**学校网络舆情应急处置方案**

一、网络舆情对应系统流程处理步骤

信息收集→信息分类→信息处理→信息反馈→信息跟踪→信息归档

二、网络舆情的信息收集

网络舆情的信息收集来源主要有以下几类

1、宣传处日常检查

2、网友或师生举报投诉

3、学院网络监督员巡查

4、市公安局网警支队通报

5、市委宣传部通报

6、市教育局通报

7、省教育厅社政处通报

8、其它部门通报

三、网络舆情信息收集的手段主要有两种：

1、技术手段：通过舆情监测软件（TOOM舆情监测系统）设置敏感关键字、搜索与学院相关的页面等查找相关的话题。

2、人工手段：通过对重点网站、论坛、SNS、贴吧进行日常检查监控。对院内重点人员对进监控，查访。

四、网络舆情的信息分类

信息按性质可分为两大类：一类为有害信息，另一类为无害信息。

1、有害信息又可分为：

（1）反对宪法所确定的基本原则的

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）损害国家荣誉和利益的；

（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

（5）破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

（6）散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

（8）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

（9）侵犯我院名誉权、知识产权或其它权益的；

（10）其它格调不高、违反公序良俗等低俗信息的。

2、无害信息也可分成二类：一类是咨询类，咨询各类问题，另一类是建议类，对学校的各类建议与意见。

五、网络舆情的信息处理

依据公安及教育相关部门的工作要求，除涉及上述有害信息1-7条必须删除外，第8-10条针对不同情况予以处理：

1、经核实，内容确实违法，予以删除处理并对发贴者相应处理

2、经核实，属于言论过激，则针对言论内容做出相应处理

3、经核实，内容低俗，则针对言论者做适当的教育引导。

4、对于无害信息，应严格按照学校规章制度执行。

六、网络舆情的信息反馈

各职能部门应及时将信息的处理结果向主管部门或相关部门进行汇报、通报。向学校外上级部门反馈统一由宣传处负责。

七、网络舆情的信息跟踪

网络舆情显著的特点就是信息的反复及多样性。对处理完毕后的信息应开展跟踪工作，查看是否有类似的信息在其它相关网站出现，或同一发贴者事后又多次发贴，是否做好发贴者的转化引导工作。

八、网络舆情的信息归档

网络舆情应建立完善的档案：其中包括重点监控网站列表、网络舆情监督员名单、学校内重点监控人员名单、媒体黑名单等。

九、网络舆情的队伍建设

网络舆情应建立三支队伍：

1、由分管副院长、党委宣传部、党政办、团委、学生处、保卫处、现教中心组成的网络舆情领导小组，办公室设在党委宣传部。领导小组协调、监督网络舆情处理过程中涉及的各类问题。

2、由各院系党总支书记、辅导员组成的网络舆情思政教育队伍。各院系应高度重视网络舆情的重要性，应切实做好学生的思想教育工作，及时发现问题，解决问题。

3、由学生党建积极分子、优秀学生干部、党员教师组成的网络舆情监督队伍。充分调动这部分人员的积极性，为网络舆情信息的收集提供更广泛的渠道，同时也为在网上制造正面舆论打下良好的基础。

十、网络舆情的各职能部门的工作分工

1、宣传工作(部)处：加强网络舆情监督员日常管理与培训；对重点网站及人员进行日常检查，制订网络舆情预警机制；制订相关管理制度；向各部门通报相关情况；联合学生处考核相关辅导员日常工作业绩；处理相关有害信息；网络舆情信息的归档。

2、党政办：依照学校相关规章制度监督各部门的信访工作；对宣传处转交的重大问题及时请示院领导；考核各部门的信访工作；确保院长信箱畅通、院长接待日公示。

3、学生工作(部)处：定期开展网络使用的普查工作，为网络舆情的情报收集提供必要数据；完善学生的有效信息，重点对心理疾病的学生要重点把握，开展关于文明上网的心理疏导工作；加强对校内申请宿舍上网的学生审查工作；通过展板、讲座等多种形式积极引导学生文明上网,通过正常的渠道反映自己的诉求；鼓励辅导员开通博客，微博，建立班级QQ群。

4、现教中心：对通过校内局域网上网的学生做好登记工作，做好一人一IP; 安装客户端的过滤软件; 配合学院有关部门做好网络信息监控工作。

5、保卫处：及时向各职能部门通报院内突发性、群体性事件或警示信息，便于相关部门做好网络舆情监控工作; 配合相关部门查找有关发布有害信息的人员。

6、各院系：各辅导员应通过建立班级QQ群、开通博客、微博、加入人人网、贴吧、学院论坛等方式，及时的了解学生的思想状况；转变教育方式，切忌对学生粗暴教育或直接以删贴为最终目的，应引导学生文明上网，通过正当途径寻求诉求；切实发现学生在学习、生活上的问题，积极联络有关部门落实解决，防止出现群体性的网络泄愤行为；鼓励入党积极分子、优秀学生干部通过网络发贴，营造和谐的网络环境；建立预警制度，重点监控心理疾病人员、受处分人员、平时表现较差人员。

TOOM舆情监控研究中心表示，以上范文案例可作为学校开展舆情监测预案的模板，各大高校需要根据自身的实际情况来制定适合的网络舆情预警机制及应对预案。