

宣城市市场监督管理局文件

宣市监办〔2019〕26号

关于印发《宣城市市场监督管理局舆情监测和应对处置管理办法(试行)》的通知

各县（市）区市场监管局，市局各科室、直属（派出）机构：

为进一步加强市局舆情信息报告和处置工作，最大限度减少舆情事件的发生，经研究，制定了《宣城市市场监督管理局舆情监测和应对处置管理办法(试行)》。现印发给大家，请遵照执行。



宣城市市场监督管理局

舆情监测和应对处置管理办法(试行)

第一条 为规范和加强宣城市市场监督管理局（以下简称“市局”）舆情监测和应对处置工作，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，根据省委、省政府和市委、市政府新闻宣传工作有关规定，按照积极推进政府信息公开、回应社会关切、提升政府公信力的要求，结合省局工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称舆情信息，是指通过新闻媒体、网站、客户端、博客、微博、微信公众账号、论坛、贴吧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和突发事件信息。

舆情信息内容主要包括：

（一）各类新闻媒体和自媒体报道、反映或正在调查采访的食品安全、药品安全、特种设备安全、产品质量安全问题等涉及市局业务管辖区域或市局监管职责的；

（二）市局业务管辖区域以外已经发生一定社会影响的食品安全、药品安全、特种设备安全、产品质量安全问题等，其源头与流向涉及市局管辖区域或市局监管工作的；

（三）市局管辖区域以外已经发生一定社会影响的食品安全、药品安全、特种设备安全、产品质量安全问题等，市局管辖区域

或市局监管范围可能存在类似问题的；

（四）涉及影响我市市场监管工作和队伍形象的。

第三条 本办法所称舆情监测，是指借助舆情监测平台等技术手段，结合人工实时监控，开展市场监管舆情信息和突发应急事件信息的收集和通报。

第四条 本办法所称舆情应对处置，是指对监测到的舆情信息进行风险研判、制定应对处置措施并分级分类组织实施，有效引导舆情，及时化解风险。

舆情分为以下四个等级：

（一）一般舆情。指公众关注度相对较低，或媒体报道量不大，或对市局和全系统声誉造成的负面影响较小的舆情。

（二）敏感舆情。指食品、药品、特种设备、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，可能会对市局和全系统形象造成负面影响的舆情。

（三）重大舆情。指食品、药品、特种设备、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，传播范围广，已严重影响市局和全系统形象声誉的舆情。其中包括对市局出台的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、严重冲击社会道德底线的、省市场监管局或市委市政府要求主动回应的舆情等。

（四）特别重大舆情。指食品、药品、特种设备、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。

第五条 市局舆情监测和应对处置工作在市局党组领导下，坚持统一领导、分工负责，属地管理、快速响应、协同应对，科学严谨、依法处置的原则。

第六条 市局办公室负责牵头制定舆情工作管理制度，建立运行机制，规划工作流程，具体负责组织舆情信息监测、舆情报告编制通报、舆情应对处置协调、舆情处置档案汇总管理等工作，市局其他科室（局、中心）、直属单位按照职责分工做好相关落实工作。

第七条 市局办公室牵头建立市局舆情信息员队伍，市局各科室（局、中心）、直属单位确定舆情信息员 1 名，做好舆情处置情况的记录、备案和相关材料的整理建档等工作。

第八条 市局办公室及时通过新闻媒体以及市局微信、微博、网站等载体，回复相关舆情问题，发表正确观点和主张，进行正面评论，主动引导舆论。

第九条 市局各业务科室（局、中心）、直属单位负责根据当前市场监管工作的热点和重点，及时确定舆情信息监测的关键词和敏感词，第一时间向市局办公室提供。市局办公室负责组织专业舆情信息搜集机构，根据提供的关键词和敏感词，对新闻媒体、网站、客户端、博客、微博、微信公众账号、论坛、贴吧等进行

全天候监测，及时发现抓取负面舆情信息，发生突发事件或重大舆情、特别重大舆情时，要及时组织编发《市场监管舆情专报》。

第十条 市局办公室对舆情信息进行分析研判，确定舆情等级和应对处置措施，一般舆情和敏感舆情及时报请市局分管负责人审定后进行应对处置；发生重大舆情、特别重大舆情或突发事件时，市局相关业务科室（局、中心）、直属单位要第一时间向市局主要负责人、分管负责人汇报请示后进行应对处置。

第十一条 市局办公室负责审核《市场监管舆情日报》等简报，并于每个工作日上午 9:00 前将《市场监管舆情日报》发送市局 OA 办公系统的“舆情报告”版块（每周一上午发《市场监管一周舆情动态》）；市局各业务科室（局、中心）、直属单位负责每个工作日上午 9:30 前浏览《市场监管舆情日报》，对舆情信息进行分析研判，确定舆情等级和应对处置措施，一般舆情和敏感舆情及时报请市局分管负责人审定后进行应对处置；发生重大舆情、特别重大舆情或突发事件时，市局相关业务科室（局、中心）、直属单位要第一时间向市局主要负责人、分管负责人汇报请示后进行应对处置。

第十二条 市局办公室根据相关业务科室（局、中心）、直属单位的应对处置需求，适时组织舆情回应，在重大舆情发生后 48 小时内通过发布权威信息、召开新闻发布会或吹风会、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；在特别重大舆情或突发事件发生后 5 小时内发布权威信息，

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。

舆情回应流程如下：

（一）制定方案。根据舆情发展情况，由市局相关处室（局、中心）、直属单位会同市局办公室或组织召开专题会议，研究制定舆情回应方案，报请市局分管相关业务工作的负责人和分管新闻宣传工作的负责人审定签字，必要时报请市局主要负责人审批。

（二）准备稿件。根据舆情回应方案，省局相关科室（局、中心）、直属单位在征求相关专家意见的基础上研究提出统一回应口径，起草回应稿件，经市局办公室审核后，报请市局分管相关业务工作的负责人和分管新闻宣传工作的负责人审定签字，必要时报请市局主要负责人审批。

（三）组织回应。市局办公室通过发布新闻通稿、召开新闻发布会或通气会、接受记者采访、邀请专家解读等形式，及时回应社会关切，积极进行网络、微博、微信等回应和主动引导；必要时，经市局主要负责人同意，及时向市委、市政府或市委宣传部、市委网信办（市网信办）等主管部门报告，请求上级部门统一组织回应，并按其要求配合做好相关工作。市局相关处室（局、中心）、直属单位及个人不得擅自对外回应舆情。

（四）后续跟踪。舆情回应后，市局办公室继续组织跟踪监测，并将舆情变化情况及时通报给市局相关科室（局、中心）、

直属单位，市局相关科室（局、中心）、直属单位研判决定是否需要进行后续应对处置和回应。舆情处置结束后，市局相关科室（局、中心）、直属单位要及时通报市局办公室不再将其列为监测重点。

第十三条 重大舆情和特别重大舆情得到有效处置后，市局相关科室（局、中心）、直属单位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，同时报送市局办公室统一归档管理。

第十四条 全市各级市场监管部门参照本办法，在同级地方党委、政府领导下，结合实际制定本部门舆情监测和应对处置规定。

第十五条 本办法由市局办公室负责解释。

第十六条 本办法自印发之日起施行。

宣城市市场监管局办公室

2019 年 11 月 11 日印发