# 描写网络舆情应对处置情况汇报总结(12篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-01-11

*描写网络舆情应对处置情况汇报总结一以科学发展观为指导，充分发挥网络监督的作用，搭建好政府与群众、政府与网民之间信息传递的桥梁，有效引导网上热点问题，按照“统一领导、把握重点、讲究方法、正面引导”的原则，逐步建立健全科学、规范、有效的网络舆论...*

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结一**

以科学发展观为指导，充分发挥网络监督的作用，搭建好政府与群众、政府与网民之间信息传递的桥梁，有效引导网上热点问题，按照“统一领导、把握重点、讲究方法、正面引导”的原则，逐步建立健全科学、规范、有效的网络舆论应对工作长效管理机制，为实现与网民的沟通和良性互动，服务乡的稳定和发展营造良好的舆论环境，提高人民群众对政府服务的满意度。

（一）坚持事件处置与信访、舆情处置并重的原则。充分认识信访、舆情处置是事件处置的一个重要环节，始终坚持事件处置和信访、舆情引导处置“两手抓、两手硬”的原则，快速有效地做好事件处置和信访、舆情处置工作。

（二）坚持事发单位和事件处置部门为信访、舆情处置工作第一责任人的原则。按照“事件处置主体是信访、舆论引导第一责任人”的原则，明确事发单位和事件处置部门为舆论引导工作第一责任人。强化各村（社区）作为信访、舆情处置第一责任主体的意识，主要负责人应自觉担当起信访、舆情处置第一责任人的角色。

（三）坚持协调联动加强舆情处置合力的原则。各村（社区）要高度重视突发事件信访、舆情处置工作，在信访和网络舆情应对工作领导小组的统一领导下，按照各自职责开展工作，形成信访、舆情处置合力。

领导小组及成员务必各司其职、紧密配合、扎实有效地做好舆情监测报送处置工作。

（一）领导小组。全面部署、统筹协调重要网络舆情应急处置工作，协调督促成员单位各司其职，形成应对合力，及时向县委、县政府报告舆情进展和处置结果；负责指导信访和网络舆情管理工作，对重大信访和网络舆情做好跟踪、督查和协调，深入探索信访和网络舆情变化规律，研究有效引导管理信访和网络舆情的长效机制，不断提高应对信访和网络舆情的预见性、针对性与有效性；根据舆情的发生、发展、演变情况，适时启动应急预案；审定舆情应对和处置方案，确定新闻发布口径和接受采访对象；落实县委、县政府交办的其他事项。

（二）领导小组办公室。负责信访和网络舆情的收集、整理、报送和跟踪等日常工作，及时掌握舆情热点和社会动态，了解社情民意，便于回应疑问、改进工作，并根据舆情发展趋势，适时对舆论进行正面引导。

（三）事件处置单位。指定1名负责人和1名联络员负责舆情应对工作；及时提供事件有关信息；配合宣传部门工作，协助做好现场采访记者的接待；指定专人（原则上是分管工作负责人）按照统一口径接受记者采访。

（四）新闻发言人。建立网络发言人制度，党委副书记为网络新闻发言人，党政办工作人员为联络员。

（一）加强舆情监控。信访和网络舆情信息员要每天浏览热门热点论坛，发现舆情在第一时间报送至领导小组办公室，上报内容包括网络名、舆情和网友留言大概内容等，并监测舆情发展动向。要在热门热点论坛中注册，取得发贴资格，同时要对热门热点论坛的帖子实施监控。

（二）快速核查应对。领导小组办公室接收舆情后，立即根据责任范围将舆情联系单传送至有关信息员。舆情涉及的有关村、单位要在第一时间对舆情进行调查研究，及时掌握事实真相，制定舆情处置方案或工作实施计划，经分管领导审批后，向领导小组办公室提供基本材料。一般在收到舆情联系一天内要有个情况核实结果返回给领导小组办公室。领导小组办公室配合拟定对外处理情况说明，报领导小组组长审定，重大事件按照要求报上级有关部门审定，统一对外引导口径。对恶意攻击、散布谣言、严重影响本地形象的有害信息，及时向县委宣传部、政法委及公安局等相关部门反映并采取措施，与刊登不实消息的相关网络媒体进行沟通，积极主动消除不利消息。根据舆情的发展情况，适时启动正面引导机制，在网络上使舆论的导向得到扭转。

（三）及时发布权威信息。对于观点偏颇、反映事实失实或恶语中伤，但影响不是很大的网络舆论，要通过正当途径公开辟谣，以跟帖等方式正面引导，以正视听。对那些以文字、视频、图片等方式出现反映澡溪的信访和网络舆情，有可能引发热点的重要舆论和敏感话题，发现后要及时上报乡领导小组办公室，坚持“速报事实、慎报原因、谨慎定性、统一口径”的原则，通过论坛发帖、留言回复、网络新闻发布和政务微博发布等形式，及时回应，正确引导，抢占正面信息发布的先机，有针对性地解疑释惑、澄清事实、批驳谣言、引导舆论。

加强风险研判，有效引导网上热点，着力保持网上意识形态积极健康向上。

（一）提高认识，高度重视。信访和网络舆情应对工作作为了解社情民意的新途径、开展宣传教育的新渠道、强化群众监督的新手段，各村（社区）要提高认识，落实专人强化舆情信息收集渠道，加强舆情信息综合分析，主动开展舆论引导，为乡各项工作开展营造良好的网上舆论氛围。

（二）做好舆情监测研判。密切关注社会热点、焦点和敏感问题的网上舆情，梳理舆情潜在风险点，加强舆情监测、研判、报送。

（三）解析引导，注重时效。加强与有关部门联系沟通，做到主动引导、精准引导、有效引导。精心设置议题，加强对经济增速、实体经济、国企改革、环境保护、金融热点、就医就业就学等热点问题的舆论引导，防止负面舆论集中爆发，防止具体问题政治化、局部问题全局化。慎重稳妥把握涉藏、涉法、涉诉等敏感问题，不炒作不渲染。舆论引导要统一口径，讲究策略，坚持正面宣传引导，及时发布准确、权威信息，疏导和稳定公众情绪，最大限度地避免或减少公众猜测和新闻媒体的不准确报道，掌握舆论主动权。对重大突发事件和易引发群体性事件的问题，加强监测预警研判，及时调控热度，加强权威信息发布，防止出现大的意识形态和舆论漩涡。

（四）上下联动，快速处理。针对网络上反映的问题，在网下要快速核实，如确实是工作做得不到位的事情，要迅速采取果断措施进行处理，并把处理结果及时在网上公布。如一时还不能处理的要说明原因，给出时间表，要给网民一个合理的答复。

（五）及时总结，提高水平。加强对信访和网络舆情评论员的培训，提高舆情评论员的政治敏锐性、舆情收集技巧、舆论引导能力和舆情研判能力。对每件重大舆情应对结束后要及时总结，分析问题，查找不足，以提高信访和网络舆情应对管理水平。

（一）做好应急值守。严格落实值班值守制度，明确带班领导和值班人员，24小时全天候值守，保证通讯畅通。

（二）强化信息报送。发现有关重要舆情，第一时间向镇有关领导报告，根据领导要求，及时协调沟通、依法处置。重要舆情即时报送，每天下午17时汇总报送当天信息。舆情统一报至镇领导小组办公室，格式为“标题+链接地址”，要确保沟通渠道顺畅稳定、保持紧密联系、共享重要信息、会商重要舆情。

（三）严明工作纪律。增强政治意识、大局意识和责任意识，坚守工作岗位，完成工作任务。严守工作秘密，不得泄露相关信息。出色履职尽责，坚持做好记录，做到有案可查。对迟报漏报、失职渎职、失密泄密的人员依法依规严肃追责。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结二**

为及时听取和吸纳广大网民的意见和建议，形成积极向上的主流舆论，营造良好的舆论环境，促进和保障学校网络信息服务健康、有序发展，我园特制定以下实施方案。

以科学发展观为指导，充分发挥网络监督的作用，推动学校作风建设，切实解决好广大群众关心的热点难点问题,按照“快速反应、及时回复、强抓落实”的原则，建立健全科学、规范、有效的网络舆情应对工作长效管理机制，推动教育工作全面、有序、协调和可持续发展，全面提升教育工作质量。

组长：张晶晶副组长：靳丽董平组员：任治奇郝瑞网络舆情兼职工作人员：姚新新

进一步加强网络舆情监测，掌握网络舆论主动权，加强正面引导，释疑解惑，化解矛盾，消除不良影响，树立我校的良好形象。

（一）网络舆情监控的基本程序为：收集信息—核实信息—报送信息—处置舆情。

（二）工作要求

1.进一步建立完善网上社情民意工作机制

各抓级领导、年级组要高度重视，进一步加强组织领导，做到“谁主抓、谁负责”，将监测到的舆情信息进行分转交

办，按照“快速反应、确认事实、妥善处理”的原则及时对网络舆情进行分析、判断、评估，做到责任到人，确保网络舆情工作落到实处。

2.严格网上社情民意办理时限要求和工作质量

（1）明确办理时限。各抓级领导、年级组必须在发现网民发帖时起后5小时内，对网民反映的相关问题予以回应（含休息日、节假日）；对能够迅速解决的一般问题，要在网民发帖后24小时内作出正式解答；一时难以解决的要在回复中说明情况并承诺办理时限，但办理时限最长不得超过5个工作日，对于把握不准的问题，须报主要领导审定。

（2）规范回帖内容。对于网络上出现的涉及我校教育方面的问题，要通过发帖、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，积极营造良好的舆论氛围。学校抓级领导要加强对回复内容的审查，确保相关回复内容既符合法律、法规的规定，又符合上级相关文件要求，同时坚决杜绝在回复内容中出现错字、别字以及语意不通等问题。回复重在讲事实、摆道理，以理服人，同时要注意用语艺术，做到态度诚恳，讲理不失礼。要增强回复内容的针对性，确保回复内容既一语中的，又切实可行，坚决杜绝用应付式、程式化语言回帖或含糊其辞的现象。对于蓄意散布虚假信息，恶意诋毁教育的言行，予以有礼有节的应对，并做好解释沟通，矛盾化解工作。重大舆情处置后，要密切关注事件进展情况，防范负面舆情出现反复。

（3）进一步强化横向沟通。网络舆情工作采取以块为主、条块结合的方法进行，学校在认真排查梳理网民提问之外，－2－

要加强与系统内相关学校的沟通，特别是网民提问涉及交叉管理的内容时，严格落实“首问负责制”。即网络舆情涉及年级、科组作为牵头单位，确保在相关单位的密切配合下牵头落实办复责任，并按照规定的办复时限完成网络舆情办复工作。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结三**

xx年网络舆情调研报告二随着互联网技术的普及，网络借助现代高科技手段，渗透到社会生活的方方面面，并在社会和民众中产生影响。由于城管体制和城管工作的特殊性，已成为人们关注的一个焦点。近年来，我区城管分局受理的网络舆情应对工作越来越多。网络舆情一方面推动了城管工作的改进，另一方面，一些负面的舆情往往给城管部门的形象和声誉造成影响。加强舆情监控和引导已成为我们城管人的新课题。

(一)数量日益增多。分局处理网络舆情数量逐年呈上升趋势。一是随着网络技术的普及和人们文化素质的提高，越来越多的网民通过互联网来表达诉求、发表看法。他们的网上诉求日益频繁，网民发表言论热情高涨，阶段性热点话题层出不穷，市民意见情绪网络化表达逐渐形成习惯。二是城管这支队伍因其历史的原因、体制的原因，成为网络舆论热议的焦点，常被民众所关注。

(二)内容涵盖面广。从网络舆情的内容来看，有以下几项：一是表达对某一事件或现象的态度情感;二是表达对某一事件的认知;三是暴露问题或投诉;四是行为倾向，此类为我们通常说的预警性信息，常发生在特殊时间节点，重大活动前期。

(三)形式呈现多样化。一是网络论坛，通过网民自主发帖、跟帖等方式形成舆情;二是新闻点评，新闻网站在新闻信息之后设置点评窗口，收集网民意见;三是留言板，主要是官方网站专门设置给地方领导留言的栏目，例如人民网地方领导留言板，成为收集民意的重要渠道;四是在线调查，用网络编程的方式将问卷生成页面，用户在浏览页面的时候，对问卷进行回答，生成调查结果;五是微博，拥有不同数量粉丝的微博同传统媒体比较，其影响力相当于一本杂志、甚至一份全国性的报纸，微博的多点内容发布、信息同步、与移动媒体的结合、链式反应和循环跟贴等特点，值得我们跟踪关注。

(四)性质的双面性，网络舆情是社会舆情在互联网空间的映射，能够从整体上反映一项政策或者管理行为具有重要参考价值。同时，我们应该看到，受发言者身份隐蔽、信息不对称以及网民年龄、身份的影响，网络容易成为情绪宣泄的空间，对社会问题产生片面认识，有着非理性、极端化的一面。就城管方面来讲，负面舆情较多，一些城管执法行为往往被推到舆论的风口浪尖。而其他一些组织的不当行为也常让城管背“黑锅”，如“衡阳城管粗暴执法，踩烂女摊贩金桔框”事件。

(五)影响逐步扩大。各级领导越来越重视网络舆情，许多领导已习惯于通过网络来了解民情、汇聚民智。我区信息办，宣传部均有专人对网络舆情进行收集。舆情干预现实作用日益强大，政府通过网站收集民意，倾听民心，如衡阳新闻网民意直通车栏目，设立了投诉中心、谏言献策、求援求助、部门反馈的专栏，为政府和老百姓之间建立了沟通的平台。关注社会生活和关心家乡建设的网民则不限于本市居民，还包括散居各地的人士。

目前，城管分局对网络舆情的应对工作，还处于被动应付的状态，网络舆情监控主要靠上级部门反馈，再针对已发现的问题，向上级部门回复，虽然取得一些效果，但呈现分散、零乱、业余等特点，无法适应信息化时代的新要求，必须调整思路改进管理。

(一)加强网络宣传，宣造良好的舆论氛围

通过网络宣传，加强城管形象建设，改变公众对城管以往的不良印象，以此带动整个舆论大环境的改善，使城管工作得到群众的理解支持。一是通过党政门户网站进行信息公开，让广大市民了解城市管理法律法规、工作动态等，加深市民对城管工作的认识;二是综合运用回帖和网络发言人、网络访谈、博客、微博、播客、qq等多种网络公关手段，以幽默、轻松、草根化的方式开展宣传，提高网络公关效能。

(二)积极应对舆情，形成正确的舆论导向

一是要在第一时间抢占先机，针对谣言要在坚持真实性的前提下进行批驳，在第一时间发布内容客观、表述严谨、措词准确的权威消息，第一时间作出客观评论，用正确的导向消除各种杂音和噪音的干扰，澄清不实报道。二是要积极快速全面收集相关影像资料。如在拆除违章建筑时发生的暴力抗法事件，针对不实的信息或谣言，可及时将执法记录在网上发布，澄清事实。三是要善于运用网络语言，快速针对事情真相给出合理解释，与网民进行平等互动交流并逐步发布事件后续处置情况。四是要善于把握引导时机以网民身份进行跟帖，并组织提供舆论引导素材。

(三)迅速解决问题，给出满意的回复

网络舆情管理不能做表面文章，群众的眼睛是雪亮的，要沟通民情、纾解民怨，最根本的，要落实到解决问题上。对态度、情绪、认知性舆情，要进行正确的舆情引导;对投诉类舆情，要及时转办给相关部门处理，并将结果反馈到网上，本部门暂时无法解决或不属本部门管理的事情，也要调查清楚，及时给出合理的解释说明。

(四)建立舆情监控体系，畅通舆情报送送渠道。目前，分局舆情监控无专门的科室负责，无专职人员管理，无专业化运作，由于办公室人力有限，导致被动应付的局面。要建立专人负责，实行舆情收集、信息上报、应急事件处理的工作模式，还存在一定的困难和差距。如果建立了舆情体系，就可以借助

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结四**

为进一步强化网络意识形态工作责任制落实，加强网络舆情应对处置工作，及时回应网民关切问题，有序化解网络舆论危机，有效预防、缩小和消除网络舆情造成的负面影响，结合综合行政执法工作实际情况，制定本工作实施方案。

本预案适用于各类敏感网络舆情的处置工作。

1、属地管控，各负其责。局党组、局属各单位领导班子对本部门本单位网络意识形态工作负首要责任。按照“属地管理、分级负责”和“谁主管谁负责”的原则，积极主动采取有效措施做好处置工作。

2、快速反应，妥善处置。要第一时间发现、研判、处置网络舆情。要坚持“双处置”，即网下网上同步处置，网下治本、网上治标，积极解决自身存在的现实问题，积极妥善做好社会舆论层面的回应。要按照“三同步”的原则，切实做到事情应急与新闻应急同步部署、处置工作和对外发布同步研究、处置授权与发布授权同步安排。

3、分级响应，有序应对。根据网络舆情可能造成社会影响的大小，针对不同等级的舆情，坚持分级应对的原则，采取不同应对措施，提高效率，注重效果。

(一)领导机构

成立嘉祥县城市管理局网络舆情应急处置工作领导小组(以下简称领导小组)，党组书记、局长曹桂生同志任组长，分管副局长牟勇任副组长，科室、执法大队负责人为成员。

领导小组下设办公室，办公室设在区综合执法局办公室，办公室主任由马殿华同志担任，王复健同志担任舆情管理员，具体负责网络舆情的监测、研判、提出处置建议。

(二)主要成员单位职责

领导小组：负责审定网络舆情应急处置预案、工作方案并组织实施，督导、考核有关单位网络舆情应急处置工作;统筹、协调有关单位落实突发重大网络舆情应急处置工作及其他相关工作。

局办公室：参与网络舆情的检测、研判，统筹协调各镇办和区直部门处置相关敏感网络舆情。

局属单位、机关各股室：负责具体处置涉及本单位、本部门的网络舆情。

(一)应对原则

1、黄金24小时法则。力争第一时间发现伤舆情，赢得话语权。第一时间上报县网信办。

2、信息公开原则。根据网民的质疑和提出的问题，及时引导民众舆论。

3、主动处置原则。突发事件中，主动与民众沟通，并适时进行权威讨论，通过释疑赢得公众。

(二)重要措施

1、建立舆情发布机制。选择具有丰富的经验的工作人员，在突发事件应对处置中，根据必要性，有计划分阶段地开展发布会，或者联系媒体接受专题采访等方式主动回应。

2、发挥舆论影响力。在突发事件应对中，及时发布专业、权威、客观的评论性内容，引导负面情绪趋于平和与理性。

3、完善网络舆情信息员制度。县城管局各执法大队配备一名舆情信息员，实时监控舆论发展动向，负责舆情信息的采集上报工作，同时及时回应处置县网信办的工作指令任务。

(三)具体方法

1、迅速调查核实，及时上报，积极沟通。迅速组织调查，核查事实，及时上报党组和上级部门，并报送县网信办。

2、适时跟贴回应。着重观察负面舆论的发展动向，发现舆论发酵的苗头，及时主动应对，由涉事主体迅速组织人员，统一口径，放大正面声音，稀释负面影响。

3、快报事实，慎填原因，重报进展。即在着重解决线下现实问题的同时，第一时间告知事实。不仅基于严格、全面和深入的调查，还要注重原因公布的时间选择，过早易引发群众的不信任感。阶段性公布调查和解决实况，助推舆论平复。

4、对不实贴文，即刻函告相县网信办采取有效措施进行管控，消除负面影响。同时，邀请主流媒体采访，正面回应网民关切。

5、对诽谤、造谣等涉嫌违法违规信息，报请公安机关依法处置。

6、主动设置议题。在领导小组的统一指导下，认真分析研判，紧扣网民关心的热点、焦点问题，设置相关议题，组织网络宣传，化解网上疑虑，有序引导网络舆论。

结合实际，整合资源，互动融合，灵活处置，有效化解舆情危机。

(一)全面监测

采取人工和技术相结合、网上与网下相结合的方式，对重点领域、重要人物、重大事件进行24小时检测，确保第一时间发现舆情。

(二)研判预警

对发现的舆情，各涉事主体迅速对舆情走势、风险级别进行评估，及时报告党组、上级部门和县网信办。特别重大舆情务必2小时内上报，重大舆情务必3小时内上报，较大和一般舆情酌情适时上报。

(三)分级处置

1、一般网络舆情。指网民在网络论坛/社区、微博、维权网站等平台对某项政策或某类问题进行询问、提出质疑、表达诉求，未有主流媒体(电视、报刊)介入报道，评论量也是零星分布，由涉事主体及时解决网民诉求，回应网民关切。

2、较大网络舆情。指涉及有损我局系统的敏感信息在不同网站出现的且负面声音有所上升，发酵趋势明显的舆情。由涉事主体密切关注，及时调查核实，及时跟帖回应，妥善处置。

3、重大网络舆情。指涉及重点领域、重要节点、重要事件、重要人物的敏感信息迅速发酵，或有主流媒体(电视、报刊等)介入报道，可能造成重大影响的舆情。

4、特别重大网络舆情。指突发事件引起的、严重影响社会稳定、扰乱社会秩序、造成重大负面影响的舆情。在县网信办的统一协调下，分级响应，及时有效处置。

(四)舆论引导

按照“及时准确、公开透明、有序开放、有效管理、正确引导”的原则，第一时间发布信息，认真回应质询议题，适时进行权威评论、积极开展民意互动。

本实施方案自印发之日起施行。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结五**

为了进一步提高我校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种网络信息传播载体，形成学校网络舆情预警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管理工作的意见》结合我校工作实际，特制定本预案。

本预案适用于处置网络上出现的对学校社会声誉、教学秩序、事业发展有重大影响的信息，或对学校师生生活、工作、学习产生重大影响的相关信息等突发网络舆论情况。

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

2.预防为主原则。学校所有教师应做好网络舆情突发的预防工作。

3.协同一致原则。班主任应充分发挥职能作用，密切配合，协同一致，处置好网络舆情突发事件。

重大网络舆情发生后，应立即成立校网络舆情应急工作领导小组。

应急组织机构

1.网络应急舆情处置工作领导小组组成：

组长：杨筱艳

副组长：唐文亚、华丽

成员：陈霞、王琴、王红娟、各班班主任

2.事件承办人唐文亚、华丽

(一)研判预警。学校课程中心、学生中心对本校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。学校课程中心、学生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，及时将情况报告学校网络应急舆情处置工作领导小组。同时立即启动应急预案，组建专门工作组，召开碰头会，制定并落实应急处置措施，快速及时内将事情原由、事实真相、事件处置情况等组织成汇报材料。如有必要，需将材料上报上级主管部门，及时沟通有关情况。

(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、置疑、诉求类的，安排学校相关人依法依规进行办理、提出答复意见，经学校主要领导和学校网络信息保护工作领导小组审定后统一回复;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.属对学校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，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，如属于学校内部人员，以说服教育为主，情节恶劣者按学校相关校规校纪给予处罚，如属于校外人员商请执纪执法部门依纪依法查处。

4.属对推动学校改革、发展、稳定工作有重要积极意义类的，要积极采纳建议并按要求予以回复。

(四)动态跟踪。学校要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，对出现过教育教学事故，有侮辱、体罚或变相体罚学生现象，或接到投诉或学校检查发现，经调查核实的教师，视其情节给予严厉的批评教育，并对其教师在本年度评先评优、星级教师考核及职务评聘晋升等方面实行师德“一票否决”。

(五)总结评估。在网络舆情被消除或趋于平稳后，学校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。

(一)善后处置

学校综合治理领导小组指导做好突发事件的善后工作，尽快恢复正常的教育教学秩序，尽可能地减少损失和影响。

(二)总结分析

学校综合治理领导小组会同参与处置的相关人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，要报公安机关依法给予责任人行政处分，违反法律的，依法追究法律责任。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结六**

为进一步强化网络意识形态工作责任制落实，加强网络舆情应对处置工作，及时回应网民关切问题，有序化解网络舆论危机，有效预防、缩小和消除网络舆情造成的负面影响，结合综合行政执法工作实际情况，制定本工作实施方案。

本预案适用于各类敏感网络舆情的处置工作。

1、属地管控，各负其责。局党组、局属各单位领导班子对本部门本单位网络意识形态工作负首要责任。按照“属地管理、分级负责”和“谁主管谁负责”的原则，积极主动采取有效措施做好处置工作。

2、快速反应，妥善处置。要第一时间发现、研判、处置网络舆情。要坚持“双处置”，即网下网上同步处置，网下治本、网上治标，积极解决自身存在的现实问题，积极妥善做好社会舆论层面的回应。要按照“三同步”的原则，切实做到事情应急与新闻应急同步部署、处置工作和对外发布同步研究、处置授权与发布授权同步安排。

3、分级响应，有序应对。根据网络舆情可能造成社会影响的大小，针对不同等级的舆情，坚持分级应对的原则，采取不同应对措施，提高效率，注重效果。

（一）领导机构

成立嘉祥县城市管理局网络舆情应急处置工作领导小组（以下简称领导小组），党组书记、局长xx同志任组长，分管副局长xx任副组长，科室、执法大队负责人为成员。

领导小组下设办公室，办公室设在区综合执法局办公室，办公室主任由马xx同志担任，xxx同志担任舆情管理员，具体负责网络舆情的监测、研判、提出处置建议。

（二）主要成员单位职责

领导小组：负责审定网络舆情应急处置预案、工作方案并组织实施，督导、考核有关单位网络舆情应急处置工作；统筹、协调有关单位落实突发重大网络舆情应急处置工作及其他相关工作。

局办公室：参与网络舆情的检测、研判，统筹协调各镇办和区直部门处置相关敏感网络舆情。

局属单位、机关各股室：负责具体处置涉及本单位、本部门的网络舆情。

（一）应对原则

1、黄金xx小时法则。力争第一时间发现伤舆情，赢得话语权。第一时间上报县xx办。

2、信息公开原则。根据网民的质疑和提出的问题，及时引导民众舆论。

3、主动处置原则。突发事件中，主动与民众沟通，并适时进行权威讨论，通过释疑赢得公众。

（二）重要措施

1、建立舆情发布机制。选择具有丰富的经验的工作人员，在突发事件应对处置中，根据必要性，有计划分阶段地开展发布会，或者联系媒体接受专题采访等方式主动回应。

2、发挥舆论影响力。在突发事件应对中，及时发布专业、权威、客观的评论性内容，引导负面情绪趋于平和与理性。

3、完善网络舆情信息员制度。县城管局各执法大队配备一名舆情信息员，实时监控舆论发展动向，负责舆情信息的采集上报工作，同时及时回应处置县xx办的工作指令任务。

（三）具体方法

1、迅速调查核实，及时上报，积极沟通。迅速组织调查，核查事实，及时上报党组和上级部门，并报送县xx办。

2、适时跟贴回应。着重观察负面舆论的发展动向，发现舆论发酵的苗头，及时主动应对，由涉事主体迅速组织人员，统一口径，放大正面声音，稀释负面影响。

3、快报事实，慎填原因，重报进展。即在着重解决线下现实问题的同时，第一时间告知事实。不仅基于严格、全面和深入的调查，还要注重原因公布的时间选择，过早易引发群众的不信任感。阶段性公布调查和解决实况，助推舆论平复。

4、对不实贴文，即刻函告相县xx办采取有效措施进行管控，消除负面影响。同时，邀请主流媒体采访，正面回应网民关切。

5、对诽谤、造谣等涉嫌违法违规信息，报请公安机关依法处置。

6、主动设置议题。在领导小组的统一指导下，认真分析研判，紧扣网民关心的热点、焦点问题，设置相关议题，组织网络宣传，化解网上疑虑，有序引导网络舆论。

结合实际，整合资源，互动融合，灵活处置，有效化解舆情危机。

（一）全面监测

采取人工和技术相结合、网上与网下相结合的方式，对重点领域、重要人物、重大事件进行xx小时检测，确保第一时间发现舆情。

（二）研判预警

对发现的舆情，各涉事主体迅速对舆情走势、风险级别进行评估，及时报告党组、上级部门和县xx办。特别重大舆情务必x小时内上报，重大舆情务必x小时内上报，较大和一般舆情酌情适时上报。

（三）分级处置

1、一般网络舆情。指网民在网络论坛/社区、微博、维权网站等平台对某项政策或某类问题进行询问、提出质疑、表达诉求，未有主流媒体（电视、报刊）介入报道，评论量也是零星分布，由涉事主体及时解决网民诉求，回应网民关切。

2、较大网络舆情。指涉及有损我局系统的敏感信息在不同网站出现的且负面声音有所上升，发酵趋势明显的舆情。由涉事主体密切关注，及时调查核实，及时跟帖回应，妥善处置。

3、重大网络舆情。指涉及重点领域、重要节点、重要事件、重要人物的敏感信息迅速发酵，或有主流媒体（电视、报刊等）介入报道，可能造成重大影响的舆情。

4、特别重大网络舆情。指突发事件引起的、严重影响社会稳定、扰乱社会秩序、造成重大负面影响的舆情。在县xx办的统一协调下，分级响应，及时有效处置。

（四）舆论引导

按照“及时准确、公开透明、有序开放、有效管理、正确引导”的原则，第一时间发布信息，认真回应质询议题，适时进行权威评论、积极开展民意互动。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结七**

为进一步正确引导网络舆情，建立网络安全机制，深入贯彻落实市委宣传部要求，努力提高新媒体环境下有效应对突发事件的能力和水平重要指示精神，切实做好我办网络舆情的预警防范和监测引导，结合工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

按照积极预防、妥善处置、确保稳定的原则，及时掌握网络媒体对我市脱贫攻坚工作动态、政风行风、队伍建设等方面的报道及评论，加强正面引导，释疑解惑，为全市脱贫攻坚工作营造良好的舆论环境，树立瑞昌扶贫工作良好的对外形象。

二、主要任务

（一）舆情监测

1、监测内容。主要包括我市扶贫和移民项目是第一民生工程，容易被关注的内容。

2、监测方式。网络舆情监测观察员每天至少2次对相关媒体、网站、博客、论坛、微博进行浏览和搜索，收集有关报道和论坛中出现的一些敏感话题，做好监测记录，并及时向领导小组汇报；对舆情产生相对密集的网站、论坛要进行高频度的浏览和搜索。

（二）舆情处置

按照分类处置、全程掌控、注重实效，依法处舆的原则积极应对：

1、快速反应，迅速研判处置。一是舆情监测观察员小组在发现涉及我办或扶贫与移民行业的不实报道、帖子后，立即报领导小组进行分析研判并组织应对：首先及时向瑞昌市市委宣传部报告，备案。其次充分研究好①问题类舆情：要做到及时致歉叫停、后续整改到位；②突发事件类舆情：要及时赶赴现场，及时调查了解，两小时内必须通过媒体发布事实，抢占新闻源头高地；③敏感类舆情：要做到重讲态度，慎讲原因，防止炒作；④意见建议类舆情：要做到及时致谢肯定，及时梳理归纳，后报落实效果；⑤造谣诽谤类舆情：要做到及时辟谣、澄清事实、依法问责，严重损害单位和个人名誉的，报公安机关依法惩处。二是重大舆情处置后，要密切关注事件进展情况，防范不实舆情出现反复。

2、积极沟通，强化正面引导。一是要以发帖、跟帖、撰写评论文章等不同形式及时回复，在第一时间告知公众和游客真相，释疑解惑，化解矛盾，消除影响，矫正视听，积极营造良好的舆论氛围。要注重语言艺术，注重讲事实、摆道理，以礼待人，以理服人。二是要进一步加大政务公开力度，依托瑞昌市政府网、瑞昌发布等官方网站、微博等平台，积极进行正面宣传，在论坛和贴吧上主动发布行业动态、工作亮点和各类先进典型等方面信息，让公众更多地了解黄山旅游工作。积极拓宽与网络媒体的沟通渠道，特别是加强与有关网站、论坛的沟通，争取支持和配合，建立良好的合作关系。

3、加强培训，提高处置能力。邀请市信息中心、市网安支队、网络舆情处理专家等有关方面，就《网络舆情应对处置》进行专题讲座，通过案例教学的方法对网络舆情现状、微博特点、经验与教训以及如何发现、研判等方面进行专题培训，进一步提高网络宣传和舆情引导处置工作的能力。

三、工作要求

（一）提高认识。网络舆情形成迅速，波及面广，影响力大，开展网络舆情应对处置工作，对网络舆情进行跟踪了解、分析汇总、回复反馈，有助于及时了解舆情动态，有助于接受社会监督，有助于化解矛盾，促进旅游事业发展，维护旅业良好形象。

（二）迅速反应。网络舆情应对处置工作要着眼于快字，既要及早发现苗头问题，又要找准问题的根源，迅速制定应对措施，做到早发现、早报告、早处置。

（三）规范程序。网络舆情应对处置工作由委领导小组统筹，观察员队伍负责具体工作。重大舆情或新闻发布经领导小组研究或部门联席会商后统一对外发布，委机关干部职工未经允许不得擅自接受媒体采访或发布有关信息。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结八**

根据党的群众践线教育实践活动有关文件精神，结合我局工作实际，梳理出网上舆论引导应急预案，旨在加强对网络舆论的及时监控、有效引导，以及对网络舆论危机的积极化解，为交通运输局发展营造良好的网上舆论环境。

（一）适用范围

本预案适用于处置网络上出现的关于我局发生任何级别的自然灾害、事故灾难、社会安全事件及其它各种类型突发公共事件的新闻报道或论坛、博客、微博客贴子。

（二）工作原则

按照“积极发展，加强管理，趋利避害，为我所用”的方针，强化事件的权威报道和快速反应能力，做好网上热点敏感问题、突发事件的处理和舆论引导工作，争取第一时间准确权威信息，有效引导网上舆论。

（一）网络舆情领导机构

成立交通运输局互联网管理工作领导小组，作为全局网络管理和舆情应急指挥的非常设领导机构。领导小组组长由分管宣传工作的领导担任，成员由局属各单位信息员组成。

（二）互联网管理工作领导小组工作职责

组织交通运输系统有关人员集中办公，统一对外口径，确定对外内容，通过各种方式，有针对性地解疑释惑、澄清事实、批驳谣言、引导舆论。

（三）领导小组下设办公室，办公室设在局综合科，付建菲同志具体负责网络舆情的监管、搜集、整理工作。

（一）特别重大网络舆情

根据需要，经互联网管理工作领导小组组长向局主要领导请示，互联网管理工作领导小组具体负责开展应急工作。

（二）重大或较大网络舆情

由互联网管理工作领导小组领导会同相关部门开展应急工作。

（三）一般网络舆情

经互联网管理工作领导小组办公室请示，由小组办公室会同相关科室开展应急工作。

（四）影响较小的网络舆情

由舆情内容涉及的相关部门在互联网管理工作领导小组办公室的指导下开展应急工作。

（一）网络舆情监控

1.日常监控

将网络舆情监控作为一项日常工作不间断进行，随时掌握网络舆论的导向、特点和趋势。一旦发现不利于社会稳定的负面舆情或重大的虚假舆情，及时反馈到有关部门，为有关部门提供社会舆情方面的决策支持。

2.突发事件监控

当发生群体性突发事件时，组织对网络舆情进行24小时不间断监控，及时、全面掌握与该事件密切相关的各种信息，给决策者在较短时间内做出正确决策提供有力支撑。

（二）网络舆情预警

1.制定危机预警方案，针对各种类型的危机事件，制定比较详尽的判断标准和预警方案，以做到有所准备，一旦危机出现便有章可循、对症下药。

2.密切关注事态发展，保持对事态的第一时间获知权，加强监测力度。

3.及时传递和沟通信息，即与舆论危机涉及的相关部门保持紧密沟通，并建立和运用这种信息沟通机制。

（三）网络舆情应对

1.针对网上出现虚假不实报道，会同宣传部门及时采取措施，与刊登不实消息的相关网络媒体进行沟通，积极主动消除不利消息。

2.针对突发事件产生的网络舆情，及时汇集、整理、分析，及时与相关部门会商解决对策，及时做好与相关网络媒体沟通工作，在第一时间内发出官方声音，有效引导舆论，最大限度缩小突发事件产生的不良影响。

3.根据网络舆情反映事件的程度，必要时及时组织新闻会。对于特别重大网络舆情，由局新闻发言人对外权威消息；对于重大或较大网络舆情，由事件处置的部门组织新闻会。新闻的主要方式有：新闻会、新闻通报会、向新闻媒体发放新闻通稿、组织集体采访及在网站登载新闻信息、向新闻媒体发表谈话和接受媒体专访等。

（一）善后工作

网络舆情应急处置结束后，互联网管理工作领导小组办公室和相关部门负责关注网络上相关事件的舆情趋势。

（二）总结评估

网络舆情应急处置结束后，互联网管理工作领导小组组织有关人员（必要时可邀请相关专家）对应急处置工作进行全面总结和评估。对参与应急处置工作的单位和个人进行责任考评，表彰先进，追究因工作不力、玩忽职守造成严重后果的相关领导和个人的责任。针对应急处置工作中的成功经验以及暴露出来的问题，进一步修改完善有关工作方案。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结九**

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，制订本预案。

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预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

成立网络舆情处置领导小组，局长任组长，其他领导任副组长，成员由各股室负责人担任。

领导小组主要职责：

1.对涉及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，其中办公室负责协调和处理与网监、网宣部门及媒体的关系，收集、跟踪境内外舆情，及时向有关单位、部门通报情况，各股室负责提供情况材料并进行核实、分析。

第五条舆情预警体系

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。

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。

第七条舆情处置预案

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股室或个人，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。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结十**

为扎实落实意识形态工作责任制，切实做好网络舆情应对处置工作，制定如下实施方案。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平\*\*\*关于意识形态工作的重要讲话精神，弘扬社会主义核心价值观，充分发挥网络监督的作用，搭建好与群众、网民之间信息传递的桥梁，让互联网成为同群众交流的新平台，成为了解群众、贴近群众、为群众排忧解难的新途径，成为发扬民主、接受人民监督的新渠道。

（一）加强网络舆情监管。网络舆情监控人员实行24小时网络在线值班，加强对节假日、突发事件、重大时间节点的全网全时监测，加强对各大论坛、网站、微博、微信等涉及本辖区的网络舆情应对处置信息的监控、收集、核实、整理、汇总、报送、跟踪等工作，及时接收、处置、应对县网信办转交的网络舆情信息，切实掌握网络舆论主动权。

（二）及时网络舆情报告。发现舆情要及时、报告舆情要及时，按照分级预警机制要求先报送镇网络舆情应对处置工作领导小组，根据舆情情况镇领导小组要及时按程序报县网信办等相关部门。在处置完接收的舆情信息后，要及时总结分析，查找问题不足，并将相关的网络舆情信息处置情况上报有关部门。

（三）认真进行分析研判。接收舆情后，领导小组要迅速组织相关人员对涉及脱贫攻坚、社会稳定、民生民利、经济发展、社会治理、便民服务、环境卫生、矛盾纠纷等方面的网络舆情信息进行分析研判，深入调查了解，及时掌握事实真相和新的发展动态，请教上级专家，积极制定出舆情信息处置方案和具体有力的措施。需要多方联动处置的舆情信息要积极协调相关部门。

（四）及时应对网络舆情。坚持“速报事实、慎报原因、谨慎定性、统一口径”的原则，认真处置所接收的网络舆情信息，通过论坛发帖、留言回复、网络新闻发布、微信和微博发布等形式，及时回应，正确引导，发布权威信息、公布处置结果，抢占正面信息发布的先机，有针对性地解疑释惑、澄清事实、批驳谣言、引导舆论。对短期内不能处置的舆情信息要说明原因，要给群众和网民一个满意的答复。

（一）分级负责。党政办为舆情监控及媒体应对工作组织牵头部门，机关各部门负责对相关舆情监控及媒体应对工作负责。

（二）合力联动。镇机关各部门对各类舆情监控及媒体应对要积极联动，紧密联系，互相配合，共同会商，及早对舆情趋势、影响范围做出研判并及时处置。

（三）资料归档。舆情处置整个过程的材料要及时整理，定期归档。主要包括舆情件、回复材料和媒体的相关报道等。

网络舆情应对处置工作的实施方案

随着网络舆情事件的频发，为了能够及时止损，将带来的负面影响最小化，网络舆情监测与处置工作因此而受到重视。为此，接下来下面识微科技为大家整理了一份网络舆情监测与处置解决方案，可供参考。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结十一**

为快速妥当处置全市民族宗教突发重大网络舆情，有序引导网络舆论，有效预防、减少和消除突发重大网络舆情造成的负面影响，切实提升应对网络媒体的能力，营造我市民族宗教良好网络舆论环境，依据有关规定，制定本预案。

本《预案》适用于我市民族宗教系统被国内外网络媒体登载舆情信息，或对本系统正常工作秩序可能产生重大影响的相关信息等突发网络舆论情况的应对处置工作。

（一）统一领导，统筹组织。将突发重大网络舆情应对处置工作纳入全市民族宗教系统应急管理工作统筹安排，成立专门领导小组加强组织协调。

（二）分级负责，依法处置。按照辖区负责和谁主管谁负责的原则，依法依规组织实施突发重大网络舆情应对处置工作和应急处置工作。

（三）监测预警，及早防范。建立网络信息监测、报告、通报制度，及时发现和掌握互联网上动态性、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。

（四）服务发展，防止危机。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突发重大网络舆情应对处置工作，有效防止网络舆情危机发生。

（一）领导机构及职责

成立市民族宗教系统突发重大网络舆情应急处置工作领导小组，由主要领导任组长，分管办公室工作的领导任副组长，有关科室主要负责人为成员，主要负责审定全市民族宗教系统突发重大网络舆情应急处置预案、工作方案并组织实施；督导、考核有关单位突发重大网络舆情应急处置工作，研判“网络问政”形势，有序引导网络监督。领导小组下设办公室于机关办公室，负责日常工作。

（二）主要职责

办公室：统筹、协调有关单位落实突发重大网络舆情应急处置工作及其他相关工作。

各科室：负责组织实施本单位突发重大网络舆情的应急处置工作。

（一）研判预警

各科室对所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

各科室发现重大网络舆情后，应立即向重大网络舆情应急处置工作领导小组办公室报告,最迟不得超过2小时,同时向有关部门通报。应急处置过程中,要及时续报事件处置进展和可能衍生的新情况。紧急情况下，可电话口头报告突发事件信息，并在30分钟内报送书面信息。在重大网络舆情应急处置过程中，要及时续报有关情况。

（三）分类处置

对网络媒体出现的突发重大网络舆情，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上，按以下办法分类处置：

1、属询问、置疑、诉求类的，安排相关科室、直属单位依法依规进行办理、提出答复意见，经各科室和直属单位负责人审定后统一回复；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，要在发现当日内回复处理意见并在办结之日内回复处理结果。

2、属对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，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，煽动网民闹事或涉嫌网上违法犯罪活动类的，要依法澄清事实真相，并商请监察执法部门依纪依法查处。

4、属对推动改革、发展、稳定工作有重要积极意义类的，要积极采纳建议并按要求予以回复。

（四）动态跟踪

各相关科室、二级单位要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稳后，各相关科室和二级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告三日内报送办公室，并健全完善工作机制，不断提高应对网络媒体的能力。

各科室和二级单位指定专门的舆情监控人员，建立网络舆情监管机制，在单位干部职工中培养一批政治素质高、责任心强、懂政策法规、善应对网络的网民队伍，确保一旦发生重大网络舆情能够得到及时有效处置。

重大网络舆情应急处置工作实行行政领导负责制和责任追究制。各科室、二级单位应当建立健全奖励及责任追究机制，对迟报、漏报、谎报和瞒报突发事件重要情况或者应急处置工作中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任；对突发事件应急处置工作中作出突出贡献的集体和个人，应给予表彰和奖励。

**描写网络舆情应对处置情况汇报总结十二**

为及时听取和吸纳广大网民的意见和建议，形成积极向上的主流舆论，营造良好的舆论环境，促进和保障学校网络信息服务健康、有序发展，我园特制定以下实施方案。

以科学发展观为指导，充分发挥网络监督的作用，推动学校作风建设，切实解决好广大群众关心的热点难点问题,按照“快速反应、及时回复、强抓落实”的原则，建立健全科学、规范、有效的网络舆情应对工作长效管理机制，推动教育工作全面、有序、协调和可持续发展，全面提升教育工作质量。

组长：张晶晶副组长：靳丽董平组员：任治奇郝瑞网络舆情兼职工作人员：姚新新

进一步加强网络舆情监测，掌握网络舆论主动权，加强正面引导，释疑解惑，化解矛盾，消除不良影响，树立我校的良好形象。

（一）网络舆情监控的基本程序为：收集信息—核实信息—报送信息—处置舆情。

（二）工作要求

1.进一步建立完善网上社情民意工作机制

各抓级领导、年级组要高度重视，进一步加强组织领导，做到“谁主抓、谁负责”，将监测到的舆情信息进行分转交办，按照“快速反应、确认事实、妥善处理”的原则及时对网络舆情进行分析、判断、评估，做到责任到人，确保网络舆情工作落到实处。

2.严格网上社情民意办理时限要求和工作质量

（1）明确办理时限。各抓级领导、年级组必须在发现网民发帖时起后5小时内，对网民反映的相关问题予以回应（含休息日、节假日）；对能够迅速解决的一般问题，要在网民发帖后24小时内作出正式解答；一时难以解决的要在回复中说明情况并承诺办理时限，但办理时限最长不得

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！