

福建省欣欣济困助学基金会舆情监控与应急处理制度

为提高福建省欣欣济困助学基金会（以下简称基金会）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。

第二条 秘书处在理事会的领导下，负责舆情监控与应急处理，实行专员负责制。

项目部、财务部全体工作人员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；一般舆情，由项目官员及时处置并书面报告秘书长；重大舆情，由秘书处第一时间提出应对方案，报理事长或召开理事会审定。

第三条 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。

第四条 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，秘书处专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。

第五条 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做出说明，消弭影响，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，首先进行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。

第六条 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。

第七条 本制度由秘书处负责修订和解释。

第八条 本制度自2021年12月15日第一届理事会第一次会议批准后施行。