
《政府公共危机管理》

◆ **课程对象**：政府部门、相关职能部门人员

◆ **培训方式**：案例分析 互动研讨

◆ **课程人数**：100 人

◆ **课程时间**：2 天

◆ **课程大纲**：

一．公共危机管理的基本理念

- 1．公共危机的表现 (**系列公共危机事件展示**)
- 2．公共危机的特点
- 3．政府公共危机的内涵
- 4．公共危机管理的职能
- 5．政府公共危机管理的重要性
- 6．确定公共危机管理的目标

二．政府公共危机管理——社会和谐的需求

(**案例：嘉禾强制拆迁事件、贵州“瓮安事件”、湖北“石首事件”、上海钓鱼执法事件、昆明市系列躲猫猫危机事件**)

- 1．实施公共危机管理是构建和谐社会的底线
- 2．国际大背景的客观要求
- 3．社会转型时期更需要政府的公共危机管理
- 4．政府在公共危机管理方面的责任
- 5．政府公共危机管理中存在的问题
- 6．对政府公共危机管理的建议

三．政府公共危机的预防管理

(**案例：上访事件、郴州市雪灾、出租车罢运事件、警民冲突事件、上海红十字会万元餐**)

政府官员的惊人之语、上海 11·15 特大火灾事故)

1. 建立政府危机管理控制指挥中心
2. 建立危机风险评估机制
3. 加强危机知识的普及和危机训练，提高公众的危机意识
4. 建立健全社会救助机制
5. 培育健康的人文社会环境

四. 政府公共危机处理的应对策略 (案例：海南毒香蕉事件、辽宁省庄河市千人下跪事件)

1. 建立公开、顺畅、权威的沟通渠道，满足公众的知情权
2. 快速反应、及时处理，将危机控制在最小范围
3. 政府要发挥其行为的规范导向功能
4. 及时发挥政府宏观协调、整合资源的作用
5. 做好善后沟通工作，提升政府形象

五. 政府公共危机管理的实务操作

(案例：阳澄湖大闸蟹致癌事件、江西宜黄拆迁自焚事件、河南天价过路费案)

1. 预测与预警
2. 应急处置
3. 恢复与重建
4. 信息发布
5. 应急保障
6. 监督管理

六. 提高政府公共危机管理水平

(案例：河北红心鸭蛋事件、山西地震谣言、苏州通安征地引发群体性事件、深圳市“社保局锤袭事件”)

1. 指挥机制、应急机制和处理机制应启动迅速
2. 信息发布应及时、充分、公开、透明、开放
3. 应充分发挥社会动员机制
4. 完善公共危机管理法律法规体系

七. 公共危机管理中的公民参与 (案例：汶川地震、南京地铁建设砍迁梧桐树事件)

1. 公民参与的必要性和重要性
2. 公民参与的形式
3. 政府应有效引导公民参与

八. 政府公共危机管理与信息公开

(案例：吉林市石化爆炸事件、昆明市大型商业区上千商户上街堵路事件)

1. 政府公共危机管理中信息公开的重要性
2. 政府公共危机管理中的信息公开存在的问题
3. 完善政府公共危机中信息公开的建议

九. 完善政府公共危机管理信息系统

(案例：群殴并冲击政府事件、江苏响水化工厂爆炸谣言)

1. 全方位和全过程的公共危机信息管理
2. 全面的公共危机信息传播
3. 如何完善公共危机管理信息系统

十. 政府公共危机管理中的媒体定位 (案例：楼房倒塌、火车相撞、公交车爆炸事件)

1. 政府公共危机征兆的发现者
2. 政府公共危机信息的传递者
3. 政府公共危机决策的影响者
4. 政府公共危机的舆论引导者和监督者
5. 公共危机中公众情绪的稳定者
6. 政府公共危机中良好形象的推动者

十一. 如何构建有效的公共危机管理机制

(案例：三亚系列危机事件、山西王家岭煤矿透水事故)

1. 设置危机管理机构
2. 建立危机预警制度
3. 建立科学的危机处理决策机制
4. 设立调度机构和监督机构
5. 建立有效的信息沟通和协调机制
6. 建立相对应的支援机制
7. 建立危机的善后处理和恢复机制
8. 对不同的危机采取不同的方法和方案

十二. 政府公共危机管理系统的整合 (案例：系列上访事件)

1. 公共危机管理系统整合的必要性
2. 公共危机管理系统整合的难点
3. 公共危机管理系统的整合建议
4. 公共危机管理系统整合的具体操作

十三. 政府如何应对公共危机? (案例分析 互动探讨)

1. 从 2008 年年初的雪灾看政府如何应对公共危机?
2. 汶川地震中的政府公共危机管理。
3. 无锡供水危机处置对政府公共危机管理的启示。
4. 山西王家岭煤矿透水事故分析。
5. 紫金矿业污染事件
6. 双汇“瘦肉精”事件
7. “官二代”和“富二代”系列事件
8. 由“盐王爷”和“阴滋病”看政府公共危机管理。