

林文镜慈善基金会舆情管理办法

为提高福建省林文镜慈善基金会（简称林文镜基金会）有效预防、积极转化和妥善处置网络舆情的综合应对能力，维护林文镜基金会的公益形象和公信力，结合工作实际，制定本管理办法。

第一条 本办法中的舆情是指通过报刊杂志、广播电视、网络论坛社群、微博微信等媒体形式反映出来的、引发社会关注的、事关林文镜基金会、受益人、合作伙伴、重大案件及热点事件。

第二条 舆情管理由基金会秘书处统筹，各岗位工作人员根据自身工作职责参与监测、研判、应对。

第三条 舆情管理应当遵循以下原则：

预防为主。安排舆情联络员，进行日常舆情关注，对存在的苗头性问题，早发现、早纠正。

处理及时恰当。对于舆情事件要做到尊重事实，把握节奏，掌握分寸，争取主动。

负面影响最小化。坚持分类研判，分级回应，正面引导，防止炒作，将负面影响降到最低。

第四条 舆情监测分为日常监测、事中监测、事后监测。

舆情联络员负责日常舆情监测，定期通报舆情，进行阶段性总结，报告秘书处。

出现舆情，舆情联络员应第一时间报告，并由秘书处牵头，组成涉事项目、合规部门、法律顾问参加的舆情处理工作组，在秘书长领导下承担事中监测、研判和应对工作。

坚持事后监测，掌握舆情走向。舆情减弱、消失的，转为日常监测。舆情没有减弱的，保持关注，做好预案。舆情升级、加重的，及时报告秘书长，调整应对策略。

第五条 舆情处理工作组根据舆情类型，分类处理。

舆情类型主要包括涉及受助对象权益的事件，捐赠人、合作伙伴引发事件，内部治理、管理引发事件等。

对于涉及受助对象权益的事件，尽快联系受助对象所在单位、街道、社区等了解实情，必要时积极争取地方政府及有关部门的支持，坚持以减轻和消除对受助对象的不利影响为第一任务。

对于涉及捐赠人、合作伙伴引发事件，系其单方资信问题的，督促其尽快澄清事实；对我方已经造成损失的，可提出要求补偿、赔偿意见。对于对方提出的合理支持请求，基于以往协议执行情况，酌情考虑。

对于内部治理、管理引发事件，按照林文镜基金会内部治理、管理制度和规定，提出意见。

第六条 舆情处理工作组研判舆情等级，提出应对意见，报告理事会同意后，适时公开回应。

主要根据事实是否清楚、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，研判影响轻微、影响较大、影响严重的舆情等级。

影响轻微的，保持关注，可不作回应。影响较大的，主要系合作方过错的，协调、支持对方出面回应；主要系林文镜基金会原因的，通过自身媒体回应。影响严重的，联合合作方在公众媒体回应。

林文镜慈善基金会

2017年3月