

上海师范大学学生资助舆情监控和应急处

置实施细则

（试行）

一、工作目标

（一）根据《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）》教助中心〔2018〕39号和《上海市学生资助舆情监控和应急处置实施细则（试行）》沪学助〔2019〕6号文件要求，制定本实施细则。做好本校学生资助舆情监控和突发事件处置工作，增强学生资助舆论引导工作的主动性、针对性、及时性和有效性，营造学生资助良好舆论氛围，防范和及时化解各类突发事件的舆情风险。

（二）本实施细则中学生资助舆情，是指各类媒体报道、网民发布、学生群体散布的与本校学生资助直接相关的社会关注度高、情况紧急、有进一步扩散发酵的新闻热点事件。

二、职责分工

（一）本校学生资助舆情监控和应急处置小组成员由上海师范大学学生资助工作领导小组成员兼任。

（二）工作领导小组负责指导学生工作部（处）和各学院建立学生资助舆情监控和应急处置的相应机制，施行分级管理，各司其职。

（三）工作领导小组下设学生资助舆情监控和应急处置

办公室（以下简称“应急办”），设在学生工作部（处）学生资助管理中心，由学生工作部（处）部（处）长担任应急办主任，分管副部长担任应急办常务副主任，各学院学生工作副书记担任副主任，学生资助管理中心成员和各学院资助辅导员担任组员。应急办负责组织协调学生资助舆情的网络监控、处置指导、工作培训、督促督办、联络相关新闻媒体等推进工作。

三、舆情监控

（一）应急办全体工作人员均应参与学生资助舆情日常监控，并施行学院责任制，具体由各学院相关工作人员负责。

（二）学生资助舆情监控范围主要包括：主流传统媒体、新媒体、网站、微博、微信、新闻客户端、博客、贴吧、论坛等。

（三）学生资助舆情一般应符合下列主要特征：

1. 报道事件中涉及重大违规违纪行为、人员伤亡、人身重大伤害、财产重大损失，或涉及群体利益、严重影响学校教育教学的事件。

2. 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。

（四）学校学生资助舆情监控网络体系包含“两层三级”体系，实施双月报告制度。

学院层面：各学院应结合学生工作特点，建立各学院学

生资助舆情监控体系，实施学院资助辅导员-学生工作副书记-学院党委书记三级工作机制，将本学院的学生资助工作动态、受助学生思想动态等每2个月报送一次至校学生资助管理中心。

学校层面：在学生舆情监控和应急处置小组领导下，应急办具体处理各项事务。实施学生资助管理中心主任-学生工作部（处）部（处）长-分管校领导三级工作机制，将本校的学生资助工作动态、受助学生思想动态等每2个月报送一次至市学生资助管理中心。

四、舆情处置

（一）应急办搜索或接收到学生资助舆情线索后，应当天报告工作小组组长，简要概述媒体报道的事情基本情况、网民主要观点、可能的发展态势研判等。

（二）接报后，工作领导小组组长主持召集小组相关成员紧急磋商，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。

（三）工作领导小组研判确定为应急舆情后，应急办和相关学院应立即启动应急处置。

（四）全校实施学生资助舆情三级监控和应急处置体系。

【一级舆情】：需要进一步观察研判的思想信息。指学生对资助政策了解、各类评审认定、奖助资助金发放等所产

生的一般性、个别性、言论性思想反映。

处置措施：

1. 各学院适时召开工作会议进行综合汇总研判，开展针对性引导教育；

2. 形成学生资助舆情报告并在 24 小时内上报学校应急办，学校应急办在 48 小时内上报市学生资助应急办。

【二级舆情】：必须及时上报的舆情信息。指学生对国家及上海市学生资助政策法规、学校制定的各类学生资助管理制度、各类评审和资金发放、受助学生在校内合法权益受损所产生的过激性言论、情绪性反映甚至严重争吵打架等现象。

处置措施：

1. 各学院要主动关注并接近涉及学生，及时了解掌握问题的来龙去脉，初步判断可能引发的后果；

2. 根据当时所处情况，立即逐级向分管领导报告，认真研判，积极应对，稳妥处置；

3、24 小时内形成舆情处置报告上报学校应急办，学校应急办上报市学生资助应急办。

【三级舆情】：必须立即采取措施防止事态扩大的危险信息。指有可能发生严重违法问题或治安事件、损害生命健康、形成群体性事件以及可能影响意识形态建设、影响学校安全管理和思想稳定的紧急突发性问题。

处置措施：

1. 首次报告、发声及信息核实。

(1) 各学院应舆情发生 30 分钟内将舆情情况和下一步工作打算报告学校应急办，学校应急办报告分管校领导和市学生资助应急办，并开展有效的网上舆论管理，同时报告上级宣传等部门，尽快控制舆情蔓延和发酵；

(2) 根据市学生资助应急办指导，学校应急办督促相关学院，按照“谁出事，谁发声”的原则，在事发当天正面发声回应，表明立场和态度，同时启动核实和全面调查工作，并将核实调查情况随时报告市学生资助应急办。

2. 二次报告、发声及处置。

(1) 事情基本核实清楚后，各学院将舆情核实情况以及新的舆情动向报告学校应急办，学校应急办报告分管校领导和市学生资助应急办；

(2) 根据市学生资助应急办指导，学校应急办督促相关学院，在当日或次日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与确认；

(3) 学校应急办督促有关学院完成舆情处置意见；

(4) 学校应急办监督事发学院严格按照处置意见落实，48 小时内形成完整调查结果和舆情处置报告报送学校应急办，并报送市学生资助应急办。

3. 三次报告、发声及跟踪。

(1) 事件处置妥善后，根据市学生资助应急办指导，学校应急办督促有关学院，在3天内进行三次发声，学校公布调查结果以及相应处置措施等，结合舆情动向做适当必要回应；

(2) 学校应急办将舆情处置情况形成完整报告报学校舆情监控和应急处置工作领导小组和市学生资助应急办；

(3) 学校应急办在市学生资助应急办指导下，对存在舆情反弹等苗头性问题进行分析预判，及时通报相关情况，防止事态进一步恶化或扩大。

(五) 事发相关学院在学校应急办的指导下主动发声，事发单位发声的口径和内容应事先征得市学生资助应急办同意。

五、附则

本办法的解释权和修改权属于校学生工作部（处）。本办法自公布之日起施行，未尽事宜，参照《上海市学生资助舆情监控和应急处置实施细则（试行）》执行。