闽教助中心〔2018〕25号

福建省学生资助管理中心关于印发《福建省学生资助热点舆情应对实施细则（试行）》的通知

各市、县（区）、平潭综合实验区教育局，各高校，各省属中职、中小学校，各省直单位幼儿园：

按照教育部全国学生资助管理中心《关于印发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）的通知》（教助中心〔2018〕39号）要求，为做好我省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，特制定了《福建省学生资助热点舆情应对实施细则（试行）》。现印发你们，请遵照执行。

福建省学生资助管理中心

2018年6月19日

福建省学生资助热点舆情应对实施细则

（试行）

**第一章 总则**

第一条 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，根据教育部《教育热点舆情应对规程》《教育热点舆情应对实施细则》和福建省教育厅有关规定，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、网民发布的与学生资助直接相关的社会关注度和危害程度较高、情况紧急、发展态势有恶化倾向的新闻热点事件。

第三条 学生资助热点舆情监测与处置，按照“全员参与、统一实施、分工负责、及时谨慎”的原则展开。

**第二章 机构与职责分工**

第四条 福建省学生资助管理中心成立省级学生资助热点舆情应急处置领导小组，全权领导资助热点舆情应急处置工作。省学生资助管理中心主任担任组长，宣传、资助相关业务部门负责人任成员。

第五条 各单位（指全省各地各校，下同）参照成立学生资助热点舆情应急处置领导小组，负责做好本单位学生资助热点舆情应急处置工作，具体为日常舆情监测、编写《学生资助舆情快报》、与相关媒体的对外联络等工作。

学生资助热点舆情应急处置领导小组建立日常紧急会商机制和网络工作群，确保在热点舆情发生后，第一时间完成应急会商。

第六条 舆情涉及的相关单位，是舆情应对工作的责任主体，具体负责学生资助热点舆情的核实、处理、对外发布口径准备、逐级报告等处置工作。

**第三章 舆情监测**

第七条 省学生资助管理中心及各单位学生资助管理中心全体工作人员均应通过“资助云-舆情监测”模块或其他途径参与学生资助热点舆情监测。一旦监测到学生资助热点舆情或线索，应立即将相关信息报各地各校学生资助热点舆情应急处置领导小组。

第八条 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。

第九条 学生资助热点舆情一般应符合下列主要特征：

1.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烈的情绪；

2.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 磋商与研判**

第十条 各单位搜索或接收到学生资助热点舆情线索后，首先口头报告本级领导小组负责人，并在30分钟内形成《学生资助舆情快报》报领导小组，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。紧急情况或非工作时间，可直接报送舆情网络链接。同时，将情况报送上级主管部门。

第十一条 接报后原则上30分钟内，领导小组组长或副组长主持召集所有成员紧急磋商（紧急情况或非工作日时间可电话磋商），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。

**第五章　处置程序**

第十二条 学生资助热点舆情应急处置领导小组研判确定为热点舆情后，应立即启动应急处置，一般流程包括三个阶段：

**第一阶段：首次报告、发声及启动处置**

**1.首次报告。**接到舆情线索１小时内（以启动应急处置为时间起点，下同），将舆情和下一步工作打算报领导小组审定后，立即开展有效的网上舆论管理，并报告上级主管部门。

**2.首次发声。**各单位负责指导督促事发区域（部门）或相关学校，按照“谁出事、谁发声”的原则，组织事发单位原则上在4小时内正面发声回应，表明立场和态度。

**3.启动处置。**各级学生资助热点舆情应急处置领导小组应在10分钟内，通过电话沟通和印发《督办单》两种方式（非上班时间，督办单应在上班日补发），与相关单位联系，督促其在24小时以内完成以下工作：

（1）立即向分管领导汇报；

（2）立即通过新闻部门报告上级宣传部门协调网信办等，尽快控制舆情蔓延和发酵；

（3）立即赶赴事发地全面调查了解情况；

（4）将核查清楚的情况随时报告省学生资助管理中心；

（5）督促并协助事发单位在4小时内首次正面发声，表明立场和态度。

**第二阶段：二次报告、发声及处置**

**1.二次报告。**事情基本核实清楚后，经领导小组审定，将舆情核实情况以及新的舆情动向向上级主管部门汇报。

**2.二次发声。**事情基本核实清楚后，相关上级主管单位负责指导督促所辖事发教育局、学校，组织事发单位在24小时内进行二次发声，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。

**3.事件处置。**事情基本核实清楚后，由领导小组审定处置意见，在48小时内形成最终的舆情处置意见。

**4.督办落实。**各单位领导小组负责监督本单位或事发单位，严格按照处置意见落实，在72小时内形成完整的调查结果和舆情处置报告。

**第三阶段：三次报告、发声及跟踪**

**1.三次发声。**事情处置妥善后，相关上级主管单位负责指导督促事发单位，组织事发单位在72小时内进行三次发声，主要公布调查结果以及相应处置措施等，并结合舆情动向，适当作出回应。

**2. 三次报告。**经领导小组审定，将舆情处置情况形成完整报告报上级主管部门。

**3. 后续舆情跟踪。**各单位人员继续跟踪舆情走向，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。

第十三条 事发单位必须发声，发声的内容与口径应先征求福建省学生资助管理中心意见。

第十四条 学生资助热点舆情处置原则上按照上述三个阶段开展，在具体处置时，可根据实际情况适当增减流程。

**第六章 附则**

第十五条 本实施细则相关工作要求，原则上适用于所有时间段。如在非工作时间发生相关舆情，除印发《督办单》等环节需在上班后第一时间补办外，其他处置环节均按照本实施细则执行。

第十六条 本细则自印发之日起实施。

抄送：教育部全国学生资助管理中心