

內政部消防署三層新聞發言人及輿情處理作業規定第八點、第九點修正規定

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，由當日總值日官擔任召集人，小組成員由本署災情監控組長、執勤官、查證彙整員、參謀組員、資通組員、新聞報導相關之業務單位主管(含業務承辦人)及消防宣導科成員組成。
- (二)輿情小組應立即回應之相關新聞議題，包括行政院及內政部指示回應議題、各縣市發生重大事件與消防業務相關事項、重大人命傷亡案件、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)每日各層級執勤人員應全時查看本署「消防輿情」及「災防輿情」LINE群組，若發現有本署須立即回應之新聞議題時，立即由總值日官啟動輿情小組；查證彙整員及參謀組員分別於上午六時三十分及下午三時三十分彙整產出當日與本署業務相關輿情，經災情監控組長及總值日官核定後，上傳「消防署輿情通報」LINE群組，並由總值日官向署長陳報，經指示如有須研擬回應基調、新聞稿及擬答（Q&A）之議題，應立即通知權管單位撰寫並上傳「消防署業務聯繫」LINE群組，於奉核可後交由綜合企劃組（消防宣導科）傳送內政部發言人室或國會組，標準作業程序如附件。
- (四)另救災救護指揮中心執勤人員監看電視新聞及跑馬燈，發現有消防相關報導時，執勤官應督導執勤員立即查證，並於「防災應變」及「消防署通報」二個LINE群組通報長官、相關機關及組室，必要時並製作新聞監看處理表，通報總值日官核示後，立即移請權管單位處理，或視需要成立輿情小組，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)本署每日執勤之查證彙整員與參謀組員、各業務單位及綜合企劃組（消防宣導科）應隨時關注輿論及網路社群媒體所發布之消防相關訊息，並將重要訊息上傳「消防署業務聯繫」LINE群組。
- (二)針對重大事件需立即澄清、說明議題，經署長或第一層發言人指示後，由權管單位於三十分鐘內研擬回應基調傳至「消防署業務聯繫」LINE群組，並於一小時內完成擬答(Q&A)及新聞稿上傳LINE群組（必要時製作懶人包或召開記者會），經署長或第一層發言人核可後，將上述資料送綜合企劃組（消防宣導科）辦理後續資料傳送內政部發言人室或國會組、發布新聞或於本署臉書粉絲專頁貼文；若需召開記者會，立即請示署長指定記者會發言人、訂定記者會時間及發布採訪通知，於本署四樓新聞發布室召開。
- (三)本署臉書粉絲專頁一般性留言，應於二日內回應。