音乐党〔2021〕5号

关于印发《闽江学院蔡继琨音乐学院

网络舆情突发事件应急处置工作预案》的

通知

各党支部、各办公室：

《闽江学院蔡继琨音乐学院网络舆情突发事件应急处置工作预案》已经学院党委会议通过，现印发给你们，请遵照执行。

中共闽江学院蔡继琨音乐学院委员会

2021年3月5日

（此页无正文）

|  |
| --- |
| 分送：各党支部，各办公室，宣传部，存档 |
| 闽江学院音乐学院党委会　　　　2021年3月5日印发 |

**蔡继琨音乐学院**

**网络舆情突发事件应急处置工作预案**

为有效控制和妥善处置网络舆情突发事件，最大程度地预防和减轻网络舆情造成的损害，维护学校稳定和谐发展局面，维护学校声誉和广大师生的合法利益，根据中共闽江学院委员会关于印发《闽江学院网络舆情应对处置办法》的通知 （闽院委[2018]74号）,制定此预案。

**一、基本原则**

网络舆情管理及突发事件应急处置工作坚持导向正确、准确及时、客观公正、公开透明、分级处置、有效管理的原则，对影响社会稳定和经济发展的网络舆情或负面言论，对涉及学校、学院各项工作的新闻报道在互联网上刊发、转载后所引发的反应、评论和后续报道综合舆论情况进行监控和化解，做到预防在先、防患未然；充分利用互联网宣传效应，畅通网络诉求渠道，积极引导广大学生为学院发展建言献策，努力推进网络舆情管理及应急处置工作制度化、规范化。

**二、组织领导**

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，经学院领导班子研究，决定成立蔡继琨音乐学院网络舆情突发事件应急处置工作领导小组，领导小组由下列人员组成：

组 长：党委书记、院长

副组长：党委副书记、副院长

成 员：办公室主任、党务秘书、教研室主任、团委负责人、辅导员

领导小组主要职责：

1、加强领导，健全组织，强化工作职责，完善各项应急预案的制定和各项措施的落实。

2、充分利用各种渠道进行网络安全知识的宣传教育，组织、指导全院网络安全常识的普及教育，广泛开展网络安全和有关技能训练，不断提高广大师生的防范意识和基本技能。

3、认真做好各项物资保障，严格按照预案要求积极配备网络安全设施设备，落实网络线路、交换设备、网络安全设备等物资，强化管理，使之保持良好工作状态。

4、采取一切必要手段，组织各方面力量全面进行网络安全事故处理工作，把不良影响与损失降到最低点，全面保证和促进学院网络安全稳定地运行。

5、负责领导应对突发网络舆情事件的应急处置、应对。

领导小组下设办公室，办公室设在学院团委，团委负责人兼任办公室主任，协调处理网络信息发布、网贴回复、开展网评员队伍建设、培训等日常工作。各辅导员通过班级微信（QQ）群、微博及晨磬论坛等平台的监管，学院宣传专员负责对贴吧、微博等平台的监管，协助开展网评员队伍建设。

**三、处置程序**

**1、舆情监控**

由团委牵头，学院教研室主任、辅导员、各班班长等共同参与组建教师和学生网络舆情监控信息员（网评员）。网络舆情监控信息员在领导小组的统一指导下开展网络舆情监控。原则上每两周由领导小组办公室向领导小组副组长汇报一次。

**2、发现舆情**

网络舆情监控信息员发现网络舆情后，立即向领导小组办公室报告。领导小组办公室对网络舆情初步确认后，及时向领导小组汇报，领导小组根据网络舆情紧急程度决定是否逐级向学校汇报。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）；目前转载、阅读人数情况，必要时附网络舆情所在页面的截图。

**3、分析研判**

领导小组办公室组织网络舆情监控信息员加大监控力度，通过搜索引擎查询其他网站是否存在类似信息以及单位时间的跟帖情况。主管宣传工作的副书记组织网络舆情监控信息员，对网络舆情的真伪、强度、范围和影响进行分析，对网络舆情的发展态势做出基本判断。由领导小组讨论通过后统一向上级党委报告；必要时领导小组办公室可同时向校宣传部、保卫处报告，但内容以领导小组讨论通过的报告为基准。

**4、舆情引导**

突发舆情发生后，要按照“快速反应、确认事实、正面回应、 妥善处理”的总体要求，在第一时间启动响应机制。当网上出现涉及学院的负面报道后，应坚持积极正面引导，进行有针对性地解答及跟帖，以正视听。有重大影响的舆情在学校领导小组的指导下，以新闻发布会、通气会等形式迅速反应，协调主流媒体， 推出相关报道，引领社会舆论。

**5、分类处置**

（1）属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤、炒作的，领导小组办公室以网络新闻发言人的名义，澄清事实真相，组织网络评论员及相关班级学生跟帖谴责不法行为，同时向网站发出投诉。必要时向学校保卫处上报要求依法查处。

（2）属询问、置疑、诉求的，领导小组办公室根据职责分工协调、督促相关办公室和工作人员依法依规进行办理、作出答复。如涉及学校其它部门或其它学院的，及时与相关部门沟通协调予以答复解决。如遇特别重要敏感事项，需经领导小组研究决定，上报学校宣传部，经学校同意后再予以答复。

**6、舆论疏导**

坚持疏堵结合、以疏为主，一旦发生突发舆情，各部门要在舆情突发事件应急处置领导小组的指导下，在网上及时发帖跟帖，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。与校宣传部保持密切联系，在上级部门指导下积极主动应对网络舆情事件。按照以下六个步骤予以跟进处理：

（1）明确态度。应在第一时间表明态度，快讲事实，慎讲原因， 对事件及时关注和重视，不能漠视、一概不知和回避。

（2）提高速度。要迅速与上级有关部门和媒体取得联系，征得他们的理解和支持，协助工作人员及时处理违法信息。

（3）把握尺度。要及时拿出统一的应对口径，当事实的调查时间较长，一时拿不出完整的调查结论，也要考虑梯度发布信息，分阶段降低不良信息的影响。

（4）规范法度。在消除负面报道危害时，要有的放矢，方法得当，分清轻重缓急，有所为有所不为，密切关注媒体动态，防止事态反复。

（5）调整角度。对于确属工作人员失误的情况，可以将着眼点放在事后的处理、原因的调查以及责任的追究上，显示学校“以生为本”的积极态度。

（6）提高满意度。要通过一系列行之有效的工作，力争把重大舆情和网络不良信息的影响降低到最低程度，努力营造良好氛围。

**7、总结评估**

网络舆情被消除或趋于平稳后，领导小组办公室根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，形成应对处置工作书面报告，推动进一步完善工作机制，不断提高应对网络突发事件的水平。

未经学院舆情突发事件应急处置领导小组审定，任何部门和个人不得私自以学院名义发布信息。本预案由学院党委负责解释，自发布之日起实施。