

中共江苏大学委员会宣传部文件

宣传部〔2021〕1号

关于印发《江苏大学网络舆情管理与处置办法》的通知

全校各单位：

为进一步加强网络宣传思想文化工作阵地建设，牢牢掌握网络意识形态工作领导权、管理权、话语权，提升网络舆情监控及应对处置能力，特研究制订《江苏大学网络舆情管理与处置办法》，现印发给你们，请遵照执行。

党委宣传部

2021年1月6日

江苏大学网络舆情管理与处置办法

第一章 总 则

第一条 为进一步加强网络宣传思想文化工作阵地建设，牢牢掌握网络意识形态工作领导权、管理权、话语权，提升网络舆情监控及应对处置能力，有效引导网络舆论、妥善处置涉校负面信息，最大程度地预防、减少和消除重大网络舆情造成的负面影响，营造清朗的网络空间，建设和谐稳定校园，依据有关法律法规，特制订本办法。

第二条 本《办法》中所指的网络舆情，主要指通过各种网络媒体平台传播的可能或已经对学校社会声誉、教学秩序、事业发展等造成影响的信息，或对学校师生员工生活、工作、学习产生影响的信息及其他突发网络舆情信息。

第三条 本《办法》中的网络舆情管理与处置，主要针对上述舆论情况的监测、研判、预警、引导、应对处置、跟踪反馈等具体措施。

第二章 工作原则

第四条 统一领导，统筹组织。学校网络舆情工作在学校党委统一领导下，由学校网络舆情工作领导小组部署指导、统筹协调；由党委宣传部作为网络舆情管理及处置的综合协调负责部门，加强组织联系；网络舆情涉及单位作为第一责任主体，应明确职责、积极配合、主动应对，实现网络舆情事件的高效协调处置。

第五条 分级负责，依法处置。按照安全落实责任制原则，各二级单位应有专人负责本单位网络舆情工作，并制定相应工作措施，依法依规组织实施网络舆情应对处置工作。按照“谁主管、谁负责”原则，各二级单位负责本单位工作范围内的网络舆情监测管理工作，舆情事件发生后，做到第一时间监测、收集、研判舆情动态，并按规定及时上报。

第六条 监测预警，及早防范。建立网络舆情信息监测、报告、通报制度，及时发现和掌握互联网上动态性、苗头性和预警性信息，加强分析研判，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。

第七条 服务发展，防止危机。提高正确引导网络舆论的意识和水平，立足于服务学校发展、保障学校安全稳定，采取法律、管理、技术、舆情疏导等综合措施，加强重大网络舆情应对处置工作。

第三章 组织机构

第八条 学校成立网络舆情工作领导小组，由分管校领导担任组长，党委办公室、校长办公室、纪委机关、党委组织部、党委宣传部、党委统战部、人事处、教务处、学生工作处、研究生工作部、团委、科学技术处、社会科学处、国际交流与合作处、信息化处、后勤管理处、安全保卫处以及图书馆、出版社、杂志社等单位负责人为成员。领导小组研判及指导涉校网络舆情处置，负责涉校重大网络舆情的应对处置工作。

第九条 学校网络舆情工作领导小组下设办公室，设在

党委宣传部，明确网络舆情工作专职人员，负责涉校网络舆情的总体监测、整理、报告、研判、处置、引导以及网络舆情评论员队伍的管理；对各二级单位网络舆情工作联系人进行管理培训；对校园媒体平台及管理人员进行日常检查，定期向各单位通报相关情况；汇总归档涉校网络舆情信息；负责联系沟通校外新闻媒体。

第十条 全校各二级单位成立本单位网络舆情工作小组，由本单位党政主要负责人担任组长，对本单位职责范围内的网络舆情工作负领导责任，同时明确网络舆情工作联系人，负责涉及本单位舆情的监测、收集、研判、处置、引导工作。组织建立本单位网络舆情监控及网络舆情师生评论员队伍，提升网络舆情管理的意识，及时发现问题、解决问题。

第四章 工作机制

第十一条 网络舆情监测报告机制。各二级单位将监控和收集到的网络舆情信息实时报送分管（联系）校领导和党委宣传部；党委宣传部汇总网络舆情信息后实时报告分管校领导，视情组建专门工作组进行应对处置；党委宣传部负责督促相关单位及时处置负面网络舆情，并动态跟踪、实时汇报网络舆情处置后续情况。

第十二条 网络舆情研判预警机制。各二级单位认真甄别收集到的网络舆情，对舆情最新动向和发展趋势进行分析判断，提出网络舆情工作措施，增强工作前瞻性和时效性；重大政策出台、重要活动举办时，要分析研判可能出现的负面舆情，拟制网络舆情预警应对方案，准备应答口径，做到

业务工作与网络舆论引导应对同步部署、同步推进、统筹兼顾。

第十三条 网络舆情应对处置机制。网络上突发涉及学校的公共事件，或出现涉及学校的热点、敏感、负面网络舆情时，党委宣传部强化网络舆情监测，严格按照学校党委部署，组织各二级单位网络舆情工作联系人及师生评论员开展舆情引导，可通过网络跟帖评论、论坛发帖、微博发布等形式，抢占先机，正面引导网络舆论走向。

第十四条 网络舆情外联协调机制。党委宣传部负责加强与省、市级网信、公安等部门以及各类新闻媒体的联系，及时沟通交流信息。各二级单位加强与校内外相关部门的联络，争取各方面的支持。

第五章 舆情监测

第十五条 党委宣传部负责对可能出现涉校舆情的网络媒体平台等进行全面监测，总体了解学校当前面临的网络舆情形势。发现正面舆情后及时通过校内外媒体传播，负面舆情按要求会同有关单位进行监测、引导和控制，及时向校领导汇报、向相关涉及单位通报。

第十六条 学校各二级单位做好本单位网络舆情的监测，对可能引发网络舆情的突发事件、热点敏感问题，要及时搜集掌握有关真实信息，做好应对处置准备，增强工作前瞻性和时效性。

第十七条 网络舆情监测分为日常监测和突发性事件监测。根据网络舆情规律，日常监测主要对重点媒体、网站、

贴吧、论坛、微博、微信等平台进行浏览和搜索，注重网络舆情定量统计和定性分析，随时掌握网络舆情的导向、特点和趋势。发生突发性网络舆情事件时，对涉校舆情产生的媒体、网站、贴吧、论坛、微博、微信等进行24小时不间断浏览和搜索，及时、全面掌握与该事件密切相关的各类信息，直至网络舆情平息为止，为学校正确决策、应对处置提供参考。

第六章 舆情处置

第十八条 快速反应。党委宣传部及各二级单位发现突发负面网络舆情后，第一时间按照本《办法》要求，进行分级响应和快速处置，减少不良影响。各二级单位发现网络舆情后，按照快速、畅通原则和逐级报告、双重报告等要求，及时将情况报告分管（联系）校领导和党委宣传部。

第十九条 分级处置。根据事件的性质、危害程度、涉及范围和可控性等因素，突发负面网络舆情分为影响较小网络舆情、一般性网络舆情、重大网络舆情、特别重大网络舆情四个级别。

（一）影响较小网络舆情由涉事单位向党委宣传部报送后，会同有关单位进行应对处置，并向党委宣传部反馈备案；

（二）一般性网络舆情由党委宣传部负责，会同有关单位进行应对处置，并由涉事单位填写《江苏大学涉校舆情通报反馈联系单》；

（三）重大及以上网络舆情，及时向学校主要领导和网络舆情工作领导小组汇报，由学校进行舆情搜集汇总及研

判，同时立即启动应对预案，组建专门工作组，召开碰头会，制定并落实应对处置措施，快速及时将事情原由、事实真相、事件处置情况等组织成汇报材料，通过新闻发布会、新闻通气会、网络和新媒体等形式进行正面回复，妥善应对解决，并根据工作需要，及时将材料上报上级主管部门，沟通汇报有关情况。

第二十条 分类处置。面对突发重大网络舆情，按照信息内容的不同，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上，按以下办法分类处置：

（一）属询问、置疑、诉求类的，由学校相关单位依法依规进行办理、提出答复意见，经学校党委审定后统一回复；能当即回复的要当即回复，需要一段时间办理后才能回复的，要在当日回复处理意见并告知回复处理结果具体时日。

（二）属对学校某一突发事件或社会热点、敏感问题恶意传播或炒作类的，要依法告知事实真相或事件处置情况；对于造成重大负面影响或严重损失以及告知事实真相、事件处置情况后仍继续恶意传播或炒作的，商请省、市相关部门以及地方执纪执法部门依纪依法查处。

（三）属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤，煽动闹事或涉嫌网上违法犯罪活动类的，要依法澄清事实真相，如属于学校内部人员，以说服教育为主，情节严重的按校纪校规及有关法律法规进行处理；如属于校外人员，商请省、市相关部门以及执纪执法部门依纪依法查处。

（四）属对推动学校改革、发展、稳定工作有重要积极

意义类的，积极采纳建议并按要求予以回复。

第二十一条 动态跟踪。党委宣传部及相关单位要落实专人负责突发重大网络舆情及处置后的事态进行动态跟踪，适时采取应对处置措施，防止网络舆情的再次发生。

第二十二条 总结评估。在网络舆情被消除或趋于平稳后，党委宣传部及相关单位要根据网络舆情的发生、传播和处置情况及时梳理、总结、反思，进一步完善工作机制，提高网络舆情科学应对处置能力。

第七章 工作保障

第二十三条 建立健全同步部署机制，制定信息发布、宣传解读、舆情应对的整体方案。出台重大政策、规划方案时，特别是涉及社会群体或师生切身利益的重大政策、规划出台前，通过听证座谈、调查研究、征求意见、沟通媒体等多种形式，充分了解意见建议和舆论反应，做好舆情风险评估和科学研判，有效引导和减少舆情发生。

第二十四条 依托校内专家、学者、优秀学生、知名校友等资源，培养一批政治素质高、责任心强、懂政策法规、善于应对网络舆情的师生评论员队伍，牢牢把握正确舆论导向，占领网络舆论高地，讲好江大故事，传播江大声音，及时有效化解舆情危机，为学校事业高质量发展营造良好的舆论氛围。

第二十五条 积极拓宽与校外新闻媒体及各类网络媒体平台的沟通渠道，最大程度争取主流媒体的支持，及时发布权威信息，引导网络舆情走向。

第二十六条 加强网络舆情工作队伍建设，定期邀请舆情工作专家，开展网络舆情监测及应对处置专题讲座和培训，进一步提高网络媒体宣传和网络舆情引导处置能力。

第八章 附 则

第二十七条 本办法由党委宣传部负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。

