

彰化縣政府暨所屬各機關突發輿情事件回應標準作業流程

- 一、目的：為加強突發輿情事件處理之聯繫及溝通，建立本府良好之形象，提高新聞之正確性，特訂定本作業流程。
- 二、突發輿情事件處理原則如下：
- (一)依本作業流程，遇突發輿情或重大新聞事件者，相關局處應立即陳報本府機要秘書，並通報新聞處，研判後如需回應，則由機要秘書召集研商後，由相關局處主管或發言人適時對外發言或接受媒體記者採訪回應。
- (二)非發言人未經授權勿擅自對媒體發表與公務相關之言論或提供資料予媒體。
- 三、作業流程。

作業流程	權責單位	執行時間	處置作為
<pre> graph TD A[突發輿情或重大新聞事件] --> B[輿情工作群組通報] A --> C[媒體採訪回應通報] B --> D[判斷事件之影響性] C --> D D --> E{是否公開說明回應} E -- 否 --> F[持續關注後續效應] E -- 是 --> G[相關局處提供參考資料] G --> H[研擬回應內容或召開討論會] H --> I[安排媒體採訪時地與媒體接待] I --> J[對外發言] J --> K[新聞蒐集] K --> L[結案記錄] F --> L </pre>	<p>各局處</p> <p>新聞處</p> <p>機要秘書</p> <p>新聞處</p> <p>相關局處 新聞聯絡人</p> <p>機要秘書、新聞處長、相關局處主管</p> <p>新聞處</p> <p>縣長、副縣長、新聞處長、局處主管或發言人</p> <p>新聞處</p>	<p>事件發生當日或媒體報導日</p> <p>當日</p> <p>當日</p> <p>2日內報導新聞</p> <p>2小時為內原則，視緊急狀況彈性調整</p> <p>當日</p> <p>視媒體需求配合安排</p> <p>3日內報導新聞</p>	<p>撰寫處置作為與回應說明</p>