**金門縣自來水廠輿情處理作業程序 (一般輿情)**

權責課室

中華民國108年10月25日水孝字第1080007496號函發布

1.預先掌握重要議題或評論

2.各媒體及網路之輿情蒐集

行政課(輿情專責人員)

各課室

業管課室

行政課(輿情專責人員)

業管課室

輿情回應處理作業(依核定情形採用)

1.以粉專名義於輿情出處回應

2.將輿情議題說明張貼於網頁及粉專

(於輿情出處回應時效

6小時內 初步回應

3天內 正式回應)

於群組研擬處理方式、回覆內容、新聞稿(視需)，陳核廠長核定

(如建議暫不處理亦需持續掌握輿情狀況)

業管課室回覆收到

一般輿情小組

(將輿情截圖貼於本廠主管LINE群組，Tag課室主管或代理人，確認業管課室收辦)

行政課(輿情專責人員)

行政課解除列管

業管課室

是

重大輿情小組

否

結案

追蹤是否有延燒趨勢

於縣府LINE一般輿情小組回覆處理情形

不處理、研擬中、處理完畢(於輿情出處回應、發送新聞稿、於本廠粉專或網頁說明)

一般輿情群組

備註：

1.業管課室輿情窗口及輿情專責人員應自行追蹤列管輿情處理進度。

2.業管課室逾期未回應，由本廠行政課至群組追蹤提醒。

**金門縣自來水廠輿情處理作業程序 (重大輿情)**

權責課室

行政課(輿情專責人員)

各課室

1.預先掌握重要議題或評論

2.各媒體及網路之輿情蒐集

1.2：行政課(輿情專責人員)

3.4：行政課召集

業管課室

業管課室

廠長、副廠長暨行政課列席

業管課室

業管課室

業管課室

輿情回應處理作業(3.4依核定情形採用)

1.以粉專名義於輿情出處回應

2.將輿情議題說明張貼於網頁及粉專

(於輿情出處回應時效

3小時內 初步回應

1天內 正式回應)

3.發送新聞稿；4.召開記者會

傳送工務處

否

研擬回應資料

(如:新聞稿、QA、懶人包等)陳奉核定

業管課室召開研商會議

研擬處置腹案等會議資料

是

研判是否

召開會議

業管課室回覆收到

否

結案

追蹤是否有延燒趨勢

重大輿情小組

(將輿情截圖貼於本廠主管LINE群組，Tag課室主管或代理人，確認業管課室收辦)

行政課解除列管

業管課室

業管課室

主管群組

是

轉請工務處於LINE重大輿情小組回覆處理情形

不處理、研擬中、處理完畢(於輿情出處回應、發送新聞稿、於單位粉專或網頁說明、記者會)

備註：

1.業管課室輿情窗口及輿情專責人員應自行追蹤列管輿情處理進度。

2.業管課室逾期未回應，由本廠行政課至工作群組追蹤提醒。

備註：

**一、一般輿情建議處理流程：**

1. 群組成員：1.廠長室、2.副廠長、3.課室主管、主任、4.各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5.行政課輿情專責人員、6.相關承辦人員。
2. 各課室主管為輿情回應人員，亦得指派代理人或輿情窗口，協助課室輿情之彙整及列管。
3. 如有業務相關一般輿情，副廠長、課室主管應協助蒐集並傳遞至主管LINE群組。其他非業管課室如有蒐集與本廠相關輿情，亦請協助傳遞。
4. 跨課室輿情，由業務權重高的課室彙整其他相關業務課室意見後，統籌辦理。如無法確認主辦課室，由行政課彙整各課室意見協助洽請業管課室主辦。
5. 處理方式：

1.接獲輿情時，請輿情專責人員於LINE群組通報，業管課請回復「○○課室收到」；輿情處理完畢後，課室輿情窗口應於LINE群組回報「○○○輿情案已處理(於臉書回應)」，並截圖貼上回報內容。

2.由業務課室逕行於課室內部討論，其回應內容及處置方式，應經副廠長以上層級核定，統一由行政課輿情專責人員對外發布。

3.應自上傳群組起，於6小時內初步回應，3天內正式回應。

4.回應內容宜針對輿情主題，以簡要清楚方式說明，並採正面、事實性論述，避免情緒性語言。

5.為利時效性輿情傳送及接收回報先於LINE群組進行，案情較為複雜者再及時簽辦核定。

6.業務課室輿情窗口應持續追蹤該則輿情，若有擴大趨勢，應彙整相關輿情資料，交由廠長與縣府工務處研議，提送重大輿情小組討論。

**二、重大輿情建議處理流程：**

1. 群組成員：1.廠長室、2.副廠長、3.課室課長、主任、4.各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5.行政課輿情專責人員、6.相關承辦人員。
2. 跨課室輿情，由業務權重高的課室彙整其他相關業務課室意見後，統籌辦理。如無法確認主辦課室，由行政課彙整各課室意見協助洽請業管課室主辦。
3. 處理方式：

1.涉及政策面、敏感或重大事件之輿情，經提送重大輿情小組，業管暨相關課室研判是否召開會議研商或研擬回應資料，經廠長核定後，統一由行政課輿情專責人員對外發布。

2.如有召會研商必要：

(1)會議由廠長指派主席召集；業務課室負責協調及安排會議時間、地點。

(2)召會前，業務課室應先行研擬處置腹案等會議資料，提供會議討論。

(3)經會議決議後，有關回覆內容或對外說明資料經核定後由業務課室以社群媒體、新聞稿或記者會等方式回應。

3.新聞稿發送，依縣府觀光處發佈「新聞資料發送注意事項」辦理。

4.回應資料應傳送縣府工務處，並副知縣府行政處。

5.輿情處理應自上傳群組或召會決議後，於3小時內初步回應，1天內正式回應。

6.重大輿情得視需交由行政課輿情專責人員協助製作「包裏式溝通宣導方案」，內容包括：新聞稿、FAQ、懶人包、短片、資訊圖表等文件，並透過報紙、LINE群組、粉絲專業、網路直播、有線電視等媒體工具協助推播，其期程及製作規格視個案性質及需求評估檢討後訂定。

三、由行政課按季彙整執行情形，併於主管會報檢討辦理情形。

四、各單位輿情處理情形，行政課將定期管考，追蹤結案，並對處理妥適、未妥適或延誤處理等案例，於主管會報提列各課室參考策進。

**五、LINE群組成員及作業規定彙整表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LINE組別 | 設立  單位 | 小組成員 | 群組作業規則 |
| 重大輿情小組 | 行政課 | 1.廠長室、2.副廠長、3.課室課長、主任、4.各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5.行政課輿情專責人員、6.相關承辦人員。 | 1. 本群組主要功能： 2. 重大輿情通報。 3. 輿情處理方向討論。 4. 輿情處理情形回報。 |
| 一般輿情小組 | 行政課 | 1.廠長室、2.副廠長、3.課室課長、主任、4.各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5.行政課輿情專責人員、6.相關承辦人員。 | 1. 本群組主要功能： 2. 一般輿情通報。 3. 業務課室回報，例如：「○○課室收到」、「○○○輿情案已處理(於臉書回應)」。 4. 原則先於群組討論輿情處理及回應內容，案情較為複雜者再及時簽辦核定。 |
| 課室內部輿情小組  (視需) | 各課室 | 各課室自行指定 | 各課室自行訂定 |

六、本要點視實際狀況及需要，得隨時簽奉廠長核定修正之。