

文水县市场监督管理局文件

文市监发〔2024〕149号

文水县市场监督管理局 关于印发《舆情应急处置预案》的通知

各股、室、中队、中心：

为强化舆情处置，做到早发现、早预警、早处置，提高舆情处置效率，现将《文水县市场监督管理局舆情应急处置预案》印发给你们，请认真遵照执行。

文水县市场监督管理局

2024年12月6日



（此件公开发布）

(此页无正文)



文水县市场监督管理局办公室

2024年12月6日印发

文水县市场监督管理局

舆情应急处置预案

为切实提高全局应对舆情处置能力，建立健全舆情监测和应对处置工作机制，正确引导、妥善处置市场监管舆情，依据国家有关法律法规，制定本预案。

一、适用范围

本预案所称舆情信息，是指通过新闻媒体、微博、微信公众号等传播载体进行报道和传播，可能或已经引起公众普遍关注的市场监管相关信息。

二、工作原则

（一）统一领导，明确职责。在局党组的统一领导下，成立舆情应急处置领导小组，各股、室、中队、中心应负责对舆情信息的收集、整理和上报，舆情应急领导小组及其办公室负责对市场监督管理局各类舆情统一对外宣传、解释和应对处置，其他部门及人员不得擅自对外发布（传播）相关信息。

（二）快速反应，有效应对。对涉及市场监督管理局在社会上或网络上存在的有关的人或事等方面舆情和公共突发事件，第一时间监测发现、第一时间分析研判、第一时间上报信息、第一时间应对处置，严格落实保密审查和内容审核，最大限度降低或消除社会负面舆论影响。

(三)把握导向，正确引导。舆情应急处置工作应坚持依法依规，以服务全县市场监督管理工作和发展为大局，以保障民生、维护稳定为原则，及时回应社会关切，切实化解负面舆论，正确引导舆情，维护市场监管工作良好社会形象。

三、组织领导

(一)成立局舆情应急处置领导小组。

局舆情应急处置领导小组

组 长：	麻俊峰	党组书记、局长
副组长：	李志强	党组成员、副局长
	武 学	党组成员、副局长
	张海诚	党组成员、综合检验检测中心主任
	张二勇	党组成员
	张双明	二级主任科员
	周 峰	二级调研员
	杜 勇	四级主任科员
	闫志国	四级主任科员
	常 峰	综合行政执法队副队长
	李建峰	综合行政执法队副队长
	王越强	事业管理岗八级

领导小组成员由各股、室、中队、中心负责人组成。领导小组实行席位制，组成人员工作变动后，由相应岗位的继任领导继续担任，一般不再另行行文调整。

1、局党组书记、局长作为第一责任人、负总责；分管领导作为所分管领域的直接责任人；局办公室负责统筹、指导、协调各股、室、中队、中心处置有关舆情事件，形成一级抓一级、层层抓落实的工作责任机制。

2、领导小组在局党组的统一领导下开展工作，组织有关部门审定应对不良舆情信息发布方案、发布口径、原则、内容及范围，确定接受媒体采访的相关部门负责人，有针对性地解疑释惑、澄清事实、批驳谣言、引导舆论。

（二）领导小组下设办公室。办公室设在局办公室，负责协调舆情信息的监测、搜集、整理、处置及对外宣传工作，由刘晓刚担任主任，负责处理上级网信部门转办交办的舆情工作。

四、处置程序及办法

（一）舆情分类

1. 一般舆情。指公众关注度相对较低，媒体报道量不大，负面影响较小的舆情。

2. 敏感舆情。指食品、药品、特种设备、工业产品质量安全等方面的一般性舆情，以及媒体报道较多，有一定公众关注度，传播速度较快，可能会造成负面影响的舆情。

3. 重大舆情。指食品、药品、特种设备、工业产品质量安全等方面的重要舆情，以及被重要媒体报道或公众关注度较高，传播范围较广的舆情。其中包括对市场监督管理局出台的相关重大政策措施存在严重误解误读的，涉及公众切身利益且产生较大影

响的，涉及民生领域的，严重冲击社会道德底线的，以及县委、县政府要求主动回应的舆情等。

4. 特别重大舆情。指食品、药品、特种设备、工业产品质量安全等方面发生的重大问题，以及重大突发事件，造成或者可能造成严重社会危害，需要立即采取应急处置措施予以应对的舆情。

（二）分类处置

1. 对一般舆情，及时以电话、微信工作群的形式发出预警信息，各股、室、中队、中心要及时关注、研判分析、积极防范。

2. 对敏感舆情，由领导小组组织相关股、室、中队、中心部门作出研判，转送相关职能部门核查事实真相，在 24 小时内给出正面的解释或解决，同时密切监控舆情走向，对舆情进行正面引导、疏导，直至舆情消除。

3. 对重大舆情，由领导小组根据相关股、室、中队、中心部门的应对处置需求，在县委宣传部门、网信部门指导下适时组织舆情回应，在重大舆情发生后，最迟应在 48 小时内通过发布权威信息、接受媒体采访等方式进行回应，并根据工作进展情况持续发布权威信息。

4. 对特别重大舆情，由领导小组组织相关股、室、中队、中心部门根据舆情研判情况，在县委宣传部门、网信部门指导下启动舆情应急处置工作。最迟应在 5 小时内发布权威信息，随后发布初步核实情况、应对措施等，最迟应在 24 小时内举行新闻发布会，并根据工作进展情况，持续发布权威信息。

（三）后续跟踪。舆情回应后，领导小组办公室继续组织跟踪监测舆情，并将舆情变化情况报送上级相关部门并及时通报相关股、室、中队、中心部门，会商研判决定是否需要后续应对处置和回应。

五、总结评估

（一）后期处置。涉及相关主体责任部门的舆论事件，应依法有序做好善后处理工作，妥善化解矛盾纠纷，维护好市场监管部门良好的社会形象。对于在舆情突发事件中，不作为、乱作为、不认真履行市场监管部门职责的或不按照规定进行处置的，对相关责任人依法依规处理。

（二）分析总结。重大舆情和特别重大舆情处置后，各相关股、室、中队、中心要对舆情事件的起因、性质、影响、责任和经验教训等问题进行总结。建立健全舆情应对处置档案，由领导小组办公室统一归档管理。

六、附则

本预案自印发之日起实施。