

鲁南技师学院

新冠肺炎疫情舆情处置工作预案

为进一步做好新病肺炎疫情相关宣传教育和舆论引导工作，统筹网上网下，更好强信心、暖人心、聚民心。按照中央、省、市关于加强涉及新冠疫情相关舆情事件防控的要求，特制定本预案。

一、适用范围

本《预案》适用于新冠肺炎疫情未解除期间，学院、各处室系部等部门及师生个人被国内、国外各级各类传统媒体（报纸、广播、电视、杂志）及网络新媒体报道，或师生个人在各社交平台发布新冠肺炎疫情相关信息被相关媒体转载，对学院社会声誉、教学秩序、事业发展有重大影响或对学院师生生活、工作、学习产生重大影响的相关信息等各类舆情的应对处置工作。

二、组织机构

（一）领导小组

学院成立新冠肺炎疫情舆情处置工作领导小组。

组 长：辛 宇

副组长：宁传峰

成 员：宋 浩 张仲玺 孙士昊 曹 宁 焦庆远

顾广源 师富国 刘东涛 刘宝越 尹新霞

凌 通 卞雪冬 邵 云 李 霞 李宗三

王振一 宋 宋 李 磊 朱 萍 焦璐琪

李娟 张宇 高月峰 安政桥

领导小组下设办公室，设在宣传部。成员为各部门网络综合管理员，负责涉及本部门全体师生的相关舆情的监控、收集、研判、处置、上报，做好舆论引导及网络评论工作。

（二）工作职责

1. 宣传部

负责全院舆情工作的牵头协调；负责与上级网监、网安部门沟通联系，涉及我院舆情通报信息的及时接收与处置。协调、督办学院舆情中涉及其他处室事务的相关事宜；负责统筹全院舆情信息的监控、整理、报告、研判，及时做好汇总，向上级相关部门报送；负责为各部门的舆情工作提供指导，舆论引导培训；负责整理各部门报送的舆情，供舆情应急领导小组决策参考；负责网络技术保障。

2. 其他各部门

负责做好本部门教职工、学生以及所管理的后勤服务单位的舆情的收集和研判工作，发现舆情第一时间及时汇总上报。

（三）工作机制

1. 舆情监测报告机制

各责任部门每天需将监控和收集到的舆情信息、实时汇总报送领导小组办公室，领导小组办公室汇总舆情信息后报告分管领导和领导小组，督促相关部门及时处置、动态跟踪。无舆情事件发生，也需每日向领导小组办公室报告，同时积极做好各项正面宣传和舆情引导等舆情防控工作。

2. 舆情研判预警机制

应认真甄别收集到的舆情，对舆情最新动向和发展趋势进行分析判断，分析判断可能出现的负面舆情，做到分级预警，及时向领导小组报告，视情组建突发重大舆情应对处置小组，决定是否向上级报告。

3. 舆情应急处置机制

以“快速反应、确认事实、妥善处理”为基本原则，按照预警等级，及时启动各级响应，在学院领导小组统一部署，组织评论员开展网络舆情评论，通过网络跟帖评论等形式，抢占先机，正面引导舆论走向。

4. 舆情外联协调机制

加强与省、市委宣传部对口处室、市公安局、市网信办和各媒体的联系；各系部处室加强与毕业生、校友的联络，增进毕业生、校友对母校的感情，争取各方面的支持。

四、处置流程

（一）研判预警

学院各系部处室对本部门可能引发重大舆情的事件，要及时搜集掌握有关真实信息，各部门网络综合管理员及时填写《舆情报告单》（附件）并上报领导小组办公室，并做好应对处置准备，增强工作前瞻性。

根据舆情事件的性质、危害程度、涉及范围和可控性等因素，将突发事件预警分为“重大”、“较大”和“一般”三个级别。

1. 重大突发事件（I级）

境内外主要传统新闻媒体和新闻网站、商业网站均有报道，主要知名论坛均有讨论并形成热点，已通过微博、微信、移动客

户端出现大量传播和评论，对学院造成重大危害和影响，需要市网安、网监等相关部门协调进行紧急处置的突发事件。

2. 较大突发事件（II级）

境内少数新闻网站和商业网站报道，主要知名论坛有相对讨论但未形成热点，微博、微信、移动客户端有少量传播和评论，对学院公共安全和社会秩序造成一定危害和影响的，或可能在小范围内引起公众不满情绪的，需要学院舆情处置领导小组协调各部门进行紧急处置的突发事件。

3. 一般突发事件（III级）

境内极少数新闻媒体和商业网站报道，少数论坛有相关讨论但未形成热点，尚未形成有规模的网上讨论，但继续发展很有可能对学院带来不良影响，需要本部门舆情处置工作小组进行处置的突发事件。

（二）分级响应

学院各系部处室发现突发舆情后，要按照“第一时间”快速反应的原则，及时启动应急响应，组建专门工作组，召开碰头会，制定并落实应急处置措施，快速及时内将事情原由、事实真相、事件处置情况等组织成汇报材料。

1. I级应急响应

及时上报市政府等上级部门，按照上级指示，由学院领导小组办公室统一协调市网安、网监等相关部门，控制负面舆情传播，对事件影响进行评估并迅速做出处理，并向市相关部门报告事件情况和处理结果。

2. II级应急响应

及时上报学院舆情处置领导小组，对事件影响进行评估，由学院领导小组办公室统一指挥，统筹全院各部门协调配合，统一作出回应，及时控制负面舆情传播，协调配合控制负面舆情传播，并向学院舆情处置领导小组报告事件情况和处理结果。

3. III 级应急响应

本部门舆情工作小组，密切配合，协调处置，及时控制负面舆情传播，对事件影响进行评估并迅速做出处理，并向学院舆情处置应急领导小组报告事件情况和处理结果。

(三) 动态跟踪

对突发重大舆情及处置后的事态实行动态跟踪，适时采取应对措施。应急处置过程中，及时在各大网站、论坛搜集不实信息、有害贴文等，协调相关部门通过管理途径迅速协调删除、断开链接、撤除专题，同时保存相关证据。发现对回复提出疑问或者质疑的跟贴后，要及时加以引导。如对疑问或者质疑不能正确引导或者不知如何引导时，要及时向领导小组汇报，根据相关指导意见，再跟进回复。在舆情跟踪过程中，一旦发现舆情恶化、影响面扩大等不良发展趋势时，要立即上报领导小组，以便领导小组能随时掌握动态信息，及时调整工作方案，有效处置网上舆情。从而实现网上舆情的正确引导，直至舆情缓退、平息。

(四) 总结评估

在舆情被消除或趋于平稳后，各系部处室要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，提交《舆情处置情况总结报告》，不断健全完善舆情处理工作机制，提高应对各类舆情特别是网络新媒体舆情的应对能力，防止舆情危机再次发生。

五、工作要求

（一）预防在先，增强主动性

舆情工作影响学院形象，全院师生要强化大局观念、整体意识和协作精神，积极主动并富有前瞻性地自觉做好舆情工作。坚持问题导向，着力从源头上减少和避免舆情发生。加强舆情监测研判，早发现，早处置，控制在萌芽阶段，处置在起始阶段，掌握工作主动权，提高正确引导舆论的意识和工作水平。

（二）快速反应，提高时效性

各系部处室要切实增强舆情工作敏感性，严格按照责任分工，第一时间介入，第一时间组织力量调查，第一时间公布有关情况，速报事实、慎报原因，谨慎定性，不得迟报、谎报、瞒报、漏报舆情信息，不得应付、敷衍、拖沓、草率处置舆情。力争在第一时间稳定公众情绪，最大限度地避免或减少公众猜测和新闻媒体的不准确报道，掌握新闻舆论的主动权，采取渐进式动态发布，避免舆情再次发酵与升级，让舆论朝着有利方向发展。

（三）完善机制，促进专业化

各部门网络综合管理员要进一步提高政治素质高、增强责任心、善于读懂民意期待、善于营造共情语境、善于应对网络新媒体信息，各部门要为其配备必要的设施设备，建立有效的舆情工作机制，积极组织相关人员参加网络舆情分析等相关培训，切实提高舆情监控和处置等实际业务工作能力。

本预案自印发之日起实施，由学院舆情处置工作领导小组办公室负责解释。

附件：

鲁南技师学院 新冠肺炎疫情舆情报告单

报告部门：_____

舆情内容					
媒体名称		刊登时间		传播情况	
内容摘要	事件				
	网址				
领导批示					
处理情况					
附件	(可另附页：可包含电话记录单、网帖截图等)				

预判预警等级：_____ 报告人：_____ 报送时间：_____