

湖北孝感美珈职业学院文件

美珈院〔2023〕14号

关于印发《湖北孝感美珈职业学院舆情监控 工作与处置预案》的通知

各职能部门、各院系：

《湖北孝感美珈职业学院舆情监控工作与处置预案》经学校研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

湖北孝感美珈职业学院

2023年3月7日

湖北孝感美珈职业学院舆情 监控工作与处置预案

为认真落实中央和省、市关于加强意识形态工作的一系列部署，增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，切实维护学校安全稳定，快速妥善、科学有效处置湖北孝感美珈职业学院突发舆情，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，切实提升应对媒体的能力，营造推动湖北孝感美珈职业学院全面健康发展的良好舆论环境，现依据有关法律法规，结合我校实际，现制定如下实施方案：

一、组织领导

成立舆情监控工作领导小组。

组长：党委书记、校长

副组长：副校长、校长助理

成 员：学校办公室主任、党务工作办公室主任、宣传部部长、信息技术中心主任、学生工作处处长、教务处处长、总务处处长、招生办公室主任、就业办公室主任、信息技术学院负责人、医事科技学院负责人、智能制造学院负责人、外国语学院负责人、国际商业学院负责人

舆情监控工作领导小组下设办公室，办公地点设在党委宣传部，由宣传部部长担任办公室主任。

二、工作原则

进一步加强舆情监测，掌握舆论主动权，加强正面引导，

释疑解惑，化解矛盾，消除不良影响，建立我校的良好形象。

（一）第一时间原则。突发事件发生后，做到第一时间监测、收集、研判舆情发展走向，及时上报舆情动态，为应急处置提供第一手资料；在第一时间对外发布准确信息并慎报原因，情况较为复杂的舆情信息，在事态尚未清楚、但可能引起公众评议猜测或随意解读时，根据具体调查情况，再作后续详细发布，牢牢掌握信息发布的主动权、事件处理的舆论主导权。

（二）全局利益原则。在处置突发公共事件负面舆情信息时，坚持以维护学校形象和社会大局稳定为目标，把群众利益、大局利益始终放在优先位置。

（三）口径一致原则。在对外信息发布中，做到步调统一、口径一致、权威发布，避免说法不一、自相矛盾，造成于己不利的后果。

（四）疏堵结合原则。注意把握对外信息发布的分寸和节奏，尊重事实，循序渐进，充分满足公众的知情权；正确引导和利用网络传媒，在公开透明发布信息的同时，及时删除各类可能造成对学校重大负面影响的谣传信息。

（五）协作协调原则。充分发挥舆情处置工作领导小组团队协作、上下沟通、左右协调的作用，牢牢把握正确的舆论导向，形成强大的工作合力。

三、领导小组工作职责

（一）宣传部负责各职能部门成员网络信息舆情监控及应对工作，汇总校级突发事件舆情信息，及时上报舆情动态，

为应急处置提高第一手资料，为领导小组提供参考意见。负责新闻媒体对于突发事件相关内容的采访、发布校级新闻通稿或相关信息。

1. 加强官网、官微、抖音、视频号等安全刊播大检查，及时发现、有效处置在新闻报道、宣传活动中潜藏的不实信息和错误观点，避免出现“跑冒滴漏”的宣传事故。加强宣传横幅、电子屏等宣传阵地管理。严厉打击政治谣言和虚假信息，果断处置煽动性行动性信息；

2. 防范有人借敏感话题等，挑动公众情绪、煽动群体对立，制造地域矛盾，关联抹黑学校制度和治理模式，消解防疫共识。防范有人通过所谓“公民调查”“连线采访”等向外“爆料”，内外勾结对学校进行攻击抹黑。

（二）学生工作处负责牵头学生板块舆情监控及应对工作，对于校内舆情监控，做到第一时间监测、收集、研判舆情发展走向，汇总学生板块突发事件舆情信息。（各院系学生板块网络舆情信息统一交由学生工作处汇总）

1. 根据情况做好学生教育引导和管控工作，必要时采取“全天候”的工作措施，防止学生以出格言行博眼球、带节奏。严防内外勾连，加强教育引导转化。对涉及意识形态的违法言论和行为，严肃处理处分。加大检查巡查力度，及时发现和堵塞管理漏洞，坚决做到看住自己的门、管好自己的人；

2. 稳妥处置大学生校园周边安全等问题，防止学生在敏感时间进行线下聚集活动，避免舆情被炒作放大；

3. 防止学生因涉及自己切身利益出现情绪、言论、行为过激情形，甚至出现校内“拉横幅”、聚集等非理性行为；

4. 辅导员要下沉学生宿舍，做到全员覆盖、全时保障、全程陪伴，动态掌握学生底数和每一名学生的思想动态，及时把学生思想情绪表达化解在基层，当场把学生困难诉求解决在一线。

（三）教务处负责牵头教学板块网络信息舆情监控及应对工作，组织开展线上线下舆情监测、处理和留言回复等具体工作。

1. 严格教材使用规定，严防“毒教材”进入课堂。加强对教师队伍的政治引领、约束整治，加强对课堂教学、讲坛、讲座、报告会、研讨会等阵地管理，防范学校个别教师、社科领域人员借重大敏感时间节点、热点敏感事件不当发声，不给错误言论提供传播渠道；

2. 防范个别师生隐蔽传教，借学习交流传教、外来人员进入校园传教，严防“法轮功”“全能神”等邪教组织实施反宣渗透破坏活动。

（四）信息技术中心负责做好网络后台监控，严防非法入侵，病毒入侵，黑客攻击。

1. 信息技术中心负责信息安全，对管理范围内的服务器及时进行系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险采取保护措施；在发生危害网络安全的事件时，立即启动舆情应急预案，采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告；

2. 加强对全校办公电脑、打印机、扫描仪、涉密电脑管理的日常管理，不得随意连接外部设备。加强教职工网络安全意识，养成良好的上网习惯，不浏览与工作无关的网页，不使用 BT 等下载工具，安装杀毒软件，信息技术中心应做好网络后台监控。

四、舆情应对措施

（一）建立舆情应急处置机制

突发事件重大舆情发生后，涉事部门要在第一时间向学校舆情监控办公室报告，报告内容包括：突发时间和重大舆情的基本内容，首发时间、首发媒体，网站链接、传播情况，事件或舆情的真实情况、背景材料、研判事件的性质及发展趋势，提出初步应对处置意见等。舆情监控工作领导小组迅速启动应急预案，及时组织召开舆情研判会，分析评估舆情发展态势，研究制定应急处置方案，统一宣传口径，并同步将有关情况上报校、市相关主管部门。上报材料应包括：媒体报道材料、学校对相关问题的情况说明、学校宣传口径、学校拟采取的应对措施，争取上级领导机关支持的具体事项、学校联系人等内容。

（二）信息发布

新闻发布应由舆情监控工作领导小组负责人授权党委宣传部或指定的校领导，以适当的方式、按照事先审定的回复口径，发布新闻通稿或相关信息，接受媒体采访。

宣传部负责：

1. 联系沟通上级宣传主管部门和新闻媒体，协调好记者

采访及媒体报道工作；

2. 应积极利用学校官方网站、官方微信等新媒体平台及时发布权威信息或者公告、声明，主动回应各方关切，做到及时更新、释疑解惑、化解矛盾、引导舆论；

3. 必要时可会同相关部门举行新闻发布会，严格实行扎口管理。学校各部门要执行舆情监控工作领导小组统一安排，未经学校同意，任何组织或人员不得擅自接受新闻媒体对于突发事件相关内容的采访，对于已授权媒体记者的采访拍摄应给予积极配合。

（三）舆情跟踪及引导

在舆情监控工作领导小组统筹部署下，各职能部门、各院系需及时组织力量开展 24 小时不断舆情监测，密切跟踪新闻媒体的宣传报道，实时掌握舆情动态，收集、整理、分析，汇总突发事件舆情信息，把握事件走向和舆论走势，及时反馈情况，评估影响，提出对策建议，为新闻发布和舆论引导提供依据。切实加强舆论引导工作，针对涉及突发事件的不实传言，要迅速公开真相、澄清事实，消除不良影响。成立网评队伍，积极组织撰写评论及时跟帖、发帖，对舆情极有可能出现的臆测进行客观地回应与评论。通过正面发声正确引领舆论导向，挤压有害信息的传播空间，努力掌握舆论话语权。

五、舆情分级、处置及响应程序

（一）舆情分级

网络舆情依据其性质，严重程度和影响范围等因素，划

分为三级：特大舆情（Ⅰ级），重大舆情（Ⅱ级），较大舆情（Ⅲ级），一般舆情（Ⅳ级）。

1. 特大舆情（Ⅰ级）：被中央级新闻媒体报道或者在网络上广泛传播或者被中央党政机关部门关注，对我校工作和形象可能造成严重负面影响的网络舆情事件；

2. 重大舆情（Ⅱ级）：被地方主要新闻媒体报道或者在网络上引起较大关注或者被省市级党政机关部门关注，对我校工作和形象可能造成较大负面影响的网络舆情事件；

3. 较大舆情（Ⅲ级）：在全市范围内产生较大负面影响，被市级媒体转发、采访、报道或被有一定影响力的自媒体报道的；

4. 一般舆情（Ⅳ级）：在区、校园范围内产生负面影响，被论坛转发、报道或被影响力较小的自媒体报道的。

（二）处置程序

网络舆情事件发生后，舆情监控领导小组办公室应立即对舆情信息进行分级分类并上报领导小组，同时继续监测舆情发展动向。监测过程中如果发现舆情有恶化、影响面扩大等不良发展趋势时要及时调整舆情分级分类并上报，以便领导小组及时有效处置。舆情涉事相关部门应在舆情监控领导小组领导下，迅速启动应对处置预案，明确回应主体及口径，调配相应力量和资源，分级分类做好网络舆情应对和处置工作。

（三）分级响应

1. 对于Ⅰ级、Ⅱ级网络舆情，舆情监控领导小组办公室

应第一时间向学校主要领导汇报,口头汇报应在事发后半小时内,书面报告最迟应在事发后1小时内(力争在20分钟内电话报告、45分钟内书面报告);涉密信息的报送执行相关规定。组成由学校主要领导担任组长,舆情所涉事项的院领导担任副组长,相关部门主要领导共同参加的应对处置工作小组,共同负责开展应对处置工作;

2. 对于 III 级、IV 级网络舆情,应在第一时间向舆情监控工作领导小组进行报告,事件发生 2 小时内及时补报文字材料,由舆情涉事部门在舆情监控领导小组领导下开展应对处置工作,并及时向舆情监控领导小组办公室通报处置情况。

(四) 报告内容

1. 初次报告内容

必报内容:事件发生时间、地点、疑似可能伤害的人数。

选报内容:事件初步性质、发生的可能原因等。

2. 进程报告内容

事件控制情况,事件变化情况、造成事件的原因、已经或准备采取的措施。

3. 结案报告内容

事件处理结果、整改情况、责任追究情况等。

六、后续处理

(一) 继续跟踪

网络舆情趋于平稳后,各有关部门仍应在一定时间内继续跟踪收集舆情,掌握、分析舆情演变趋势,及时应对舆情可

能出现的反复。

（二）总结评估

网络舆情处置结束后,各有关部门应对处置工作中的经验教训和暴露出来的问题进行梳理总结,提出改进工作的意见,不断提升网络舆情应对处置的能力。

七、附则

本预案自发布之日起实施,并应根据形势变化,及时进行修订和完善。

附件 1

湖北孝感美珈职业学校网络舆情处置表

輿情基本情况			
发现时间			
发现媒体名称或网址			
輿情描述			
部门负责人签字	负责人签字（盖章）： 年 月 日		
輿情跟踪处理			
处理部门		处理时间	
輿情后期处理情况	负责人签字（盖章）： 年 月 日		

