

黑河学院网络舆情应急预案（试行）

为快速妥善、科学有效处置学校网络突发舆情，有序引导舆论，有效预防、减少和消除突发舆情造成的负面影响，切实提升网络舆情应对能力，特制定网络舆情应急预案，具体舆情处置程序及办法如下：

一、工作原则

（一）准确把握，快速反应。网络舆情事件发生后，力争在第一时间发布准确、权威信息，稳定公众情绪，最大限度地避免或减少公众猜测和新闻媒体的不准确报道，掌握新闻舆论的主动权。

（二）加强引导，注重效果。提高正确引导舆论的意识和水平，使突发事件的新闻发布有利于学校工作大局，有利于维护全体师生的切身利益，有利于社会稳定和人心安定，有利于事件的妥善处置。

（三）讲究方法，提高效能。坚持网络舆情突发事件处置与新闻发布同布置、同落实，积极引导和应用好新闻发布的主流强势媒体和外来媒体，处置舆情突发事件的各部门要密切配合学校新闻发布工作及其他有效应对工作，确保以最短的时间、最快的速度，发布最新消息，正确引导舆论。

（四）严格制度，明确职责。完善新闻发布制度，加强组织协调和归口管理，明确责任，严明纪律，严格奖惩。

二、网络舆情信息应对流程

及时上报核实网络舆情，根据信息内容做出相应处理，及时上报舆情和临机处置结果、意识形态小组办公室会商措施、下达指令分类处置、网评员根据指令正面回复网络舆情信息及事件平息后，开展跟踪工作，查看是否存在类似信息或同一事件多次发贴等情况，同时完成网络舆情信息归档。

基本程序：舆情监测与临机处置→快速上报舆情信息→及时控制舆情→意识形态小组办公室会商措施→下达指令分类处置→网评员根据指令正面回复→跟踪舆情发展信息→处理后文件归档（黑体字部分与基层党组织和部门工作内容关系密切）

三、网络舆情应急处置各环节要求

（一）监测舆情

党委宣传统战部、现代教育技术中心负责重要网站、论坛、贴吧及校园网站、官方微信、微博等网络平台舆论舆情监管收集。

各党总支、直属党支部书记，各行政部门负责人要切实肩负起网络舆情监管第一责任人职责，指定专人对本单位网站、新媒体平台进行总体监管，同时，要加强本单位所属办公QQ群、微信群管理，责令群主做好日常监管监控。

特殊时期、重大节庆日、纪念日，党委宣传统战部、现代教育技术中心，要安排专人24小时监控，强化网上舆情监测和应对，重点加强对师生关注的重点论坛的实时监控，及时了解社情民意，监测舆情发展动向；各行政部门及各党总支、直属党支部要强化内部网络、新媒体平台监管和师生网络行为的教育引导和监管。

（二）快速上报与临机处置

对于监测发现的网络舆情要及时层级上报，避免舆情态势扩大化。各单位网络监测人员发现舆情情况要第一时间报告主要负责人，各党总支、直属党支部网络舆情应急处置主要负责人为总支书记，行政部门为本部门负责人。各党总支、直属党支部书记及行政部门负责人对影响力强、范围波及广的不良舆情信息要做出临机处置（寻找舆情源、判断影响范围，与现代技术中心联系技术处置），同时立即向学校党委宣传统战部汇报，党委宣传统战部、现代技术教育中心会同相关单位要快速核查信息，并根据具体情况，由党委宣传统战部实行分级上报，报学校党委和省委教育工委。

（三）及时控制

党委宣传统战部及时对相关单位上报的舆情信息进行分析研判，并指导舆情发生单位做好处置工作。

针对网站、新媒体平台、论坛、贴吧上发现的舆情，党委宣传统战部要与地方网信办和网络服务平台取得联系，追踪了解舆情信息来源，尽力控制舆情传播范围；现代教育技术中心针对校园网和校园贴吧出现的有关抹黑学校形象、歪曲事实、敏感性话题及错误言论的相关舆情，采取技术性介入，控制影响范围。

（四）会商措施

党委宣传统战部、现代教育技术中心和舆情发生的相关单位要把握舆论发展走向，跟踪分析，拟定提出合理化建议，

分管意识形态工作的校领导会同党委宣传统战部、现代教育技术中心和相关部门对汇总上报的事件进行分析

研判，处置舆情；必要时组织意识形态工作领导小组会议，共同研判商讨，提出处理意见。

（五）分类处置

对于特别重大网络舆情，根据需要由学校党委报请上级单位指导，并进行处置；对于重大或较大网络舆情，由党委宣传统战部上报学校党委，会同相关部门开展应急工作；对于一般网络舆情和影响较小的网络舆情，由党委宣传统战部具体负责，会同相关人员开展应急工作。

（六）正面回复

对于重大网络舆情，应由意识形态工作分管领导会同党委宣传统战部及相关部门迅速拟定新闻发布内容和方案，经党委审定后，按照统一口径，选择合适时机发布通稿，并通过媒体渠道进行正面回复；必要时可组织召开新闻发布会，由学校新闻发言人（意识形态工作分管领导或党委宣传统战部部长）代表学校阐述事实，表明态度，争取师生及社会民众的理解支持。

同时，学校网络评论员根据通告撰写具有针对性、有效性和预见性的网评文章，对舆情正面回复。（学校网络评论员由党委宣传统战部、学生工作部、团委工作人员及各党总支、直属党支部书记、副书记、学团办主任、辅导员及优秀学生党员、学生干部组成）

（七）跟踪引导

舆情回复后，党委宣传统战部、现代教育技术中心要对回复反应进行跟踪；舆情发生的相关单位要时刻留意舆情发

展动向，并及时向党委宣传统战部回馈信息；发现对回复提出质疑的，要进行持续引导，直至舆情缓退、平息。

（八）档案留存

舆情发现单位或舆情发生单位要配合党委宣传统战部做好网络舆情突发事件全程处置工作的文字材料、声音、影像的记录和保存保管工作。