

Số: **161** /KH-UBND

Quảng Ngãi, ngày **18** tháng 11 năm 2021

**KẾ HOẠCH**  
**Xây dựng mô hình quản lý, xử lý khủng hoảng truyền thông**  
**của tỉnh Quảng Ngãi**

Căn cứ Chương trình phối hợp số 14-CTr/BTGTU-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2021 giữa Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy với Ủy ban nhân dân tỉnh trong thực thi pháp luật, triển khai kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội, giải quyết các vấn đề nổi cộm, nhân dân quan tâm; trên cơ sở đề xuất của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1492/TTr-STTTT ngày 08/11/2021, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch xây dựng mô hình quản lý, xử lý khủng hoảng truyền thông trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*sau đây gọi tắt là Kế hoạch*) với những nội dung cơ bản sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm chuẩn bị các nội dung công việc thực hiện việc xử lý khủng hoảng truyền thông và trang bị kiến thức, kỹ năng về xử lý khủng hoảng truyền thông cho các cơ quan, đơn vị, địa phương của tỉnh.

- Phòng ngừa, kịp thời xử lý trong tình huống khủng hoảng truyền thông, giúp làm sáng tỏ tình hình, giải tỏa dư luận, bác bỏ tin đồn thất thiệt. Chủ động hành động hiệu quả để giảm thiểu các thiệt hại hoặc ngăn chặn được những tác động tiêu cực, bất lợi do khủng hoảng gây ra.

- Giữ gìn, bảo vệ uy tín và hình ảnh của cơ quan, tổ chức và người lãnh đạo cơ quan trước khủng hoảng bằng việc thể hiện trước công chúng về năng lực, hành động minh bạch, giải quyết vấn đề một cách nghiêm túc, đưa ra giải pháp hợp lý, kịp thời.

**2. Yêu cầu**

- Cần kịp thời, chủ động cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí khi xảy ra khủng hoảng; thông tin gửi đến truyền thông phải đảm bảo chính xác, trung thực.

- Nhạy bén, sớm nhận diện được khủng hoảng, phải làm chủ tình hình, thể hiện tinh thần trách nhiệm, năng lực điều hành, giải pháp hợp lý.

- Người phát ngôn cung cấp thông tin phải cập nhật, thống nhất, chính xác, tự tin, lưu loát; phát ngôn và hành động phải nhất quán. Lấy lợi ích của cộng đồng, Nhân dân làm trung tâm trong quá trình xử lý khủng hoảng truyền thông.

## II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

### 1. Nhận diện khủng hoảng truyền thông

- Xác lập những vấn đề về thông tin, nhận diện khủng hoảng.
- Xác định nguyên nhân khủng hoảng; xem xét các dữ kiện, thông tin cần phải cung cấp cho báo chí; thông tin đang bị nhiễu.

### 2. Huy động và xác định nguồn lực xử lý khủng hoảng

- Xác định người đủ thẩm quyền làm đầu mối cung cấp thông tin cho báo chí.

- Xác lập phương tiện truyền tải thông tin đến công chúng kịp thời, hiệu quả như: Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ngãi, Cổng thông tin điện tử, mạng xã hội,...

- Xác lập phương thức phù hợp cung cấp thông tin đến các cơ quan báo chí, truyền thông: thông cáo báo chí, họp báo, trả lời phỏng vấn, đăng tải trên Trang tin điện tử.

### 3. Xác định phạm vi xử lý

- Tùy theo sự kiện và tầm ảnh hưởng sẽ quyết định phạm vi xử lý.
- Xây dựng thông điệp và Tổ chức họp báo khẩn cấp.

### 4. Theo dõi phản ứng của dư luận sau khi xử lý khủng hoảng

Đặt hàng sản xuất phóng sự, truyền thông để giải thích, làm rõ sự việc, trấn an dư luận sau khủng hoảng.

5. Tổ chức các cuộc họp để rút kinh nghiệm và bàn về phương án xây dựng hình ảnh mới sau khủng hoảng.

## III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Thành lập Tổ tham mưu xử lý khủng hoảng truyền thông, quan hệ với báo chí của tỉnh và ban hành Quy chế hoạt động của Tổ

- Thời gian thực hiện: Quý I năm 2022.
- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Đơn vị phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Đặt hàng xây dựng Kịch bản xử lý khủng hoảng truyền thông của tỉnh theo nhiều cấp độ

- Thời gian thực hiện: Quý II năm 2022.
- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Đơn vị phối hợp: Các cơ quan, đơn vị liên quan.

3. Xuất bản Sổ tay hướng dẫn xử lý khủng hoảng truyền thông

- Nội dung: biên soạn, xuất bản, phát hành Sổ tay hướng dẫn xử lý khủng hoảng truyền thông để cấp phát cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Quý II năm 2022.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Đơn vị phối hợp: các cơ quan, đơn vị liên quan.

#### **4. Tổ chức tập huấn về nhận diện và xử lý khủng hoảng truyền thông**

- Nội dung: Tập huấn về kỹ năng, các bước tiến hành xử lý khủng hoảng truyền thông cho lãnh đạo chủ chốt, người phát ngôn, Tổ xử lý khủng hoảng truyền thông của tỉnh, cấp huyện, cấp xã.
- Thời gian thực hiện: Quý II năm 2022.
- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Đơn vị phối hợp: các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan.

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các nguồn huy động hợp pháp.

- Căn cứ tình hình thực tiễn hàng năm, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kế hoạch chi tiết, lập dự toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ và tổng hợp chung trong dự toán ngân sách hàng năm của đơn vị để trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Đề nghị Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy**

- Khi xảy ra vụ việc có tính chất phức tạp, nổi cộm có nguy cơ xảy ra khủng hoảng truyền thông, tùy tình hình thực tế, trao đổi, thống nhất với Ủy ban nhân dân tỉnh cách thức, nội dung xử lý khủng hoảng một cách kịp thời, nhất quán, hiệu quả.

- Định hướng, chỉ đạo các cơ quan báo chí của tỉnh tuyên truyền về nội dung xử lý khủng hoảng truyền thông, khắc phục những vấn đề nổi cộm, phức tạp nhằm ổn định tình hình, phòng ngừa phát sinh bức xúc mới.

#### **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Kế hoạch này; theo dõi, tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả thực hiện và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch cho phù hợp với thực tế.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc cung cấp thông tin cho báo chí thường xuyên cũng như trong trường hợp xảy ra khủng hoảng truyền thông.

#### **3. Sở Tài chính**

Hàng năm, trên cơ sở dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch của Sở Thông tin và Truyền thông lập và khả năng cân đối ngân sách tỉnh, Sở Tài chính tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

#### **4. Công an tỉnh**

- Chủ trì đấu tranh phản bác quan điểm sai trái, thù địch, thông tin giả, sai sự thật đối với những vấn đề nổi cộm, bức xúc, Nhân dân quan tâm có nguy cơ xảy ra khủng hoảng truyền thông.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tổ chức xác minh, kịp thời tham mưu xử lý theo quy định của pháp luật các tổ chức, cá nhân tạo khủng hoảng truyền thông với mục đích xâm phạm an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội hoặc lợi dụng khủng hoảng truyền thông để vi phạm pháp luật.

### **5. Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**

- Chủ động cung cấp thông tin và phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong công tác thông tin, tuyên truyền và tổ chức họp báo khi xảy ra khủng hoảng.

- Tích cực theo dõi thông tin trên báo chí, kịp thời phát hiện những thông tin phản ánh sai sự thật, thiếu khách quan có nguy cơ xảy ra khủng hoảng để phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xử lý.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo việc tham mưu thành lập Tổ xử lý khủng hoảng truyền thông của cấp huyện, cấp xã.

### **6. Các cơ quan báo chí, truyền thông của tỉnh**

- Phối hợp cùng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc xử lý khủng hoảng truyền thông liên quan đến tỉnh.

- Kịp thời đăng tải, phát sóng các thông tin làm rõ, giải thích với người dân về sự việc khủng hoảng truyền thông trên các phương tiện truyền thông, nhất là trên mạng xã hội.

Yêu cầu các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan báo chí; các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Công an tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hội Nhà báo tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PT&TH tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng N/c, CBTH;
- Lưu: VT, KGVX.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trần Phước Hiền**