、私自转载未经核实的信息，严禁发布与公益宗旨不符、导向偏差、低俗不当内容。

第七章 舆情复盘与长效管理

第十五条 每次舆情处置结束后及时开展复盘总结，分析问题根源，完善服务流程、宣传流程、管理制度。

第十六条 建立舆情处置台账，实现发现—上报—核查—处置—回应—复盘—归档全流程闭环管理。

第八章 附则

第十七条 本制度自发布之日起执行，由本中心办公室负责解释与落实。

宿迁市众铄社会工作发展中心

2026年08月19日

