

宁夏回族自治区文化和旅游厅

宁文旅〔2019〕3号

关于印发自治区文化和旅游厅网络舆情 应对处置工作领导小组和网络舆情 应对工作预案的通知

厅机关各处室、直属各单位：

现将《自治区文化和旅游厅网络舆情应对处置工作领导小组》《自治区文化和旅游厅网络舆情应对工作预案》印发你们，请认真组织学习，结合实际，遵照执行。

宁夏回族自治区文化和旅游厅

2019年5月30日



自治区文化和旅游厅

网络舆情应对处置工作领导小组

为切实提升文化和旅游厅网络舆情处置水平，有效预防和遏制重大舆情对我区文化和旅游造成的负面影响，维护文化和旅游厅的公信力和形象，为文化和旅游改革发展营造良好的网络舆论环境。成立自治区文化和旅游厅舆情应对处置工作领导小组。具体分工如下：

- 组 长：刘 军 自治区文化和旅游厅党组书记
- 常务副组长：宋建钢 自治区文化和旅游厅党组副书记、
厅长
- 副 组 长：卫 忠 自治区文化和旅游厅副厅长
- 柳 萍 自治区文化和旅游厅副厅长
- 万学道 自治区文化和旅游厅副厅长
- 赵明霞 自治区文化和旅游厅副厅长
- 张仁汉 自治区文化和旅游厅副厅长
- 龚铁军 自治区文化和旅游厅副厅长
- 成 员：李金奎 自治区文化和旅游厅办公室主任
- 段吉涛 自治区文化和旅游厅政策法规处
(行政审批办公室) 处长
- 郭建祥 自治区文化和旅游厅人事与老干部处处长
- 沈自龙 自治区文化和旅游厅财务处处长

田 军	自治区文化和旅游厅艺术处处长
刘光辉	自治区文化和旅游厅公共服务和 非物质文化遗产处处长
郭永龙	自治区文化和旅游厅科技教育处处长
牛 犇	自治区文化和旅游厅产业发展处处长
武晓霞	自治区文化和旅游厅资源开发处处长
石学安	自治区文化和旅游厅文物保护处处长
杨新芳	自治区文化和旅游厅市场管理处处长
郭虎林	自治区文化和旅游厅文化市场综合 执法监督局局长
吴建平	自治区文化和旅游厅对外交流与 合作处处长
杨登保	自治区文化和旅游厅机关党委专职 副书记
张建平	宁夏艺术职业学院院长
刘占军	宁夏文化产业投融资有限公司总经理
范晋国	宁夏演艺集团有限公司党委书记、总经理
刘日伟	宁夏旅游信息中心主任
马慧玲	宁夏文化馆馆长
韩 彬	宁夏图书馆馆长
李进增	宁夏博物馆馆长
王效军	宁夏固原博物馆副馆长
罗 丰	宁夏文物考古研究所所长

邹 荣 宁夏民族艺术研究所所长

李 彤 宁夏岩画研究中心主任

周一新 宁夏书画院院长

程云霞 宁夏大剧院管理中心副主任

周庆鹏 宁夏旅游学校校长

马建军 宁夏文物保护中心主任

领导小组下设办公室，设在科技教育处，张仁汉副厅长兼任办公室主任，郭永龙、刘日伟同志兼任办公室副主任。

自治区文化和旅游厅 网络舆情应对处置工作预案

一、总则

(一) 目的。为快速、准确了解社会公众关切的文化和旅游问题，有针对性地发布真实、权威信息，及时回应、解答互联网上与文化和旅游工作有关的言论、热点和疑虑，积极稳妥化解网络舆论危机，有效预防、减少和消除突发网络舆情造成的负面影响，切实提升应对网络新媒体的能力，维护文化和旅游厅的公信力和形象，为文化和旅游改革发展营造良好的网络舆论环境。结合工作实际，制定本预案。

(二) 依据。《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国突发事件应对法》《互联网信息服务管理办法》等有关法律法规，以及《国家突发公共事件总体应急预案》《国家网络安全事件应急预案》等相关规定。

二、工作原则

(一) 及时研判，准确把握。网络舆情出现后，应及时分析研判，对事件予以准确定性，并提出具有针对性的应对措施。

(二) 积极发声，正面引导。及时准确发布权威信息，有效引导网上舆论，掌控舆论的主导权和话语权，化解和降低不良影响，使网络宣传服务于文化和旅游工作大局，服务于突发事件的妥善处置。

（三）分级应对，有序管理。根据网络舆论可能造成社会影响的大小，文化和旅游网络舆情划分为一般网络舆情、较大网络舆情和重大网络舆情。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。

三、组织领导及分工

成立由厅领导和各处室、直属单位负责人组成的网络舆情应对处置工作领导小组，领导小组下设办公室，统筹协调组织开展网上舆情的引导和管控工作。办公室设在科技教育处，主管厅领导兼任办公室主任，科技教育处处长和信息中心主任兼任办公室副主任。

网络舆情应对工作在文化和旅游党组领导下开展，由科技教育处负责组织协调。

网络言论的收集、整理、分析工作由信息中心负责，热点、疑点的澄清释惑内容由相关处室和单位负责提供，需宁夏文化和旅游厅官方网站、政务微博、微信上的回应的内容应及时提交信息中心发布，厅直属系统单位政务微博、微信上的回应由相关单位获得授权的人员负责发布。

地方各级文化和旅游的网络舆情，按属地管理原则，由责任部门负责跟踪办理。

四、工作流程和内容

（一）全面监测

1. 信息中心采取人工和技术相结合、网上与网下相结合的方式，加强对网络舆情的监测，采购安装网络舆情监测系统，

会同相关处室对敏感信息进行 24 小时检测收集，及时做好登记报告工作。

（二）分析研判

2. 发现舆情后，网络舆情应对工作领导小组办公室迅速组织相关处室进行分析研判评估并核查事实。重大舆情由领导小组办公室及时报告自治区党委政府、网信办和文化部和旅游局。重大舆情务必 2 小时内上报。

3. 对不实舆情帖文，由网络舆情应对处置工作领导小组办公室会同厅办公室函告自治区党委网信办或相关网站迅速采取有效措施进行管控，消除负面影响。同时，可邀请主流媒体采访，正面回应网民关切。

4. 对诽谤、造谣等涉嫌违法违规信息，由网络舆情应对工作领导小组办公室报自治区党委网信办或公安机关依法处置。

（三）分级处置

5. 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，仅有少量围观的舆情，且未有主流媒体（电视、报刊）介入报道，评论量也是零星分布，由相关处室和单位及时解决网民诉求，回应网民关切。

6. 较大网络舆情，指涉及有损宁夏文化和旅游形象的敏感信息在不同网站出现（阅读量超过 5000 人次、跟帖转发量超过 50 人次），评论量较多，且负面声音上升，发酵趋势明显的舆情。由网络舆情应对处置工作领导小组办公室报分管厅领

导，并组织相关处室和单位立即分析研判，及时调查核实、妥善处置并及时回应。

7. 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，造成或可能造成重大影响的舆情，由舆情应对处置工作领导小组办公室报告厅主要领导，迅速组织分析研判，采取有效措施果断处置。同时，报自治区党委网信办，在其指导下统筹分析应对。

8. 各职能处室应指定一名网络舆情应对工作信息员，负责一般较小舆情信息通联处置工作。

（四）舆论引导

9. 回应关切。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，相关处室和单位要主动设置议题，利用宁夏文化和旅游厅官方网站和微博、微信，第一时间发布信息，认真回应质询问题，适时进行权威评论、积极开展民意互动。根据舆情进展，必要时应采取“新闻发布会”“主题说明会”“组织记者集体采访或单独采访”“发布新闻公报、声明”、“利用电话、传真、电子邮件答记者问询”等形式，及时、准确、科学地引导网上舆论。

10. 持续报告进展情况。随着调查深入，要通过“两微”或第三方媒体，阶段性公布调查和工作整改情况，平息社会舆论。

11. 适时跟帖响应。网络舆情应对处置工作领导小组办公室适时组织人员（网评员），以第三者身份跟帖回应，发布权

威评论、回帖，放大正面声音，稀释负面影响。

（五）总结评估

12. 舆情消除后，对舆情及舆情处置工作进行总结，编制处理报告，文件资料归档。

13. 对舆情处置工作和处置效果进行整体评估，并形成评估报告。

14. 针对舆情暴露的突出问题和薄弱环节，建立健全相关制度，堵塞漏洞，改进工作。

五、附 则

1. 本《预案》具体内容 by 文化和旅游厅网络舆情应对处置工作领导小组办公室负责解释。

2. 本《预案》自印发之日起实施。