

提升基层干部舆情风险防控能力

文章转载于微信公众号“学习时报”

基层是一切工作的落脚点。在互联网时代，舆情易发频发已成常态，且不断向基层延伸，舆情下沉趋势日渐显现。在舆情风险防控体系中，基层的短板相对突出。部分基层干部在认知上，既看不清“风险全景图”，又把不准舆情风险的演化趋势，对风险与态势等缺乏足够认识；在导向上，盲目追求“零舆情”的考核目标；在职责上，存在错位现象，将舆情风险防控视为宣传部门的工作，把自己置身于事外；在协同上，部门之间存在数据壁垒，无法及时分享数据，造成错失最佳应对时机。如何科学有效防控舆情风险正成为广大基层干部面对的一道重要“考题”，亟须从认知升维、制度迭代、技术赋能、协同攻坚四个维度提升舆情风险防控能力。

认知升维：从“被动灭火”到“主动控温”的思维转变。党的二十大报告指出，推动公共安全治理模式向事前预防转型。面对舆情风险，有的基层单位往往后知后觉，缺乏对网络舆情影响的敏感性和重要性的认识，从而错过最佳应对时机。从“被动灭火”到“主动控温”的转变，注重在舆情风险发生前进行预防和控制，避免事态扩大。这需要基层干部摒弃“重危机处置、轻风险预防”的错误观念，将舆情风险防控从事件处置转变为风险预防。一是明确目标导向。既不

能将舆情风险视为“洪水猛兽”，造成风声鹤唳、草木皆兵的“舆情焦虑”；也不能出现“舆情洁癖”，一味追求“零舆情”。二是做好风险研判，发挥研究机构、专业评估组织、舆论媒体和社会公众等在风险研判中的作用，及时找出风险的苗头和征兆，知道“风险在哪里，是什么样的风险，什么时候发生风险，表现形式是什么，发展趋势会怎样”。三是做好风险溯源，将矛盾消解于未然，将风险化解于无形，就必须把好舆情风险源头关、监测关、管控关，提高预测预警预防能力，努力做到预防在先、发现在早、处置在小。

制度迭代：从“经验导向”到“标准引领”的体系重塑。在人工智能时代，舆情风险呈现更为复杂化、隐蔽化与裂变式的传播特征，依赖传统的经验与临时应变的防控模式，易受信息滞后与认知偏差影响，难以应对舆论生态新变化。舆情风险应对从“经验导向”到“标准引领”的体系重塑，实质是从依赖个体直觉、碎片化应对的粗放模式，转向依托科学框架、量化指标的系统化治理跃迁。通过借助现代技术来构建起一套涵盖风险识别、评估、处置的全流程标准框架，推动敏感词监测、热点溯源、处置进度可视化。一是风险识别标准化。结合基层实际，构建舆情风险的“立体式预警指标体系”。在社会情绪方面，通过关注相关网络平台，及时获取敏感词、点击量、转发量、跟评量等监测指标，一旦发现异常，第一时间启动舆情预警机制，将舆情应对端口前移；

在利益冲突方面，高度关注老旧小区、征地拆迁等高风险区域，基于历史信访数据对相关区域进行重点监测；在传播扩散方面，运用科学模型预测谣言传播路径，准确判断其性质、特点、演变趋势。二是处置流程标准化。制定基层舆情应急处置手册，规范信息上报、分级响应、谣言澄清等流程。在信息上报方面，需要明确上报的标准，比如什么情况下需要上报，上报的渠道和时限，以及上报的内容格式。在分级响应方面，根据舆情风险的严重程度，明确不同级别对应不同的响应措施和责任人。在谣言澄清方面，需要快速识别谣言并核实信息，通过权威渠道发布澄清内容，并监测后续影响。三是效果评估标准化。既要根据舆情热度衰减曲线、谣言澄清覆盖率等来评估舆情风险防控效果；又要根据群众满意度、重复投诉率等评估舆情风险防控的效能转化情况。通过一系列规范化的流程，系统化提升舆情风险防控能力，最大限度降低负面影响。

技术赋能：从“人工经验”到“智能研判”的管理提升。在基层治理现代化的背景下，提升基层干部的数字素养已成为一项紧迫而重要的任务。增强基层干部数智化驾驭能力，并非否定基层干部深入基层一线的重要性，而是借助现代技术来扩展治理半径，实现“有温度的数字化治理”。“云上管家”就是要求基层干部学会利用云计算、大数据、人工智能等技术手段，提升线上平台进行舆情监测、预警、响应和

处置的能力。基层干部要摒弃传统舆情管控思维，学会运用网络思维去考虑问题，掌握网络沟通技巧，从而掌握舆情工作主动权。在舆情风险防控中，基层干部提升数智化驾驭能力需围绕技术赋能、数据驱动和实战需求展开。一是强化技术应用能力。熟练使用政务云平台等工具，掌握实时数据抓取、人工智能情感分析等基础功能，通过可视化仪表盘快速识别辖区热点问题，将“人工经验”转化为“智能研判”。二是深化数据整合。打通基层治理数据库，关联舆情数据了解民情民意，预判潜在矛盾点。同时，要建立典型案例库，收录本地高频风险事件及处置方式，辅助快速响应。三是优化人机协同。以网格员、志愿者为触角，通过短视频平台等渠道补充机器未覆盖的“盲区信息”，形成“智能预警+人工核查”闭环；利用智慧系统实现“风险上报—任务派发—处置反馈”全流程线上管理。四是提升实战转化。定期参与云端模拟演练，学习新媒体沟通等技能，提高对舆情风险的识别精准度。

协同攻坚：从“单兵作战”到“全域联动”的生态构建。基层舆情风险防控不只是单个部门的“独唱”，更是基层各个力量的“大合唱”，关键在于能否有效地整合各方力量，形成部门协同、社会共治的局面。通过打破组织壁垒、整合多元主体、重构运行机制，将分散的应急响应升级为系统化治理工程，破解“数据孤岛”“职责模糊”“响应迟滞”等

难题，从而实现从“点状应对”到“网状防御”的质变。一是“上”“下”联动。一方面，上级需制定整体防控目标与策略，为下级明确方向；下级围绕目标细化落实，确保防控工作有序推进。另一方面，上级建立畅通的信息汇集平台，下级及时准确上报舆情信息，上级适时反馈指导意见，从而实现从“信息孤岛”到“数据融通”的协同共治。二是“内”“外”兼顾。在“内”上优化整合力量，及时收集社情民意，确保信息上报及时准确；联合基层应急小组，强化风险线索内部关联，形成内部协同闭环。在“外”上争取力量支持，通过与其他力量的信息互通互补、共同会商研判，避免信息共享滞后导致应对失效。三是“点”“面”结合。在“点”上突破，通过培育基层舆情观察员，形成舆情观察点。在“面”上统筹，构建起政府、媒体、专家、公众参与的“舆情共治联盟”，使各个主体从“有限参与”扩展为“无限连接”，推动风险防控从分散应对向协同联防，既避免“大海捞针”式的低效防控，又防止“头痛医头”的碎片化应对，增强舆情风险防控的质效与韧性。