

热点事件：网络舆情要重视更要真重视

一、热点概述

随着社会发展，互联网已成为人们获取信息、交流沟通的主渠道。许多地方和部门都很重视网络舆情，然而在具体实践中，仍有极少数领导干部对网络舆情的应对处置还不够到位。比如，“麻痹大意”的有之，推诿回避致使网络舆情发酵、事态扩大；“掩耳盗铃”的有之，实际问题不解决，一味寄希望于宣传网信部门“管控”。凡此种种，都体现出一些领导干部并非真正重视网络舆情，这样不仅会使工作陷入被动，而且容易引发更大的危机。

习近平总书记曾深刻指出，“过不了互联网这一关，就过不了长期执政这一关”。领导干部作为“关键少数”，从思想上真正重视，从方法上科学有效应对处置网络舆情无疑是过好这一关的应有之义。

二、专业点评

1. 北京日报：

舆情发酵炒作影响社会稳定。在一些重大突发事件中，网络舆情持续“高烧不退”容易造成舆论极化，不仅破坏网络生态，严重时甚至出现矛盾冲突从线上向线下蔓延的态势，不利于社会稳定。比较典型的是，每当热点舆情在网上发酵传播，大量网络谣言便会伺机散布，误导公众，加剧社会恐慌。

唯有正确认识舆情、有效处置舆情、长效治理舆情，有效发挥正能量、消除负效应，才能更好把互联网这个最大“变量”变成事业发展的最大“增量”。

2. 人民论坛网：

在面对网络舆情的处理上，应该及时、透明、系统地去解决。一是要加强舆情监测与预警提醒。有效监测是第一步，建立完善的舆情监测系统，实现对网络舆情的实时监控。通过网络舆情监测系统，可以确保第一时间发现潜在的舆情危机，可以及时了解公众的情绪和观点，捕捉负面信息和舆情热点，从而提前做好应对准备。二是要快速评估与准确判断。网络舆情一旦被发现，相关部门应立即进行评估，研判舆情的性质、影响范围及潜在风险，通过准确评估舆情的严重程度，快速制定相应的应对决策。三是要引导舆论与后续跟踪。舆论引导是处理网络舆情至关重要的一环，除了通过发布声明与澄清事实，还可以通过实际行动去稀释负面影响，加强舆情处置力度，有效化解负面舆情，引导舆论走向积极方向，同时应当对事件的后续发展进行持续跟踪，关注舆情的演变和公众反馈。

3. 安徽时评:

互联网时代无人不网、无事不网、无时不网、无处不网。许多涉及政策措施、公共安全、社会热点的网络舆情，一开始大多起于毫末，积于忽微，如果基层单位不能做到“见微知著”，那么稍有疏忽，便很可能酿成舆情危机。

对于网络上出现的舆情苗头，应保持敏感，做到尽早发现，将其扼杀在萌芽状态；高站位对舆情进行研判，尽可能地降低有可能带来的影响和损失。网络舆情的发生，往往与群众的知情权、参与权和监督权没有得到正常行使有关，而一些基层单位平时工作不给力，管理不到位，缺乏责任担当，则成了网络舆情发生、发展的“催化剂”。

三、出题方向

(一) 你怎么看

1. 许多地方和部门都很重视网络舆情，然而在具体实践中，仍有极少数领导干部对网络舆情的应对处置还不够到位。比如，推诿回避致使网络舆情发酵、事态扩大；实际问题不解决，一味寄希望于宣传网信部门“管控”。对此，你怎么看？

◎**审题判断——你怎么看（社会现象）——答题结构【点题-点明危害-分析原因-提出对策-展望结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题:

习近平总书记曾深刻指出，“过不了互联网这一关，就过不了长期执政这一关”。领导干部作为“关键少数”，如果依旧在舆情处理的问题上抓不到重点，只会后患无穷……

第二步——点明危害:

(1) 影响了实际工作。舆情的出现往往是群众的实际问题没有得到实际解决，或某基层工作开展出现了问题，如果干部仅将注意力放在平息舆情上，而忽视了舆情背后的实际问题，那么就会影响实际工作的展开，影响后续政府工作的有效落实……

(2) 损害政府公信力。舆情问题的处理，是受到更多群众关注的重要工作内容，如果只是通过表面手段进行“管控”或掩盖，会让群众认为政府只是在逃避责任，会严重影响大家对政府的信任度，损害政府的公信力……

(3) 污染基层政治生态。面对舆情问题推诿回避、不解决，是一种不作为不担当的表现，领导干部带头寄希望于宣传部门“管控”而不做实际工作，会不断侵蚀工作作风……

第三步——分析原因：

(1) 源自官僚主义的“傲慢”。有的领导干部存在着“只知道为自己的乌纱帽负责，不知道为人民群众负责”的官僚主义心态，担心自己可能被问责的担忧，便习惯性“捂盖子”封锁消息……

(2) 存在部门之间的权责不清。有的舆情事件涉及多个部门，部门之间权责不清、协同不力，容易出现互相推诿，“谁都不回应”“谁回应就是谁的错”等情况……

第四步——提出对策：

(1) 树立领导干部正确政绩观。不定期开展党史学习教育活动、开展舆情处理重要性的有关教育工作，引导领导干部静下心来仔细“排雷”，找出根本症结，推动问题的实质性解决……

(2) 完善网络舆情问责机制。要建立分级分类问责标准，区分舆情处置不得力、回应不妥当、报告不及时等不同情形，细化明确具体责任，制定不同的问责措施……

(3) 增强领导干部的风险意识。要做好风险评估，涉事部门需要对哪类政策、信息、活动等可能引发舆情做到心中有数，分析研判可能存在的舆情风险点敏感点，提前制定应对预案，最大限度避免、降低和消除网络舆情带来的负面影响……

第五步——展望结尾：

总而言之，网络舆情并不可怕，可怕的是应对网络舆情手足无措、处置失当。领导干部唯有真正重视网络舆情，努力提高舆情素养和舆情应对能力，才能过好互联网这一关……

(二) 你怎么办

1. 随着互联网的发展和普及，各类舆情易发高发，舆情环境错综复杂。因此，对各地各部门而言，需要更加密切关注网络舆情变化，更需要不断提升舆情处理的能力。为此，你单位安排你来开展一次网络舆情专项培训，你会如何组织？

◎审题判断——你怎么办（计划组织）——答题结构【点题-前期准备-中期开展-后期巩固-结尾】

◎解题思路

第一步——点题：

在信息爆炸的网络空间，网络舆情处置考验各级领导干部的治理能力，网络舆情应对不当，极易导致小问题演变成大事件……

第二步——前期准备：

(1) 摸底调研。通过问卷调查、访谈等方式，了解培训对象对网络舆情知识的掌握程度，以及在实际工作中遇到的困难和问题，据此确定培训内容的重点和方向……

(2) 人员邀请。邀请网络舆情领域的专家学者、实战经验丰富的政府部门舆情负责人或专业舆情机构分析师作为培训讲师，提前沟通培训内容，确保针对性和实用性……

(3) 物料准备。收集整理网络舆情案例、相关政策法规、分析工具使用说明等资料，制作成培训手册，提前发放给学员。同时，准备好培训所需的 PPT、视频等教学素材……

第三步——中期开展：

(1) 讲一讲。邀请有关专家，一方面，简单介绍网络舆情的概念、特点、发展趋势，以及当前舆情环境的严峻性，提升工作人员的重视程度；另一方面，讲解舆情应对的基本原则、方式、流程和技巧，包括如何有效回应等……

(2) 练一练。结合具体的案例，请参与人员进行分组练习，梳理处理舆情的基本流程和方法，形成完整的应对方案，并由讲师进行评价指导……

(3) 聊一聊。组织参与者进行互动交流，分享在实际工作中处理网络舆情的经验和心得以及本次培训的学习和体悟，并就存在的问题或疑惑的地方进行讨论和解答……

(4) 考一考。培训结束后，组织学员进行理论知识考试，检验学员对培训内容的掌握程度……

第四步——后期巩固：

(1) 反馈意见收集。发放培训反馈调查问卷，了解学员对培训内容、培训方式、培训讲师等方面的满意度和意见建议……

(2) 搭建交流平台。建立网络舆情培训交流群，方便学员之间继续交流学习，分享工作中的新经验、新问题……

第五步——结尾：

最后，我会总结此次培训的具体情况和效果，及时汇报领导，相信在此次培训之下大家能够更好地应对有关工作……