

重庆医科大学外国语学院 突发网络舆情事件应急预案

为建立健全学院应对网络舆情突发事件的应急处置体系和运行机制，规范应急处置行为，提高应急处置能力，迅速、有序、高效地实施应急处置，预防和减少网络舆情突发事件造成的危害，维护学院网络环境安全稳定，制定本预案。

第一章 总 则

第一条 依据《中华人民共和国突发事件应对法》《突发事件应急预案管理办法》《重庆市突发事件应急预案管理办法》《重庆市教育系统突发网络舆情事件应急预案》《重庆市教育系统突发公共事件应急预案》《重庆医科大学突发网络舆情事件应急预案》等法律法规、政策文件和有关预案，结合学院实际，制定本预案。

第二条 本预案适用于学院各党支部、各科室、学办及教研室应对突发网络舆情事件的应急处置工作。本预案所指突发网络舆情事件是指涉及学院以网络媒体为主要载体进行传播的舆论情况，不包括网络技术安全事件。

第三条 工作原则

- 1.统一指挥，快速反应。
- 2.分级负责，属地管理。
- 3.预防为主，及时控制。

- 4.系统联动，密切协同。
- 5.依法办事，科学处置。
- 6.保守秘密，遵守纪律。

第二章 应急组织机构和职责

第四条 学院成立突发网络舆情事件应急处置工作小组（以下简称工作小组），由院党委书记、院长担任组长，分管院领导担任副组长，全院各党支部、各科室及教研室主要负责人为工作小组成员，负责本单位突发网络舆情事件的应急处置，并指导学院重大突发网络舆情事件的应急处置工作。

第五条 工作小组下设办公室，设在学院办，负责学院日常舆情工作，包括工作机制建立、日常舆情监控、网络舆情队伍管理、舆情信息报送、舆情分析研判、应急指挥调度等。

第六条 各党支部、各教研室宣传委员(或支部书记)为该科室网络舆情信息员，负责涉及本科室舆情的监控、收集、研判、处置、引导工作。

第三章 应急处置工作机制

第七条 为应对复杂多变的网络舆情，加强对网络舆情的及时监测、监控，有效引导并积极化解网络舆情危机，学院应急处置工作机制如下：

（一）舆情监测报告机制

由工作小组办公室牵头，各成员单位共同参与组建网络舆情信息队伍。网络舆情信息员在工作小组办公室的统一指导和调度下，开展网络舆情信息监控和信息报送工作。

1. 工作小组办公室对学院的网络舆情开展监测，定期汇编舆情监测情况月报。

2. 各科室、各教研室对本科室、各教研室突发网络舆情事件负责，各科室、各教研室网络舆情信息员负责对本科室、各教研室微博、微信、QQ群、抖音、今日头条等网络平台以及重点场所、重点事件、重点人群舆情进行实时监测。

3. 各科室、各教研室网络舆情信息员在发现网络舆情后，要及时将舆情报告科室、各教研室负责人和工作小组办公室，重大突发舆情必须第一时间报送，并同时报告分管院领导。

（二）舆情研判预警机制

各科室、各教研室应认真甄别收集的舆情，在工作小组办公室指导下对舆情最新动向和发展趋势进行分析判断，提出舆情应对工作措施；重大政策出台、重要活动举办时，要分析判断可能出现的负面舆情，制定舆情预警应对方案，准备应答口径，做好舆论引导、舆情应对各项准备工作。

突发网络舆情事件发生后，工作小组办公室应加大监测力度，牵头会同相关科室、各教研室分析网络舆情的真伪、强度、范围

和影响，研判网络舆情发展态势，快报事实，慎报原因，及时报告工作小组。

（三）舆情应急处置机制

网络舆情事件发生后，舆情涉事科室、各教研室应在工作小组领导下，迅速启动应对处置预案，开展事实调查，明确回应主体及口径，调配相应力量和资源，分级分类做好网络舆情应对和处置工作。

1.分级启动应急响应

网络舆情发生以后，工作小组办公室应强化舆情监测，根据舆情发展方向，结合研判意见和工作需要酌情确定应急响应措施并及时调整。同时对舆情信息进行分级分类上报工作小组，工作小组根据《重庆市教育系统突发网络舆情事件应急预案》等相关规定、事件严重程度、研判结果等决定是否召开会议和向上级部门汇报，重大舆情由院办统一向院党委报告；学院党委向学校相关部门报告。舆情监测过程中如果发现舆情有恶化、影响面扩大等不良发展趋势时，要及时调整舆情分级分类并上报，以便工作小组及时有效处置。

2.分类实施应急处置

属询问、置疑、访求类的一般舆情，由涉事科室、各教研室依法依规进行办理，符合当即回复条件的当即回复，需要一段时

间办理后才能回复的，要与当事人充分沟通并告知回复处理结果具体时间，并将处理情况报告工作小组办公室。

属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤，煽动闹事的，要依法澄清事实真相，如属于学院内部人员，以说服教育为主，情节恶劣者按相关规定给予处理，如属于院外人员或涉嫌网上违法犯罪活动类的，报请学校保卫部门依法查处。

对重大负面事件导致的舆情，坚持舆情管理与事件处理并重的处理原则。舆情发生后，迅速进行舆情研判、报告、响应，开展事件调查，组织开展舆论引导，消除负面影响，做好突发事件的善后工作，尽快恢复正常的教学和工作秩序，尽可能地减少损失和影响。

3.建立动态跟踪机制

涉事科室、各教研室要落实专人对突发舆情事件及后续处置情况进行跟踪反馈，及时向工作小组办公室报告动态动向；工作小组办公室要对相关舆情事件进行跟踪监测，防止舆情反弹。

开展事后总结评估

对重大负面事件导致的舆情，网络舆情消除或趋于平稳后，工作小组办公室组织相关党支部、科室、教研室根据舆情的发生、传播和处置情况，及时进行回顾和反思，总结经验，吸取教训，形成应对处置工作书面材料，完善《重庆医科大学外国语学院重

大突发网络舆情事件处理备案表》(附件1),推动完善工作机制,不断提高应对突发网络舆情事件水平。

(四) 建立舆情外联机制

院办应加强与学校党委宣传部、党办、校办的联络沟通,做好应急响应状态下的工作汇报和请示;加强同权威媒体的联系和合作,用好各类媒体资源;加强与各部门、各学院具有较强舆论影响力的领导的联络,最大化争取各方支持。

第四章 工作保障

第八条 为牢牢把握正确舆论导向,占领网络舆论高地,确保发生重大网络舆情能够得到及时有效处置,需要为网络舆情突发事件的应急处置体系和机制运行提供坚实保障。

(一) 技术保障

工作小组办公室要切实加强对网络信息的安全管理,落实专人负责,配置必要设备、软件。整合舆情信息收集渠道,充分运用新技术新手段,完善实时收集系统,形成多层次、立体化的舆情收集网络,加强对重点人、重点网站、论坛、微博、微信等进行有效的信息监控。

(二) 媒体保障

与地方主要媒体、行业权威媒体、综合类媒体、学术类媒体

等建立日常联系，保持互动频率，在发生突发热点舆情时，能够充分调动媒体，通过媒体合作及时全面掌握相关信息，在突发网络舆情事件应急处置中与媒体联动，形成舆论引导合力。

（三）队伍保障

建立和完善分层分级培训体系，通过专家授课、交流研讨、模拟演练等多种方式，加大对学院各级管理人员、网络舆情信息员队伍、宣传工作队伍等的专业培训力度，不断提高网络舆情应急处置工作人员政治上的敏感性和业务上的娴熟能力。

第五章 其他

第九条 本预案由工作小组办公室负责解释，自发布之日起实施，在运行中不断完善。

附件

重庆医科大学外国语学院重大突发网络舆情事件
处理备案表

舆情基本情况：			
发现时间			
发现媒体名称或 网址			
舆情描述			
舆情跟踪处理			
处理单位		处理时间	
舆情处理情况	党支部（科室）负责人（签字） 年 月 日		
分管领导意见	负责人（签字） 年 月 日		
网络舆情事件应 急处置工作小组 意见	组 长（签字） 年 月 日		