

中共雅安职业技术学院委员会

雅职院委〔2022〕16号



中共雅安职业技术学院委员会 雅安职业技术学院 关于印发《雅安职业技术学院网络舆情 突发事件应急处置预案》的通知

各位领导:

现将《雅安职业技术学院网络舆情突发事件应急处置预案》印发给你们,请遵照执行,原《雅安职业技术学院网络舆情收集、研判和处置办法》(雅职院委办〔2016〕6号)同时废止。

中共雅安职业技术学院委员会

雅安职业技术学院

2022年3月7日

雅安职业技术学院 网络舆情突发事件应急处置预案

为进一步及时监测、有效应对、快速稳妥处置学院突发网络舆情，减少和消除网络舆情突发事件对学院的负面影响，进一步提高学院网络舆情突发事件处置能力，切实做好我院突发危机事件舆论引导工作，全力维护校园安全稳定，努力为学院发展营造良好的舆论氛围，根据国家、省、市有关法律、法规，结合学院实际，制定本预案。

一、领导机构

为规范学院网络舆情管理及突发事件应急处置工作，提高舆论引导水平，成立学院网络舆情突发事件应急处置工作领导小组（以下简称领导小组）。党委书记、院长为组长，分管宣传、网络、人事、学生、安全工作的院领导为副组长，各二级单位党政负责人为成员。

领导小组下设办公室于党委宣传统战部，由党委宣传统战部部长任主任，党政办、人事处、学生处、团委、保卫处、信息中心负责人为成员，承担日常工作。

二、基本原则

网络舆情突发事件应急处置工作坚持“统一领导、快速反应；分级负责、协同一致；有效管理、服务发展”的原则，做到早发现、早报告、早应对、早处置。各二级单位主要负责人是学院先

期网络舆情处置的责任人，按照“谁主管，谁负责”要求，必须认真履行职责。对于可能发生和已经发生的网络舆情重大事件，要及时向学院领导小组办公室和分管领导汇报。对可能出现的网络舆情进行前瞻性分析和研判，采取有效举措，线上线下联动，及时消除不和谐、不稳定隐患。根据舆情影响程度和发展态势，宣传统战部要及时向上级网络舆情中心等主管单位报告，保卫处向公安机关报告。

三、处置流程

本预案中的网络舆情，特指可能或已经对我院形象产生影响的网上负面报道和负面言论。网络舆情突发事件应急处置，是指对涉及我院各项工作的新闻报道或评论所引发的反应、言论、评论等综合舆论情况进行监测、研判、预警、引导和处置。

（一）上报舆情信息

宣传统战部要通过多种手段收集舆情信息；各二级单位要及时收集本单位 QQ 工作群、微信工作群等社交平台苗头性舆情信息，并及时向领导小组办公室报告。监测、收到网络舆情突发事件后，领导小组办公室及时向分管院领导、学院主要领导汇报，并及时收集信息形成舆情报告。报告的内容应包括：网络舆情所在页面的 URL 地址；网络舆情的主要内容；网络舆情的发布者（网名）；必要时附网络舆情所在页面的截图等。同时，组织力量跟踪舆情动态，对主流媒体、网络媒体、自媒体的相关报道进行收集、整理、分析、汇总，为学院领导小组在较短时间内做出正确

决策提供依据。

（二）准确研判舆情

网络舆情事件发生后，由领导小组召集相关部门开展舆情研判，对事件性质、舆情走势、可能出现的风险进行及时准确地评估判断，快速及时将事情原由、事实真相、事件处置情况等组织成汇报材料。

（三）分类分级处置

对出现的网络舆情，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的前提下，做好分类分级处置。根据其紧急程度和类别，及时反应，冷静处置。

1.做好分类处置

（1）属询问、置疑、诉求类的，安排学院相关职能部门、二级学院依规进行办理、提出答复意见，经领导小组审定后统一回复；能当即回复的要当即回复，需要一段时间办理后才能回复的，要在当日回复处理意见，处理后及时回复处理结果。

（2）属对学院某一突发事件或社会热点、敏感问题恶意传播或炒作类的，要依法告知事实真相或事件处置情况；对于造成重大负面影响或严重损失及时告知事实真相、事件处置情况后仍继续恶意传播或炒作的，商请执纪执法部门依纪依法查处。

（3）属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤、炒作的：领导小组办公室要对接相关部门，澄清事实真相，组织网络评论员及相关二级单位跟帖正面发声。如属于学院师生，以说服教育

为主，情节恶劣者按学院相关校规校纪给予处理，违规违纪者依规依纪查处；如属于校外人员商请执纪执法部门依纪依法查处。

2.做好分级处置

（1）对重大网络舆情：领导小组办公室要及时召开网络舆情研判会，分析评估网络舆情发展态势，提出网络舆情应急处置建议，随时掌握事态发生、发展情况并及时汇总、分析、上报。相关涉事二级单位应在 0.5 个工作日内或学院领导批示的截止日期前向领导小组组长、领导小组办公室报送处置情况。

（2）对一般网络舆情：采用“网上来、网上去”的方式。正确引领舆论导向，发挥好网络评论员队伍的作用，及时跟帖、发帖，运用网民易于接受的方式和语言引导热点，以正面声音挤压有害信息的传播空间。领导小组办公室将相关处置结果 2 个工作日梳理备案，并向领导小组汇报。

（四）通报处置情况

发生重大网络舆情后，处置情况要通过文件、会议或网站、微博、微信等平台及时进行通报，必要时可召开新闻发布会。新闻发布会前，党委宣传统战部要及时做好与新闻媒体的联系沟通工作，向新闻媒体和社会各界发布权威信息。

（五）动态跟踪。

由专人负责监测跟踪主流媒体、新闻网站出现严重影响学院工作形象的负面信息以及网上涉及学校工作的各种论坛、贴吧、微信、微博等自媒体言论，掌握舆情热点，密切关注网络信息动

态，捕捉带有苗头性、倾向性、群众性的问题。网络舆情事件平息后，仍要落实专人在一定时间内继续对突发舆情及处置后的事态实行动态跟踪，掌握、分析舆情演变趋势，适时报告，并及时应对舆情可能出现的反复，坚决防止发生网络舆情次生灾害。

（六）总结评估。

在网络舆情被消除或趋于平稳后，领导小组办公室及相关二级单位要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，举一反三，针对应急处置工作中的成功经验以及暴露出来的问题，进一步修改完善有关工作方案，不断健全完善工作机制。在舆情处置中因工作不力、玩忽职守造成严重后果的相关领导和个人，依规依纪追究相应责任。

（七）备案管理

舆情处理完毕后，填写《雅安职业技术学院网络舆情处理登记表》（见附件），由党委宣传统战部备案。

四、工作要求

1.监测预警、及早防范。宣传统战部要加强日常网络信息监测，对舆情信息及时反馈相关部门，提出工作建议；各二级单位要加强对所管辖新媒体平台、工作QQ群、微信群的管控，应主动关注、搜集和及时上报与学院及本部门有关的网络舆情，对发现的苗头性、倾向性信息，要及早分析、研判，进行舆论引导，避免舆情持续扩大，发酵升级。

2. 快速反应、步调一致。网络舆情突发事件发生后，必须做到第一时间收集、第一时间处置，及时分析研判舆情发展走向，及时上报舆情动态。领导小组办公室对突发性重大舆情以及有可能引发重大不稳定事件的舆情，要及时向领导小组汇报，视舆情处理情况，逐级上报。处置网络舆情突发事件，必须统一步调、权威发布，避免说法不一、自相矛盾，并加强与宣传、公安等部门和主流媒体的联系，形成应对舆情的联动机制。

3. 统筹协调、有效处置。网络舆情突发事件应急处置工作在学院党委领导下由领导小组统一指挥协调，各二级单位必须通力合作，做到网上网下同步处置，网下治本、网上治标，解决好工作中存在的问题，妥善做好社会舆论回应，尽快消减突发舆情的负面影响及其诱发因素，形成强大的工作合力。

五、应急保障

1. 机制保障。建立网络舆情信息互通互报机制和应急处置联动机制。领导小组办公室要与市委宣传部、市网信办、市委教育工委、市公安局及其他有关部门要保持密切的联系和沟通，确保一旦发生重特大网络舆情，能及时得到上级的支持，并得到及时有效的处置。

2. 队伍保障。在全院建立网络舆情应急处置工作队伍，各二级单位要明确一名中层干部分管网络舆情工作，负责本单位网络舆情的引导、监控和上报工作。建立师生两级网络评论员工作机制，加强网络舆情正面引导。一级网络评论员队伍由党委宣传统

战部、团委、各二级学院挑选优秀学生干部组成；二级网络评论员队伍由各二级单位主要负责人和各二级单位推荐1-2名有较高政策理论水平，较强政治敏锐性和鉴别力，热心网络评论工作的人员组成。要切实加强网络评论员队伍建设，定期开展培训，不断提高网络舆情应急处置工作人员的政治敏感性和业务能力。

3.技术保障。党委宣传统战部、信息中心要切实加强对网络信息安全管理、网络舆论及时监测与管理，配置必要设备、监测软件，落实专人负责，加强对网络舆论进行有效的监测。

4.经费保障。网络舆情突发事件应急处置工作纳入网络安全责任制重要内容，所需经费列入学院相关经费预算予以保障。

本预案由党委宣传统战部负责解释，自发布之日起实施。原《雅安职业技术学院网络舆情收集、研判和处置办法》（雅职院委办〔2016〕6号）同时废止。

附件：雅安职业技术学院网络舆情处理登记表

附件：

雅安职业技术学院网络舆情处理登记表

舆情基本情况（宣传统战部填写）			
舆情描述：			
发现时间			
发现媒体名称 或网址			
舆情跟踪处理（涉及相关二级单位填写）			
处理单位		处理时间	
舆情 处理 情况	负责人签字（盖章）： 年 月 日		

注：舆情处理结束后，请将此表报党委宣传统战部备案。

中共雅安职业技术学院委员会办公室

2022年3月7日印发
