

舆情监控与应急处理制度

为提高澜之教育基金会（以下简称“本基金会”）有效预防、积极转化和妥善处置网络舆情的综合应对能力，维护本基金会的社会公益形象和公信力，结合工作实际，制定本制度。

第一条 舆情监控的原则：舆情工作必须把正确的政治方向摆在第一位，坚持党性原则，坚持马克思主义新闻观，坚持正面宣传为主，确保正确的舆论导向。

第二条 舆情监控应坚持新闻发布与信息公开制度相衔接。要做好本基金会新闻发言人制度与本基金会信息公开制度的相互补充、相互衔接，通过新闻发言人制度强化本基金会信息公开，推动本基金会治理更加公开透明。

第三条 舆情是指，通过报刊杂志、广播电视、网络论坛、微博、微信等媒体形式反映出来的，引发社会关注的，事关本基金会、受助方、捐赠方、合作方的热议言论、重大事件及热点事件。

第四条 秘书处在理事会的领导下，设立舆情应对领导小组，负责舆情监控与应急处理。舆情应对领导小组由本基金会高级管理人员、各部门负责人、传播岗位人员组成。各部门负责人依据自身工作职责参与监测、研判应对，及时汇总、梳理国内基金会的舆情现状与对策，有效预测、预防、处置重大舆情。

第五条 出现舆情，监测人应第一时间报告秘书长和相关部门负责人。一般舆情，由传播官员及时处置并书面报告秘书长；重大舆情，由秘书处 24 小时内提出应对方案，报理事长或召开理事会审定。

第六条 舆情监控与应急处理应遵循下列原则：

（一）预防为主。秘书处负责日常的舆情关注，对存在的苗头性问题做到早发现、早关注、早纠正。

（二）及时恰当地纠正。对于出现的舆情事件，要做到：尊重事实，把握节奏，掌握分寸，争取主动，力求负面影响最小化。

（三）灵活应对。分类研判，分级应对，正面引导，防止炒作。

第七条 舆情监测分为日常监测、事中监测、事后监测：

（一）秘书处负责日常监测、通报等，同时进行阶段性总结并汇报给理事长。

（二）出现舆情时，秘书处传播官员立即汇报给秘书长，秘书长立即汇报给理事长；在理事长的指导下，秘书处承担舆情过程中的监测、研判和应对工作。

（三）坚持事后监测，掌握舆情走向，舆情削弱、消失后转为日常监测；舆情没有削弱，要始终保持关注，同时做好预案；舆情升级、加重的，及时汇报给理事长，调整应对策略。

第八条 舆情处理工作依据舆情类型，分类处理：

（一）舆情类型主要包括：受助方的权益事件，专项资金违规操作引发的事件，捐赠方引发的事件，内部治理和管理引发的事件等。

（二）对于因受助方学校、学生等权益受损而引发的事件，要尽快联系并获取当地教育行政部门的支持和帮助。

（三）对于由专项资金违规操作使用而引发的事件，专项资金负责人迅速作出说明，减少影响，改正过错，甚至停止项目、进行整改。

（四）对于捐赠方个人或者企业等单方面的信誉问题，要督促其尽快澄清事实；对于给我方造成的损失，可提出补偿、赔偿意见；对于对方提出的合理支持和澄清，基于以往的协议执行情况，应斟酌考虑，提出建议。

（五）对于由内部治理、内部管理引发的舆情，首先将内部管理的治理和整顿、规范内部管理制度、采取有效措施规范和整治，将治理过程、治理效果进行展示和回应，

同时予以必要承诺。

第九条 秘书处负责研判舆情等级，提出应对意见，报告理事长并经同意后，适时、适当地进行回应：

（一）主要依据事实是否清楚、项目执行是否合规、公众关注度是否广泛、是否存在恶意炒作等因素综合分析，研判影响的程度是属于轻微、较大还是严重等。

（二）影响轻微的保持关注，可以不做回应；影响较大的，主要是合作方过错的，协调、支持对方做出回应；需要公开回应的，由秘书处按照统一口径进行回应。

第十条 本制度由秘书处负责修订和解释。自发布之日起生效执行。