湖南农业大学舆情工作管理办法

**第一章 总 则**

**第一条** 为进一步加强校园网络舆情的预警、监测和应对管理，建立健全舆情搜集、报告、研判和应对机制，促进和保障校园网络信息服务健康、有序发展，营造良好的舆论环境，根据《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》（国办发〔2016〕61号）及《中共湖南农业大学委员会关于加强网络舆情引导和网络文明传播的实施意见》文件精神，结合学校实际，特制定本办法。

**第二条** 本办法中的舆情，指可能或者已经影响学校整体形象的报道或言论。包括意外死亡、自然灾害、事故灾难、公共卫生、食品安全、公共安全、游行示威、群体性事件等涉校突发事件的舆论；互联网、新媒体、电视报刊等媒体及校园内外公共空间出现的涉校负面舆论；社会和师生员工关心、讨论的涉校热点、焦点舆论（涉及对学校重大政策措施存在误解误读的、涉及师生员工切身利益且产生较大影响的、涉及民生领域严重冲击社会道德底线的、涉及社会或师生员工要求主动回应的舆情等）。舆情管理，指对舆情所引发的反应、言论、评论和后续报道等综合舆论情况的监测预防、应对处置、跟踪反馈等具体措施。

**第三条** 舆情管理应坚持“全面监测、快速反应、确认事实、妥善处理、突出导向、跟踪反馈”的原则，有效引导舆论走向，维护学校形象。

**第四条** 适用范围。本办法适用于涉及我校的网络舆情监测、舆情研判、舆情预警、舆情处置等一切活动。

**第二章 机构与职责**

**第五条** 在党委领导下，成立湖南农业大学舆情管理领导小组和工作小组。领导小组由分管宣传工作的校领导担任组长，分管学生工作、保卫工作、信息工作的校领导担任副组长，党政办、宣传部、保卫处、信息建设与管理办公室等部门主要负责人担任小组成员，领导小组下设办公室，办公室主任由宣传部部长担任，舆情管理员由新闻中心、信息中心人员兼任。

各院系、职能部门相应成立舆情工作小组，主要负责人为本单位舆情管理工作第一责任人，并设立舆情管理员。

**第六条** 学校舆情工作领导小组统一领导学校的舆情处置工作，主要职责包括：

（一）研究舆情特征及规律，加强舆情的预警防范，建立完善舆情处置机制；

（二）指导突发事件网络舆情处置工作，对重大舆情应对处置过程中出现的新情况、新问题进行决策；

（三）拟定舆情处置方案；

（四）协调和组织舆情处置过程中对外信息发布工作；

各院系、职能部门舆情管理工作小组负责本单位舆情的监控、报送和引导工作。

校党委宣传部，各院系、职能部门舆情管理员等是舆情监测主体。要充分利用现代化舆情监控系统对互联网（特别是投诉、举报、贴吧、论坛等）、微博、微信、QQ等平台涉校重点部门、重点事件、重点人群舆情进行监测。校党委宣传部和各级舆情管理员要建好监测队伍，提高监测水平，对舆情进行日常监测，并做好记录、汇报等相关工作。

**第七条** 发生舆情的单位是舆情处置的第一责任主体，各单位要建立健全舆情搜集、报告、研判和应对机制。

**第三章 舆情监控与应对机制**

**第八条** 构建舆情监控体系：

（一）学校舆情工作领导小组办公室负责全面监测校内外舆情；

（二）各单位舆情管理工作小组负责监测本单位校内外舆情。发现舆情，应及时向舆情工作领导小组办公室舆情管理员通报备案；发现舆情或接到舆情工作领导小组办公室的舆情通报后，应及时向本单位负责人报告，并在舆情工作领导小组办公室的指导下对相关舆情进行处置；

（三）按照“分级负责、谁主管谁负责”的原则进行舆情处置；涉事责任部门是第一责任主体，会同校党委宣传部做好组织协调工作；

**第九条** 对涉及学校的正面舆情，应通过学校网络平台、借助有影响力的媒体加大宣传力度，提高学校良好社会形象。

**第十条** 发现不良舆情时的应对原则：

（一）**回应途径。**通过发布权威信息，召开新闻发布会、接受媒体采访等方式进行回应。

（二）**回应原则。**快说事实、重说态度、多说举措、慎说原因、切割责任，生命权高于知情权，人文关怀放首位，话不说满绝不说谎、备好通稿不留漏洞，边处理边发布、先网络再报刊、严防线上线下同炒等。

（三）**回应要求。**权威信息及时公开、网络谣言及时澄清、舆论补位及时有力、工作不足及时改正；舆情回应应统一归口，除校党委宣传部和新闻发言人负责信息发布和接受媒体采访外，其他任何部门和个人未经允许都不得发布相关信息；通过发布权威信息进行回应的，要注意应围绕舆论关注的焦点、热点和关键问题，实事求是、言之有据、有的放矢，力求表达准确、亲切、自然；要充分利用新媒体等交流、互动传播的特点和网站的互动功能，提升回应信息到达率；要建立与宣传、网信部门的协调联动机制，加强与有关媒体和网站的沟通，扩大回应信息的传播范围。

**第十一条** 将舆情管理工作纳入学校年度目标管理考核体系。要定期对舆情管理工作的经验做法进行梳理汇总，对先进典型以适当方式进行推广交流，发挥好示范引导作用；对工作落实好的部门和个人，报请学校批准予以表彰。对机制不健全、措施不得力、责任不到人、处置不及时，造成恶劣影响和严重后果的，视情况给予涉事部门1-2年内不得评优等处罚。

**第四章 分级响应**

**第十二条** 发现不良舆情时，由舆情工作领导小组办公室根据其影响大小和紧急程度，分为一级、二级、三级响应。

**一级响应：**意外死亡、自然灾害、事故灾难、公共卫生、食品安全、公共安全、游行示威、群体性事件等涉校突发事件：

涉事部门发现舆情15分钟内报校党委宣传部，或校党委宣传部发现舆情后15分钟内通知涉事部门，并报告分管校领导，分管校领导同时向校党委书记和校长汇报，并在1小时内召开舆情工作领导小组会议，进行舆情研判和处置。距离发现舆情2小时内做好发布权威信息的各项准备工作，并视情况在官方微博微信平台及相关论坛贴吧发布官方信息及后续处置工作。

**二级响应：**在互联网、新媒体、电视报刊等媒体或校园内外公共空间出现涉校的负面投诉、举报、帖子、评论等，并已引发多位网民跟帖或转发，或接上级部门、社会媒体《调查函》等：

涉事部门发现舆情1小时内报校党委宣传部，或校党委宣传部发现舆情后1小时内通知涉事部门，并报告分管校领导，分管校领导在2小时内召开舆情工作领导小组会议，距离发现舆情24小时内做好发布权威信息的各项准备工作，并视情况在官方微博微信平台及相关论坛贴吧发布官方信息及后续处置工作。

**三级响应：**在社会媒体或校园内外公共空间出现负面舆论（极少数网民跟帖或转发），师生员工关心、讨论的热点、焦点舆论等。

涉事部门发现舆情4小时内报校党委宣传部，或校党委宣传部发现舆情后4小时内通知涉事部门或报告分管校领导，涉事部门做好相关处置工作（调查分析、证据整理、政策解读、舆情回应等），并做好舆情跟踪监测、研判、预警、报告、后续处置等工作。

**第五章 附则**

**第十三条** 本办法未尽事宜，按国家法律法规和相关文件执行。

**第十四条** 本办法由学校负责解释，具体执行中的问题咨询由宣传部负责答复。

**第十五条** 本办法自2017年9月1日起实施，原《中共湖南农业大学委员会关于加强网络舆情引导和网络文明传播工作的实施意见》同时废止。

**附：**湖南农业大学舆情管理流程图

