

# 哈尔滨市营商环境建设监督局 政府信息公开舆情回应应对预案

为进一步提高我局网络舆情应急处置水平，有效应对和快速化解网上舆论危机，支持积极向上的主流舆论占领各类网络信息传播载体，形成网络舆情防范和监测引导机制，根据《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》《关于加强和改进互联网的意见》，结合我局工作实际，制定本预案。

## 一、适用范围

本预案适用于处置网络上出现的对我局社会声誉、工作秩序、营商环境建设监督推进有重大影响的信息，或对我局党员干部工作、生活产生重大影响的相关信息等突发网络舆论情况。

## 二、工作原则

1. 统一领导原则。将重大网络舆情应对处置纳入全局应急工作统筹安排，成立专门领导小组加强组织协调。

2. 预防为主原则。局属各处室、中心应做好网络舆情突发的预防工作。

3. 协同一致原则。各处室、中心应充分发挥职能作用，密切配合，协调一致，处置好网络舆情突发事件。

## 三、处置程序及办法

（一）研判预警。局办公室及其他处室、中心对可能引发重大网络舆情的突发事件、热点敏感问题，要及时搜集掌握有

关真实信息，做好应对处置准备，增强工作前瞻性和时效性。

（二）快速反应。局处室、中心发现重大网络舆情后，要按照快速、畅通原则和逐级报告、双重报告等要求，及时将情况报告网络应急舆情处置领导小组办公室，分管副局长。同时立即启动应急预案，组建专门工作组，召开碰头会，落实应急处置措施，快速将事情原由、事实真相、事件处置情况等组织成汇报材料，并做到30分钟内口头汇报和90分钟内书面汇报至市委网信办。

（三）分类处置。面对网络媒体出现的突发重大网络舆情，按照信息内容的不同，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上，需按以下不同办法分类处置：

1. 属询问、质疑、诉求类的，安排监督投诉部门依法依规进行办理、提出答复意见，经局主管领导审定后统一回复；能当即回复的要当即回复，需要一段时间办理后才能回复的，要在当日回复处理意见并告知回复处理结果具体时日。

2. 属对局某一突发事件或社会热点、敏感问题恶意传播或炒作类的，要依法告知事实真相或事件处置情况；对于造成重大负面影响或严重损失及告知事实真相、事件处置情况后仍继续恶意传播或炒作的，商请执纪执法部门依纪依法查处。

3. 属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤，煽动闹事或涉嫌网上违法犯罪活动类的，要依法澄清事实真相，如属局内部人员，以说服教育为主，如属局外人员商请执法部门依纪依法查处。

（四）动态跟踪。落实专人对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。

（五）总结评估。在网络舆情被消除或趋于平衡后，网络应急舆情处置工作领导小组要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，不断健全完善工作机制，提高应对网络媒体的能力。

#### 四、后续工作

领导小组指导做好突发事件的善后工作，尽快恢复正常的工作秩序，尽可能地减少损失和影响。对突发事件处置工作进行全面总结，吸取经验教训，进一步修订和完善预案。对玩忽职守、造成严重损失的，报纪委监委给予责任人行政处分，违反法律的，依法追究法律责任。