

中共山东管理学院委员会文件

鲁管院党发〔2016〕48号

关于印发《山东管理学院舆情应对 处置办法（试行）》的通知

各部门、单位：

《山东管理学院舆情应对处置办法（试行）》已经学校研究通过，现予以印发，请认真遵照执行。

中共山东管理学院委员会

2016年10月20日

山东管理学院舆情应对处置办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步加强校园舆情的引导与监控，防止不良信息对校园的威胁与侵害，预防、减少、消除突发重大舆情造成的负面影响，促进和保障校园文化健康、有序发展，根据国家有关法律法规，结合我校实际情况，特制定本办法。

第二条 本办法适用于学校各部门、单位被国内外各级各类网站、报纸、杂志刊登的，对学校社会声誉、教学秩序、事业发展有重大影响的信息，以及对学校师生生活、工作、学习产生重大影响的舆论情况的应对处置。

第二章 组织机构

第三条 学校成立舆情工作领导小组负责学校舆情应对处置工作，领导小组由分管宣传工作的校领导担任组长，办公室、宣传部、校工会、学生工作处、信息化办公室、安全保卫处等部门负责人为常驻成员，舆情涉及的单位负责人为临时成员。舆情工作领导小组的主要职责是对舆情进行实时监测、评估研判、应对处置，并对舆情管理工作中遇到的新情况、新问题进行决策，维护好学校良好形象和校园健康文化。舆情领导小组下设办公室，办公室设在宣传部。

第四条 学校各部门、单位对网络舆情处置负有共同职责，要主动参与舆情监测，密切配合领导小组工作，齐心协力

做好舆情处置工作。要设立专项经费，用于舆情监测、研判等，加大舆情引导工作的保障力度。要创新工作方式，不断提升舆情引导工作能力和水平。办公室积极推进信息公开，为舆情监测、管理、沟通等工作提供支持。宣传部负责统筹、协调其他各部门做好日常舆情监测和管理工作，以及对突发舆情研判评估、应对处置工作，做好学校形象维护和宣传工作。学生工作处负责开展经常性的思想政治教育和引导工作，掌握学生的利益诉求和社会关切，对于学生关注的热点、焦点问题进行有效的教育和引导，对各二级学院报送的负面信息进行汇总，出台解决办法，防患舆情于未然，并定期对舆情信息进行汇总报送。校工会要通过多种形式掌握教职工的诉求和需求，及时掌握舆情，做好党联系教职工的桥梁和纽带。信息化工作办公室负责探索建立网络舆情监控机制，对网络重点、热点、突发舆情进行实时监察，有效维护我校网络意识形态安全。安全保卫处负责在突发重大舆情时及时做好周全、到位的安全防卫工作，保证学校师生的人身安全不受侵害，防止事件进一步恶化、蔓延。

第五条 各二级学院要成立舆情督导小组，舆情督导小组成员由各二级学院辅导员、班主任、思想政治理论课教师、学生干部组成，主要负责随时掌握学生的思想动态，围绕学生关注的舆情热点问题及时开展班会，做好舆情解释说明和舆论引导工作，定期将舆情信息以及有可能引发舆情的负面信息报送学生工作处。舆情督导小组下设网络评论员，负责针对学校微

博、贴吧等新媒体平台上存在的网络舆情撰写贴文，有效引导网络舆论和理性表达。

第三章 工作原则

第六条 信息公开、第一时间发声原则。充分尊重师生的知情权和监督权，舆情事件发生后，要迅速监测、收集、研判舆情发展走向，并通过新闻发布会、新闻通稿以及官方微信、微博等方式及时做出恰当回应和说明，消解各种不实信息，引导舆论走向，提倡理性表达，牢牢掌握话语主导权。

第七条 明确责任、分级处置原则。要严格按照“谁主管，谁负责，谁引导”的工作责任制，在舆情应对处置工作中，各部门要明确分工、各司其职，积极策划并制定舆情应急措施，依法依规组织实施突发重大舆情应急处置工作。

第八条 协调合作、步调统一原则。充分发挥团队协作精神，各部门、单位既各守其位又团结协作，统筹开展工作，新闻宣传部门要主动承担沟通、协调、外联等工作职责，业务部门要主动承担回应、解读引导等工作职责，做到步调统一、口径一致、权威发布，避免说法不一、自相矛盾，造成不利后果。

第九条 循序渐进、大局意识原则。在对外发布信息时要注意把握分寸和节奏，尊重事实，循序渐进，既满足公众的知情权，又要顾全大局，始终把全局利益放在首位，维护好学校形象和社会大局。

第十条 监测预警，及早防范原则。做好日常性的舆情监测和防御工作，及时发现和掌握动态性、苗头性和预警性信息，做好经常性的思想政治工作，加强舆情信息分析研判，有针对性地采取防范和控制措施，及时预防和消除不良影响。

第四章 处置程序

第十一条 分析研判。要做好日常性的舆情监测工作，对可能引发网络舆情的突发事件、热点敏感问题，要主动报送舆情领导小组办公室。要根据舆情蔓延情况启动多渠道预警方式，及时搜集掌握有关真实信息，组织协调各部门做好应对处置准备，增强工作前瞻性和时效性。

第十二条 调查呈报。通过分析研判判定重大舆情后，要按照快速、畅通原则及时将情况报告给舆情工作领导小组，同时立即启动应对处置工作，制定应对方案并落实处置措施，汇总各部门调查的事情原由、事实真相、传播趋势、传播途径、传播节点、公众诉求、事件处置反馈情况等信息，组织成汇报材料，随时报告给舆情工作领导小组。

第十三条 舆情导控。面对重大舆情，各部门、单位要严格按照五项工作原则积极开展舆情应对工作，运用网络评论员舆论引导、新媒体平台及时发声、舆情进展实时监测，新闻发布会等方式及时作出妥善处置，做到守土有责、守土负责、守土尽责。

第十四条 持续跟踪。各相关部门、单位要对舆情发展动态和处置后的事态进行实时跟踪，适时将情况报告给舆情工作领导小组，舆情工作领导小组根据实际情况召集会议策划应对措施。

第十五条 总结评估。在舆情被消除或趋于平稳后，舆情工作领导小组及相关部门、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，得出规律，吸取经验教训，不断健全完善工作机制。

第五章 附则

第十六条 本办法自发布之日起实施，由党委宣传部负责解释。