

## 臺中市政府客家事務委員會輿情反映案件處理作業要點

中華民國 101 年 9 月 6 日中市客綜字第 1010004222 函

- 一、臺中市政府客家事務委員會為即時正確回應輿情或媒體報導事件，強化輿情反映處理效能，主動蒐集輿情資訊，並加強客家事務關係之管理，特訂定本要點。
- 二、適用範圍：與臺中市客家事務，本會應辦理或改進事項相關，且經平面或電子媒體刊載或採訪之輿情案件。
- 三、作業方式

### (一)本會主動蒐集之輿情案件

- 1、針對媒體刊載案件，由綜合業務組蒐集資料，製作「臺中市政府客家事務委員會輿情案件資料紀錄表」(附表一)，陳請主任委員核示。
- 2、經主任委員核示由主管單位參考之案件，由綜合業務組送請相關單位參考辦理。
- 3、經主任委員核示由主管單位簽辦或研析之案件，送請綜合業務組登錄公文系統並編註列管號碼後，移主辦單位辦理。
- 4、列管字號請以「輿字 年度-號碼」字樣註記。
- 5、相關單位受理輿情案件，應妥適處理，並將辦理情形填具「臺中市政府客家事務委員會輿情案件處理資料表」(附表二)，於陳奉核可後送綜合業務組解除列管。
- 6、辦理期限：經核示應辦理完成期限者，依核示之期限，餘按一般公文處理期限六日辦理。

### (二)臺中市政府交辦之輿情案件

- 1、接獲臺中市政府交辦之輿情反映案件，應即透過列管案件稽催系統請主管業務單位辦理。
- 2、主管業務單位應就輿情內容審慎處理，並將辦理情形填具「臺中市政府客家事務委員會輿情案件資料處理表」，陳核後回復綜合業務組。

- 3、綜合業務組彙整後依限回復臺中市政府新聞局或相關單位，並將相關資料作成專卷。

(三)媒體主動刊載或採訪應予即時回應之輿情案件

- 1、各單位主管或同仁發現有媒體主動刊載或採訪之輿情案件，應以單位主管為聯繫窗口，儘速陳報主任委員及主任秘書，並通知綜合業務組。
- 2、輿情案件之發生時間為上班日或非上班日，其辦理時程分別如下：

(1) 上班日

隨即填寫「臺中市政府客家事務委員會輿情案件處理情形表」陳核，至遲應於該輿情事件發生次日八時三十分前將紙本面陳主任委員，並於當日撰寫新聞稿向社會大眾說明或澄清。

(2) 非上班日

將所蒐集檔案儘速傳送簡訊至主任委員及主任秘書，並於例假日結束後之首日上班日填寫「臺中市政府客家事務委員會輿情案件處理情形表」陳核，至遲應於該上班日十二時三十分前將紙本面陳主任委員，並於當日撰寫新聞稿向社會大眾說明或澄清。

- 3、綜合業務組應於是日各新聞媒體截稿前將新聞稿傳送報社，俾利次日發布。
- 4、輿情案件涉及法令規定者，應於前揭處理情形表載明法令依據，並將處理結果具體陳述，俟陳奉核可後送綜合業務組解除列管。

附表一

臺中市政府客家事務委員會輿情案件紀錄表

登 載 日 期		年 月 日	
登 載 媒 體			
登 載 內 容			
綜 合 業 務 組		核  示	



