

內政部消防署三層新聞發言人及輿情處理作業規定

中華民國92年10月9日消署秘字第0920100743號函頒
中華民國98年11月9日消署秘字第0980100780號函修正
中華民國106年8月25日消署企字第10613138791號函修正
中華民國106年12月12日消署企字第1061314225號函修正

- 一、內政部消防署（以下簡稱本署）為加強與媒體之聯繫溝通，即時處理與本署有關輿情，建立機關之良好形象，提高新聞正確性，特訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱三層發言人，係指本署署長指定之副署長、主任秘書、各業務單位主管或負責新聞聯繫之新聞聯絡人。
- 三、本作業規定適用於本署公布或訂頒之法律、法規命令、行政規則、或發布重要政策、公眾關注之重大事件、辦理重要活動、處理重大災害防救、突發事件、重大敏感性之議題及回應或澄清新聞及網路社群媒體報導本署相關新聞議題時。
- 四、本署三層發言人制度之設立，將視事件之演變、各界之反映及適時之需要，分層、合併或提升層級發言；其分層負責事項如下：
 - （一）第三層發言人：由各業務單位主管或負責新聞聯繫工作新聞聯絡人擔任，就本署公布或訂頒法律、法規命令、行政規則，公眾關注之議題，本署辦理重要活動或署長指定相關議題等事項進行發言。
 - （二）第二層發言人：由主任秘書擔任，就本署處理重大災害防救，回應或澄清媒體報導本署相關新聞議題，並得就第三層發言事項或署長指定相關議題等進行發言。
 - （三）第一層發言人：由署長指定之副署長擔任，就本署重大政策、突發事件、重大敏感性議題及公眾關注之重大事件，並得就第二、三層發言事項或署長指定相關議題等進行發言。
- 五、新聞發言人應有之認知：
 - （一）新聞發言人不僅要熟悉本單位業務，更要瞭解各類型傳播媒體運作規範，才能有效透過傳播媒介發布正確訊息。
 - （二）新聞發言人應在瞭解公眾需求之前提下，進行針對性之訊息發布，並建立雙向溝通，消除偏見和隔閡，避免誤解和謠傳。

六、新聞發言之原則：

- (一)主動掌握議題之發布時效及突發、重大事件之宣導時機，透過各類傳播管道適時發布新聞。
- (二)本署三層發言人制度，應考量新聞先後、繁簡、輕重、緩急等屬性分層發言，必要時提升層級作更深入、廣泛或更正之發言。
- (三)面對媒體發言，文字內容及遣詞應注意精確，避免不當文字之誘導，排除無心之發言，引發誤解之狀況。
- (四)發言時，應主動發表本署的主張及立場，澄清個別事項，就新聞及網路社群媒體關注問題，適時回應。
- (五)遇專業性新聞議題，應先行取得正確資訊後再行發言。

七、本署各業務單位應配合事項：

- (一)發布本署重大決策及各項因應作為時，就相關議題制定完整的資訊及考量本署的立場，統一口徑，以供發表。
- (二)新聞發布時，各業務單位相關人員亦應在場，適時就相關業務作說明，以爭取主動、發布正確訊息。
- (三)本署對外發言，一律由發言人統一對外說明，其他人員非經核准，不得以私人或代表機關名義，任意發表有關本署業務之言論。
- (四)有關本署之消防政策、政令及消防安全宣導、各項災害防救應變作為等較無時效性之新聞議題，請各組室隨時提供，俾利消防宣導科適時聯繫媒體發布，以提高見報率。

八、為強化發言人之功能，加強即時處理重大新聞之機制，本署設置輿情小組，俾對於外界批評本署之言論，以淺顯易懂、簡潔有力之措詞，即時澄清或回應，以適時表達本署立場，相關作法如下：

- (一)本署輿情小組，由當日指揮督導官擔任召集人，小組成員由本署總值日官、執勤官、各組室輪值人員、新聞報導相關之業務組室主管(含業務承辦人)及消防宣導科組成。
- (二)輿情小組應立即回應之相關新聞議題，包括各級長官重視之事項、立委關切質詢之事項、各縣市發生重大事件與消防業務相關之事項、重大人命傷亡之災害防救事項、社群媒體關注與消防業務相關事項

及對本署形象有損之偏頗報導事項等。

(三)輿情小組於每日上午六時及下午三時三十分報紙送達時，由值勤室總值日官、災情監控小組長及負責剪報之各組室輪值人員查閱報章媒體報導有關本署應立即回應之相關新聞議題時，立即通報指揮督導官、相關組、室主管及消防宣導科長(含新聞聯絡人)，於是日上午七時三十分及下午四時，就相關新聞議題研擬回應新聞稿或擬答(Q&A)資料，由指揮督導官核定並向署長說明後(新聞議題Q&A於上午九時及下午五時三十分前，新聞稿於上午十時及下午四時五十分前)，交由消防宣導科立即電傳內政部部、次長室、主任秘書辦公室及內政部國會組及發言人室，標準作業程序如附件。

(四)另救災救護指揮中心於觀看即時新聞及跑馬燈時，發現有報導消防相關事項，執勤官應督導執勤員製作新聞監看處理表，通報總值日官審核，並由總值日官報請輪值之指揮督導官核示後，移請權責單位處理，或視需要召集成立輿情小組，依本規定作業。

九、為強化本署即時輿情及社群媒體回應作為，相關機制如下：

(一)本署綜合企劃組(消防宣導科)及各業務單位應隨時關注輿論及網路社群媒體所發布之消防相關訊息，並將訊息傳至「消防署通報」及「消防署臉書」LINE群組(以下簡稱LINE群組)。

(二)針對重大事件需立即澄清、說明議題應由本署綜合企劃組(消防宣導科)評估建議，經署長或第一層發言人指示後，由相關業務單位於三十分鐘內研擬一百字回應稿傳至LINE群組，另於二小時內撰擬Q&A、新聞稿及臉書貼文(必要時製作懶人包或召開記者會)並簽奉核可，發布至本署全球資訊網最新消息新聞發布區(其中需澄清事項併同發布於最新消息闢謠專區)及本署臉書粉絲專頁，並將新聞稿送綜合企劃組消防宣導科辦理新聞發布事宜。

(三)本署臉書粉絲專頁一般性留言，應於二日內回應。

十、為鼓勵同仁積極辦理本署輿情即時澄清及臉書粉絲專頁一般性留言回應等相關事宜，由綜合企劃組(消防宣導科)按月統計各單位辦理情形並每半年評比獎懲一次，於每年一月及七月統一簽辦，上半年未達標

準部分不得併計，依下列規定覈實辦理：

- (一)各單位辦理本署輿情即時澄清情形符合規定時效，辦理案件數合計達三件以上，五件以下之承辦人員得嘉獎一次；案件數合計達六件以上，十件以下之承辦人員得嘉獎二次；案件數合計達十一件以上者記功一次。
- (二)各單位辦理本署臉書粉絲專頁貼文及一般性留言回應情形符合規定時效，辦理案件數合計五件以上，十件以下之承辦人員得嘉獎一次；案件數合計達十一件以上，二十件以下之承辦人員得嘉獎二次；案件數合計達二十一件以上者記功一次。
- (三)各單位辦理本署輿情即時澄清及臉書粉絲專頁一般性留言回應等相關事宜，違反本作業規定所訂時效案件數每累計五件，記申誡一次，主管人員應負連帶責任。
- (四)本案相關聯繫窗口，每半年視執行成效，每人最高記功(過)一次額度內予以獎懲。