皖审院党〔2020〕63号

关于印发《安徽审计职业学院

舆情工作管理办法》通知

各处室（馆、中心）、各系部：

《安徽审计职业学院舆情工作管理办法》已经院党委会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

中共安徽审计职业学院委员会

2020年6月23日

安徽审计职业学院办公室 2020年6月23日印发

安徽审计职业学院舆情工作管理办法

1. 总则

**第一条** 为建立网络舆情监测预警、处置回应和责任追究机制，增强新媒体背景下舆情应对与危机管理，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）和《安徽省教育厅关于印发教育舆情收集研判和回应工作办法的通知》（皖教秘〔2014〕334号）文件精神，结合学院实际，特制定本办法。

**第二条** 本办法所指的舆情包括意外死亡、自然灾害、事故灾难、公共卫生、食品安全、公共安全、游行示威、群体性事件等涉及学院突发事件的舆论；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及学院负面舆论；社会和师生关心、讨论的涉及学院热点、焦点舆论（涉及对学院重要制度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、涉及社会或师生要求主动回应的舆情等）。

**第三条** 舆情管理应坚持“全面检测、快速反应、确认事实、妥善处理、突出导向、跟踪反馈”的原则，有效引导舆论导向，维护学院形象。

**第四条** 本办法适用于涉及学院的网络舆情监测、舆情研判、舆情预警、舆情处置等一切活动。

第二章 责任体系

**第五条 管理主体**

为切实做好学院舆情工作，结合学院实际，决定成立学院舆情工作领导小组，组长由院党委书记担任，副组长由其他院领导担任，成员由各部门主要负责人组成。

各党支部（党总支）书记和各部门主要负责人是舆情管理的第一责任人。每学期至少召开一次舆情研判工作会议，汇总、分析近期本部门及职责管辖范围内发生的舆情，预测舆情发展趋势，建立健全舆情管理机制，提出解决措施，责任分解到人，及时处置涉及本部门的舆情。

**第六条 监测主体**

学院党委宣传职能部门、各级党组织宣传委员、部门信息通讯员等是舆情监测主体。要充分利用现代化舆情监控系统并结合人工多角度关键词搜索等方式对互联网（特别是投诉、举报、贴吧、论坛等）、微博、微信、QQ等平台涉及学院重点部门、重点事件、重点人群舆情进行监测。

**第七条 预警主体**

各部门是各级舆情预警责任主体。搜集到信息或接到舆情报告后，负责提出初步处置办法，及时通知涉事部门主要负责人，并根据情况及时报告分管院领导及院主要领导。

**第八条 处置主体**

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，在党委宣传职能部门的指导下做好组织协调工作。对涉及单个部门的舆情，相应部门是舆情处置的第一责任主体；对涉及多个部门的舆情，部门之间应加强沟通协商，确保回应的信息准确一致，必要时可确定牵头部门作为第一责任主体；对重大舆情，由学院主要领导亲自负领导责任，指导、协调、督促相关部门做好舆情处置工作。

第三章 舆情监控

**第九条  构建舆情监控体系**

　 （一）学院舆情工作领导小组负责全面监测校内外舆情。

　　（二）各部门负责监测本部门及职责管辖范围内发生的舆情。一经发现，应及时党委宣传职能部门通报备案；并在舆情工作领导小组的指导下对相关舆情进行处置。

**第十条**  对涉及学院的正面舆情，应通过学院网络平台、借助有影响力的媒体大力宣传，积极塑造学院良好的社会形象。

第四章 舆情回应与处置

**第十一条 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。

**第十二条 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、人文关怀第一位，既让民众听到又让民众听懂、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。

**第十三条 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；舆情回应统一归口，除党委宣传职能部门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不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，避免自说自话，力求表达准确、亲切、自然；通过召开新闻发布会进行回应的，院领导和新闻发言人应当出席，对出面回应的工作人员，要给予一定的自主空间，宽容失误；要充分利用新媒体平等交流、互动传播的特点和网站的互动功能，提升回应信息的到达率；要建立与宣传、网信等部门的快速反应和协调联动机制，加强与有关媒体和网站的沟通，扩大回应信息的传播范围。

**第十四条 分级响应**

**（一）一级响应**

1.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、群体性事件等涉及学院突发事件。

2.针对发现的舆情，涉事部门15分钟内报党委宣传职能部门或党委宣传职能部门15分钟内通知涉事部门，同时报告分管院领导和院主要领导。院主要领导在1小时内组建舆情处置工作领导小组，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等发布官方信息，做好后续处置工作。

**（二）二级响应**

1.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及学院的负面投诉、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。

2.针对发现的舆情，涉事部门1小时内报党委宣传职能部门或党委宣传职能部门1小时内通知涉事部门，并报告分管院领导和院主要领导。分管院领导在2小时内组建舆情处置工作领导小组，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等发布官方信息，做好后续处置工作。

**（三）三级响应**

1.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。

2.针对发现的舆情，涉事部门8小时内报党委宣传职能部门或党委宣传职能部门8小时内通知涉事部门，并报告分管院领导。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、报告及后续处置等工作。

第五章 责任追究

**第十五条** 将舆情管理工作纳入年度综合考核体系。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，按照有关规定进行表彰。建立舆情管理工作通报批评和约谈制度，定期对舆情管理工作情况进行通报，对工作消极、不作为且整改不到位的部门和个人进行约谈；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，对相关责任人按《安徽审计职业学院关于贯彻落实党委意识形态工作责任制的实施意见》给予相应处分。

第六章 附则

**第十六条** 学院将依照舆情管理工作实际情况不断完善本管理办法。

**第十七条** 本办法自发布之日起实施。