ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
PHÒNG TRUYỀN THÔNG & QUAN HỆ DOANH NGHIỆP

QUY TRÌNH
XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG

Mã số quy trình: QT . TT&QHDN.01

Lần ban hành:

Ngày ban hành: 30/12/2019

Số trang: 7

	SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
Chức vụ/ Chức danh	CHUYÊN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	HIỆU TRƯỞNG
Chữ ký			
Họ và tên	Nguyễn Thu Trang	Trần Nam	Ngô Thị Phương Lan

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI QUY TRÌNH

Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Trang	Phê duyệt	Ngày hiệu lực

1. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất những công việc phải thực hiện trong công tác xử lý khủng hoảng truyền thông tại Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Phòng Truyền thông và Quan hệ Doanh nghiệp, các đơn vị/cá nhân có liên quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Quy định phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28/8/2018.

4. ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ/CHỮ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

Khủng hoảng truyền thông là những sự kiện xảy ra ngoài tầm kiểm soát của một đơn vị, tổ chức khi có thông tin bất lợi về đơn vị hay hoạt động của đơn vị. Đối với một đơn vị sự nghiệp giáo dục, sự bất lợi này đe dọa đến quá trình tư vấn tuyển sinh, hoặc làm giảm uy tín, hình ảnh của Nhà trường.

4.2 Chữ viết tắt

TT&QHDN: Phòng Truyền thông và Tổ chức sự kiện

KHTT: Khủng hoảng truyền thông

BGH: Ban Giám hiệu

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ quy trình

Bước	Trách nhiệm	Tiến trình	Tài liệu/Biểu mẫu
	TT&QHDN	Từ chối **Phát hiện thông tin, KHTT**	
1	**TT&QHDN**	**Lập và trình kế hoạch, phương án xử lý khủng hoảng**	
2	**Trình Hiệu trưởng phê duyệt**	Đồng ý **Duyệt** Điều chỉnh	
3	**TT&QHDN và các cá nhân liên quan**	**Tiến hành xử lý khủng hoảng**	
4	**TT&QHDN và các cá nhân liên quan**	**Ban hành thông tin báo chí (nếu cần thiết)/ Ban hành công văn, thông báo. Quyết định người phát ngôn**	Quy định phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28/8/2018
5	**TT&QHDN và các cá nhân liên quan**	**Tổ chức Gặp gỡ báo chí/ Họp báo (nếu cần thiết)**	
6		**Kết thúc**	

5.2 Diễn giải quy trình

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Hồ sơ liên quan
1	- Đề xuất, tham mưu với BGH chọn lựa thời điểm và hình thức xử lý khủng hoảng truyền thông.	- TT&QHDN	Ngay sau khi phát hiện thông tin và nguy cơ khủng hoảng.	- Báo cáo, tường thuật về khủng hoảng thông tin, KHTT trên mạng xã hội, cộng đồng. - Kế hoạch. - Dự trù kinh phí. - Quyết định thành lập Ban cố vấn và Ban công tác.
	- Lập và trình kế hoạch tổ chức và dự trù kinh phí; đăng ký mượn phòng (nếu có).	- TT&QHDN		
	- Xem xét và phê duyệt kế hoạch.	- BGH		
	- Thành lập Ban cố vấn về xử lý khủng hoảng và Ban công tác (người xử lý khủng hoảng).	- TT&QHDN giới thiệu nhân sự; - BGH ra quyết định thành lập Ban cố vấn và Ban công tác		
	- Lập bảng phân công nhân sự.	- TT&QHDN		
2	- Ban hành thông báo, công văn, thông tin báo chí về sự việc. - Quyết định về người phát ngôn.	- TT&QHDN - HC-TH	Ngay sau khi Kế hoạch được duyệt	Quyết định về người phát ngôn.
	- Gửi thư mời báo chí tham dự. - Thông tin lên các kênh truyền thông (website, fanpage, youtube).	- TT&QHDN		
3	- Theo dõi tiến độ và xác nhận báo chí tham dự.	- TT&QHDN		
	- Họp nội bộ về công tác chuẩn bị tổ chức gặp gỡ báo chí/ họp báo.	- Ban công tác		
4	Tiến hành gặp gỡ báo chí/ họp báo: - Đón khách, điểm danh, phát tài liệu báo chí. - MC của gặp gỡ báo chí/ họp báo. - Người phát ngôn. - Chụp hình, ghi âm, quay video.	- TT&QHDN - Người phát ngôn	Ngày tổ chức Gặp gỡ báo chí/ Họp báo	
5	- Gửi thư cảm ơn đến phóng viên, biên tập viên báo đài, khách mời - Đăng thông tin lên website, fanpage, youtube…	- TT&QHDN	Trong vòng 2 tuần sau Gặp gỡ báo chí/ Họp báo	
	- Họp rút kinh nghiệm	- TT&QHDN		

6	- Kết thúc			

5.3 Quy định trách nhiệm phối hợp thực hiện quy trình

Trách nhiệm của các đơn vị được ghi rõ trong Kế hoạch tổ chức và phân công nhiệm vụ

6. DANH MỤC BIỂU MẪU

STT	Tên Tài liệu/Biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1	Báo cáo về khủng hoảng thông tin, khủng hoảng truyền thông	BM01- QT.TT&QHDN.01
2	Kế hoạch tổ chức Gặp gỡ báo chí/ Họp báo	BM01- QT.TT&QHDN.02
3	Dự trù kinh phí	BM01- QT.TT&QHDN.03
4	Quyết định thành lập Ban cố vấn - Ban công tác	BM01- QT.TT&QHDN.04
5	Quyết định về người phát ngôn	BM01- QT.TT&QHDN.05

7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

STT	Tên văn bản	Thời gian lưu trữ	Bộ phận chịu trách nhiệm lưu trữ
1	Quyết định thành lập Ban cố vấn - Ban công tác; Quyết định về người phát ngôn	*Theo quy định của Nhà nước và đơn vị thực hiện quy trình*	P.TT&QHDN (gốc) P.HCTH (bản sao)
2	Kế hoạch tổ chức Gặp gỡ Báo chí/ Họp báo		P. TT&QHDN
3	Tờ trình dự trù kinh phí tổ chức		P. TT&QHDN

8. PHỤ LỤC KHÁC (Nếu có)

STT	Tên khủng hoảng	Mức độ	Cách xử lý	Hình thức	Thời gian
Khủng hoảng có thể dự báo					
01	Tin thất thiệt	Xuất hiện ở một số trang mạng, chưa lan tỏa trên các kênh báo/đài chính thống	Đính chính thông tin trên các phương tiện truyền thông trực tuyến (Fanpage, Website)	Bài viết, hình ảnh, video clip	Ngay sau khi phát hiện thông tin
02	Tin nói quá				
03	Tin tiêu cực	Xuất hiện ở một số trang mạng, chưa lan tỏa trên các kênh báo/đài chính thống	Đính chính thông tin trên các phương tiện truyền thông trực tuyến (Fanpage, Website)	Bài viết, hình ảnh, video clip	Ngay sau khi phát hiện thông tin
		Xuất hiện ở một số trang mạng, lan tỏa trên các kênh báo/đài chính thống	Đính chính thông tin trên các phương tiện truyền thông trực tuyến (Fanpage, Website); Văn bản; Tổ chức Họp báo/Gặp gỡ Báo chí	Văn bản; Bài viết, hình ảnh, video clip; Sự kiện (Họp báo/Gặp gỡ Báo chí)	Ngay sau khi phát hiện nguy cơ khủng hoảng
Khủng hoảng không thể dự báo					
04	Thiên tai/tai nạn/sự việc khác thường...		Thông tin về vấn đề trên các phương tiện truyền thông trực tuyến (Fanpage, Website), Văn bản (nếu cần); Tổ chức Họp báo/Gặp gỡ Báo chí (nếu cần)	Văn bản (nếu cần); Bài viết, hình ảnh, video clip; Sự kiện (Họp báo/Gặp gỡ Báo chí)	Ngay sau khi vấn đề xảy ra