湖南信息学院网络舆情处置应对流程

一、舆情监测

宣传部舆情管理员，各部门、学院信息员利用学校舆情监测系统监测，在百度、谷歌等搜索引擎浏览新闻、帖子，在教育行业的主要政府职能部门的互联网展示平台浏览新闻，在舆情系统预警中心采用关键词搜索方式，对涉及本地区、本部门、学院的网上信息进行收集、初判，及时发现有关网站、论坛、微博的涉校负面信息。

二、舆情上报

1.发现紧急舆情或重大舆情，学校宣传部舆情管理员或各部门、学院信息员第一时间分别报告宣传部或部门、学院负责人。宣传部和部门、学院负责人接报后，第一时间报学校舆情工作领导小组组长、报分管联系校领导。由学校舆情工作领导小组组长报学校董事长。涉舆情部门、学院同时填写“湖南信息学院网络舆情报告单”报送学校宣传部。

2.舆情报告执行30分钟内口头汇报(当面或电话形式)和90分钟内书面汇报制度要求。

三、应对处置

一般性网络舆情，责任部门、学院4小时内处置回复；重大网络舆情，责任部门、学院2小时内回复。如情况特殊，无法在规定回复期限内处理完毕的，应于8小时内作出表态性回复。紧急舆情于3小时内回应社会关切(视不同程度分别由校党委、校行政分管领导组织相关部门、二级学院处置回复)。

四、后期管理

舆情处置结束后，涉舆情的部门、学院收集汇总过程性资料，宣传部舆情管理员组织汇总学校各级舆情处置的过程性资料，作为专项档案由宣传部立卷归档。