

# 烟台市牟平区卫生健康局公用笺

## 牟平区卫生健康系统舆情突发事件 应急处置预案

为提高我区卫生健康系统舆情突发事件的应急处置水平，明确舆情突发事件预防、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，最大程度避免、缩小和消除因各种媒体报道可能对卫生健康系统造成的各种负面影响，维护我区卫生健康系统的公共形象，特制定本预案。

本预案舆情是指在网站、微信、微博、报刊等媒体对社会问题不同看法的舆论，是社会舆论的一种表现形式，是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。

### 一、工作原则：

（一）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。

（二）强化引导，注重效果。提高正确引导舆论的意识和工作水平，有利于全区卫生健康系统工作大局，有利于突发事件的妥善处置。

（三）明确职责，严格制度。按照分工协作、归口处置、

统一对外的原则，舆情的新闻宣传及舆论引导工作，由区卫生健康系统网络舆情应急领导小组（附件）统一管理。具有巨大影响的特别重大舆情的新闻发布工作，由领导小组办公室负责组织协调并及时上报上级有关部门。

（四）突出导向，分类处理。舆情突发事件发生时，新闻宣传工作服从现场处置工作，涉及重大政治性、群体性事件，危害国家安全、损害全区形象的事件，非经局主要负责人批准不得私下随意接受采访及对外发布信息。

## **二、组织机构**

成立以主要负责人为组长的卫生健康系统舆情应急领导小组，主要职责：

（一）对涉及我区卫生健康工作的舆情采取有效措施，协调和处理与媒体的相关事宜；

（二）根据需要确定舆情突发事件应对新闻发言人；

（三）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；

（四）收集、跟踪、分析、处置境内外舆情，及时向有关单位、部门通报情况并积极采取应对措施，指导相关单位、部门答疑解惑，澄清事实，批驳谣言，控制和引导舆论；

（五）向相关领导和部门及时上报信息。

## **三、舆情预警体系**

领导小组指定专门舆情评论员负责文字及宣传工作，收集舆

情动态，发现涉及我区卫生健康工作的舆情及时上报，并在领导小组的指导下引导舆情。

舆情评论员每天上网浏览，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。

全区卫生健康系统各单位要建立网络安全责任制，指定专人负责网络信息巡查等安全管理工作，制定和落实本单位信息安全等级保护定级措施，发现我区的卫生健康网络舆情及时上报局办公室（电话：4212524）。

一是强化责任意识，消除舆情隐患。要把功夫下在平时，及时有效解决好群众的身边事、操心事、烦心事，把工作做实、做细、做到位。定期排查卫生健康领域内的舆情隐患，主动预防、主动化解，以扎实的工作作风，堵塞漏洞，消除隐患，做到心中有数，应对从容。二是提升敏锐意识，做好舆情监测。要提高舆情敏锐意识，密切关注涉及卫生健康行业领域的舆情信息，织密舆情监测网络，做到“眼观六路、耳听八方”，确保舆情发现精准、快速。对发现的各类负面信息，要第一时间上报。三是增强担当意识，迅速联动处置。要站在“讲政治、顾大局”的高度，切实履行线下处置工作的主体责任，对发现的网络舆情要快速反应。对甄别为网络谣言等不实信息的，及时转交公安机关，依法

严厉打击，辟除谣言；对确实存在问题的舆情信息，第一时间采取处置措施，积极争取网民的理解与支持，以最快的速度消除线上负面影响，同时，全力开展线下调查处置工作，从根本上解决问题。四是进一步加强安全防护。严格落实《牟平区党委（党组）网络安全工作责任清单》工作任务，扎实履行网络安全主体责任，健全完善值班预警、隐患排查、安全管理等规章制度，进一步明确分工、卡实责任，建立发现处置和整改反馈的闭环管理模式，切实抓好网络安全各项工作制度落实。要围绕黑客攻击、数据窃取、弱口令漏洞、邮件攻击、勒索病毒等安全威胁，采取针对性措施，配置综合安全网关设备，扎实做好防攻击、防篡改、防病毒、防瘫痪、防劫持等工作，坚决守住网络舆情底线，确保重大会议期间不发生事故。

#### **四、信息发布审核机制**

按照“谁开设、谁负责”的原则，认真履行信息发布主体责任，全面规范网上信息采、编、审、签、发各个流程，扎实管好、用好所属网站、政务新媒体。一是严格做好审核把关。要高度重视信息发布管理工作，按照“谁发布、谁审查、谁负责”原则，严格执行“分级审核、先审后发”程序，严格落实“三审三校”制度，层层把关、层层负责，坚决避免发生政治性、技术性差错。

1. 初审：编辑人员负责把好“文字关”，避免出现错字、病句等低级错误，防止技术性差错。
2. 复审：分管负责人负责把好“事实关”，对信息的严肃性、准确性、保密性进行全面审核。
3. 终

审：主要负责人负责把好“导向关”，对信息的政治导向、社会效应以及是否符合相关政策法规作出判断，并决定是否在网上发布；对重大事件、突发事件、灾难疫情等重要敏感信息，必须请示区级有关领导，严禁未经审核擅自发布。二是规范做好转载发布。要严格规范转载发布行为，原则上只转载党委、政府官方网站以及行业主管部门官方网站信息内容，严禁转载发布违反国家规定的信息和商业广告等经营性信息。凡转载信息均要注明来源，确保来源可追溯、风险可控制、权责可明确。

## **五、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。当网上出现涉及我区卫生健康工作的负面报道后，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。

## **六、舆情处置方案**

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，维护我区卫生健康系统的形

象。

## 七、舆情应对方法

(一)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。

(二)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。

(三)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。

(四)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。

(五)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。

## 七、沟通协调机制

建立与宣传、通信、公安、政法委等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。

附件：牟平区卫生健康系统网络舆情应急领导小组成员名单

附件 1:

## 牟平区卫生健康系统 网络舆情应急领导小组成员名单

组 长：姜晓敏 区卫生健康局党组书记、局长  
副组长：高辉丽 区卫生健康局党组成员  
李卫东 区计生协会常务副会长  
赵 军 区卫生健康局党组成员、副局长  
孙 锐 区卫生健康局党组成员、副局长  
姜 杰 区卫生健康局党组成员  
姜 庚 区卫生健康局党组成员  
孙 君 区卫生健康局党组成员

### 小组成员：

王建福 办公室负责人  
贺爱宁 计生协会副会长  
林京杭 党建办负责人  
孙 跃 人口家庭科负责人  
宋 健 医政医管科负责人  
马艳丽 公共卫生科负责人  
于风江 法规监督科负责人  
曲 友 财务审计科负责人

于承强 老龄健康科负责人

徐剑宏 规划信息科负责人

张伶俐 中医药科负责人

领导小组办公室设在局办公室，孙锐同志任办公室主任，具体负责舆情相关工作。