

网络舆情管理处置办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强网络舆情预警、管控和处置工作，切实保障学院网络意识形态安全，牢牢掌握网络意识形态主导权，根据国家有关法律法规，结合学院实际，特制定本办法。

第二条 本办法所指的网络舆情，是学院师生员工和社会公众通过网络公共平台，发布和表达与学院密切相关、与公共事务密切相关、与社会热点难点问题密切相关的各种意见、看法、观点、情绪的总和，特别是可能或已经对学院形象、声誉产生负面、消极影响的报道或言论。

第三条 本办法适用于学院网络舆情管理维护、预警防范、监控引导、应对处置的一切活动。

第二章 网络舆情组织机构及工作职责

第四条 学院网络舆情工作由网络安全和信息化领导小组统一领导，成立网络舆情工作办公室，办公室设在党委宣传统战部，具体负责对各部门（单位）网络舆情工作进行督促、指导、协调、监督网络舆情处理过程中涉及的重大问题等。

网络舆情工作办公室由宣传统战部负责人任主任，党委（学院）办公室、党委学工部、团委、保卫处、信息技术中心负责人任副主任，各党总支（直属党支部）书记为成员。主要工作职责是：

1. 运用各大搜索引擎、主流热点网络媒体、微博、微信、论坛等网络平台，对与学院有关网络舆情进行实时监控。
2. 把握网络舆情变化特点和规律，指导各部门网络舆情处置

修复工作，对学院网络舆情进行定期分析研判，实现信息通报、资源共享。

3. 加强与主流网络媒体的交流与联系，协调学院相关部门联防联控。

4. 发生突发、紧急、重大网络舆情事件时，第一时间进行分析研判并作出决策部署，提前预判突发、紧急、重大网络舆情事件处置修复过程中可能出现的新变化、新情况、新问题。

5. 加强对学院网络舆情信息员的教育培训，培养一批政治思想坚定、业务素质过硬、专兼结合的网络舆情工作队伍。

第五条 网络舆情工作办公室组成部门工作分工

1. 宣传部：负责办公室日常工作；对重点网站及人员进行日常监管，向各部门通报相关情况；协调上级部门处理相关有害信息；做好网络舆情信息的归档。

2. 党委（学院）办公室：负责对各部门网络舆情工作开展情况进行督促检查，配合做好上级部门的协调联络。

3. 党委学工部、团委：负责定期开展学生网络使用的普查工作，为网络舆情的情报收集提供必要数据；完善学生的有效信息，重点对心理疾病的学生要重点把握，开展关于文明上网的心理疏导工作；加强对校内申请宿舍上网的学生审查工作；通过展板、讲座等多种形式积极引导学生文明上网，通过正常的渠道反映自己的诉求；鼓励辅导员开通博客、微博，建立班级QQ群、微信群，加强正面引导。

4. 保卫处：及时向各职能部门通报院内突发性、群体性事件或警示信息，便于相关部门做好网络舆情监控工作；配合相关部

门查找有关发布有害信息的人员。

5. 信息技术中心：负责网络技术安全；对通过校内局域网上网的师生做好登记工作，做好一人一IP；配合学院有关部门做好网络信息监控工作及技术处理。

第六条 党总支和直属党支部主要工作职责

1. 负责本部门网络舆情工作，履行网络舆情管控与处置职能。

2. 关注本部门师生员工思想动态，加强对本部门师生员工思想动态的监管和引导工作。

3. 本部门出现倾向性、苗头性网络舆情时，及时对舆情进行引导、控制，并向学院网络舆情工作办公室及时反馈舆情的引导和控制情况。

4. 本部门出现突发、紧急、重大网络舆情时，第一时间向学院网络舆情工作办公室报告，并提出建设性意见。

5. 组织部门党员干部和辅导员通过建立教职工微信群、班级QQ群，开通博客、微博，加入贴吧、论坛等方式，及时了解师生思想状况；转变教育方式，引导师生通过正当途径寻求诉求；及时发现师生在工作、学习、生活上的问题，积极联络有关部门落实解决，防止出现群体性的网络泄愤行为；鼓励入党积极分子、优秀学生干部通过网络发帖，营造和谐的网络环境；建立预警制度，做好重点人员监控。

6. 完成学院网络安全和信息化领导小组交办的其他工作。

第三章 网络舆情工作机制及流程

第七条 建立健全网络安全责任制。将网络舆情纳入意识形

态工作责任制，各教学系部党总支、直属党支部和职能部门负责人为本部门网络安全第一责任人，负责本部门的网络舆情工作，并严格执行保密规定，凡涉密信息一律不得上网。

第八条 建立健全网络舆情信息通报机制。各基层党组织要按照学院意识形态工作责任制要求，在向学院党委汇报本部门意识形态工作时，重点汇报本部门网络舆情工作。

第九条 建立网络舆情信息员工作机制，各基层党组织宣传委员为信息员，经常浏览网页、论坛、微博、微信、QQ空间等网络平台，对涉及学院的网络舆情实行监控和引导，特殊时期安排专人24小时监控，及时了解社情民意，监测舆情发展动向，加强网络舆情应对。

第十条 建立网络舆情信息快速报告机制。各部门舆情信息员一旦发现或监控到与学校或本部门相关的负面信息、重要信息、敏感信息，要立即向所在部门负责人汇报，提出处置意见，并在1小时内向学院网络舆情工作办公室报告，经学院网络安全和信息化领导小组研究批准后，根据事件进展情况适时采取应对措施。

第十一条 建立网络舆情分析研判机制。网络舆情工作办公室负责对突发及重大舆情进行跟踪、分析和判断，把握舆论发展走向，提出合理化建议，并向领导小组汇报，根据事件严重程度决定是否召开会议和向上级领导部门汇报。

第十二条 建立快速核查机制。对网络反映的情况，需要调查的，经领导小组研究，由网络舆情工作办公室通知相关部门，迅速组织力量开展调查，并在规定时间内报告调查结果，严控因

处置不当造成不良后果。经查证属实，并构成违纪的，按照有关规定严肃查处；与事实不符或者出入较大的，及时予以澄清。对恶意造谣、干扰学院正常学习生活开展的，依法送交有关部门处理。

第十三条 建立信息发布机制。完善新闻发布制度，加大在网站、论坛、贴吧及媒体公开有关热点事件的进展情况，形成权威、畅通的信息发布渠道。如发生舆情突发事件，网络舆情工作办公室要按照“及时、准确、公开、透明”的原则，迅速拟定新闻发布内容和方案，经领导小组审定后，选择合适的时机发布，并组织媒体进行报道，让正面信息先声夺人，为网民提供权威声音，营造有利舆论。

第十四条 建立舆论引导、疏导机制。坚持疏堵结合、以疏为主，一旦发生突发舆情，各部门要在网络舆情工作办公室指导下，在网上及时跟帖、发帖，运用网民易于接受的方式和语言引导网上热点，主导舆论发展，努力掌握网上舆论的话语权。必要时邀请相关领导、新闻记者撰写评论文章，进行专家解答，以权威的、专业的信息赢取网民的信任。

第四章 附则

第十五条 凡违反本办法相关规定的，学院依规进行处理；对违反国家法律法规的，学院将移交相关部门依法处理。

第十六条 本办法由学院网络舆情工作办公室负责解释。

第十七条 本办法自颁布之日起施行。

附：网络舆情处置工作流程图

网络舆情处置工作流程图

