

肇庆学院学生资助热点舆情应对实施细则

(肇学院〔2018〕64号)

第一章 总则

第一条 根据《教育部全国学生资助管理中心学生资助热点舆情应对实施细则（试行）》及《广东省教育厅学生资助热点舆情应对实施细则》，为做好学生资助突发事件舆情应对工作，增强学生资助舆论引导工作的主动性、针对性、及时性、有效性，营造学生资助良好舆论氛围，结合我校实际，特制定本实施细则。

第二条 本细则中学生资助热点舆情，是指各类媒体报道、网民发布的，社会关注度较高、情况紧急、发展态势朝不良态势，涉及我校学生资助的相关新闻热点事件。

第二章 职责分工

第三条 学校成立学生资助热点舆情应急处置领导小组（以下简称领导小组），负责资助热点舆情应急处置的领导。由分管资助工作的校领导任组长，学生资助管理中心主任兼任副组长，组员由宣传部、学生工作部（处）、就业处、保卫处、信息中心、团委等相关职能部门负责人以及各二级学院党委书记组成。各二级学院要成立相应工作领导小组，负责本学院资助热点舆情应急处置。

第四条 领导小组下设学生资助舆情应急管理办公室（以下简称“应急办”），挂靠在学生资助管理中心，负责组织协调做好学生资助热点舆情应急处理工作，具体负责日常监测、协调学校相关部门联络新闻媒体。

第五条 领导小组负责指导各二级学院建立学生资助热点舆情应急处置相应机制，分级管理，各司其职。

第三章 舆情监测

第六条 应急办全体工作人员均应参与学生资助热点舆情监测。学生资助舆情日常监测，应派专人负责。

第七条 学生资助热点舆情监测范围主要包括：主流的传统媒体、网站、微博、微信、新闻客户端，博客、论坛等。

第八条 学生资助热点舆情一般应符合下列主要特征：

- （一）网络上跟帖评论数量累计超过 1000 条，且存在较为尖锐的言辞或激励的情绪发泄；
- （二）报道事件中涉及重大违规违纪行为、人员死亡、人身重大伤害、财产重大损失，或涉及群体利益、严重影响教育事业形象的。

第四章 舆情处置

第九条 应急办搜索或接收到学生资助热点舆情线索后，当天报告领导小组副组长，简要概述媒体报道的事情基本情况、网民主要观点、可能的发展态势等。

第十条 接报后，领导小组副组长主持召集所有成员紧急磋商，分析研判危害程度和发展态势，确定是否启动应急处置，并研究提出应对方案。

第十一条 领导小组研判确定为热点舆情后，应急办和相关职能部门应立即启动应急处置。

第十二条 首次报告、发声及信息核实。

- （一）首次报告分管校领导。应急办协调学校相关职能部门，当天将舆情情况和下一步工作打

算报告领导小组组长（分管校领导），并由宣传部开展有效的网上舆论管理。

（二）首次发声。应急办负责指导督促二级学院和相关职能部门，按照“谁出事、谁发声”的原则，组织事发单位在事发当天，正面发声回应，表明立场和态度。

（三）信息核实。应急办应在事发当天，通过一定方式，与二级学院和相关职能部门联系，督促其在当天和次日完成以下工作：

1. 立即向二级学院领导或部门领导汇报；
2. 立即报告学校宣传部门等，尽快控制舆情蔓延和发酵；
3. 立即联系事发单位启动核实工作；
4. 立即赶赴事发地全面调查了解情况；
5. 将核查清楚的情况随时报告应急办；
6. 督促并协助事发单位在当天或次日首次正面发声，表明立场和态度。

第十三条 二次报告、发声及处置。

（一）二次报告分管校领导。事情基本核实清楚后，应急办将舆情核实情况以及新的舆情动向报告领导小组组长（分管校领导），并同时通报宣传部。

（二）二次发声。事情基本核实清楚后，应急办负责指导督促有关二级学院和相关部门，组织事发单位在当天或次日，主要确认媒体报道的真实性并还原基本事实，对网络报道的内容是否客观真实进行正面回应，对掺杂水分的报道及时澄清，对确实无误的报道给予确认。

（三）事件处置。事情基本核实清楚后，应急办督促有关二级学院和相关部门完成舆情处置意见。

（四）督办落实。应急办负责监督事发单位严格按照处置意见落实，在3天内形成完整的调查结果和舆情处置报告。

第十四条 三次报告、发声及跟踪。

（一）三次发声。事情处置妥善后，应急办负责指导督促有关二级学院和相关部门，组织事发单位在3天内，进行三次发声，主要公布调查结果以及相应处置措施等，并结合舆情动向，适当作有必要的回应。

（二）三次报告分管校领导。应急办将舆情处置情况形成完整报告报领导小组组长（分管校领导），并同时通报宣传部。

（三）后续舆情跟踪。应急办继续跟踪舆论走向，对存在舆情反弹等苗头性问题进行分析预判，及时报告领导小组，并结合实际进行研究解决。

第十五条 事发单位必须发声，发声的内容与口径应先征求学校应急办同意。事发单位上级主管部门视具体情况决定是否发声，省教育厅负主要监管责任的，由省教育厅（应急办）发声。

第五章 附则

第十六条 本实施细则相关工作要求，适用于工作时间和非工作时间。

第十七条 本细则自印发之日起实施，由学生资助管理中心负责解释。