

# 內政部消防署三層新聞發言人作業規定

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

- 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之業務，更要瞭解媒體運作之規範，才能有效透過媒體將正確信息予以發布。
- (二)新聞發言人應該在瞭解公眾需求之前提下，進行針對性之信息發布，並建立雙向之溝通，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，透過媒體管道以適時發布新聞。
- (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，應就媒體關注的問題，作出適時的回應。
- (五)遇專業性新聞議題，應先行取得正確資訊後再行發言。

七、本署各業務單位應行配合事項：

- (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、另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，以適時表達本署之立場，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、執勤官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(含業務承辦人)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六時前），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監控即時新聞及跑馬燈時，發現有報導消防相關事項，執勤官應研擬新聞議題，通報總值日官審核，並由總值日官報請輪值之指揮督導官，視需要召集成立輿情小組，依本規定作業。