**城管局网络舆情监控方案**

TOOM舆情监测系统研究中心认为，近年来在城管舆情越来越多，且负面舆情占据主要方面的情况下，城市管理局系统应当跟进时代潮流，采用高科技手段，引进网络舆情监控管理系统，帮助快速妥当处置城管系统网络舆情，有序引导网络舆论，有效预防、减少和消除网络舆情造成的负面影响。

一、适用范围及技术支持

城管局网络舆情监控方案一般适用于市城管局系统，由良心科技（北京）有限公司提供技术支持，TOOM舆情监测系统作为系统支持，负责在全网范围内进行7×24小时不间断的城管舆情监测、分析、预警等。

二、工作原则

（一）统一领导，统筹组织。将网络舆情应对处置工作纳入市城管局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。按照谁主管谁负责的原则，依法依规组织实施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。通过TOOM舆情监测系统，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网络舆情应对处置工作，有效防止网络舆情危机发生。

三、组织体系及工作职责

（一）领导机构及职责

成立市城管局系统网络舆情应急处置工作领导小组，由局党组书记、局长任组长，分管新闻宣传的领导任副组长，局属各单位、局机关各科室主要负责人为成员，主要负责审定局系统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，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局办公室，负责日常工作。

（二）主要成员单位职责

局办公室：统筹、协调有关单位落实网络舆情应急处置工作及其他相关工作。

局属各单位：负责组织实施本单位网络舆情的应急处置工作。

四、处置程序及办法

（一）研判预警

局属各单位对本部门可能引发网络舆情的突发事件、热点敏感问题，通过TOOM舆情监测系统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

局属各单位在TOOM舆情监测系统预警舆情后，要按照应急管理规定时限和逐级报告、双重报告等要求，及时将情况报告局办公室，由局办公室报告分管领导、主要领导。同时立即启动应急预案，组建专门工作组，制定并落实应急处置措施，于发现后三小时内以单位或网络新闻发言人的名义跟帖依法依规告知事实真相、事件处置情况或答疑释惑，及时、有效控制事态，正面、有序引导网络舆论。在应急处置过程中，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，安排相关职能科室、局属单位依法依规进行办理、提出答复意见，经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，并商请执纪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

局属各单位要落实专人通过TOOM舆情监测系统对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，局属各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，同时将TOOM舆情监测系统生成的舆情事件分析报告等数据材料整理报告报送局办公室，并健全完善工作机制，不断提高应对网络媒体的能力。

五、工作保障

局属各单位要配备必要的设施设备和网管技术人员，结合TOOM舆情监控系统，进行全网7×24小时不间断的舆情监测、预警、应对机制，保障必要的工作经费，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。

TOOM舆情监测系统

良心科技（北京）有限公司

电话：010-80700019

手机：13240110110

QQ：1169226953