

《政府突发事件与公共危机管理》

◆ 课程大纲：

一．突发事件与公共危机的表现

1. 政治危机、经济危机
2. 社会危机、自然危机
3. 企业危机、个人危机

二．突发事件与公共危机管理——社会和谐的需求

1. 突发事件与公共危机的特点
2. 突发事件与公共危机管理的职能
3. 确定突发事件与公共危机管理的目标
4. 突发事件与公共危机管理方面的责任
5. 突发事件与公共危机管理中存在的问题
6. 对突发事件与公共危机管理的建议

(可分析的案例：严书记女儿事件、湖南双峰县大年初一悬赏追捕放鞭炮者、郑州城管抽梯事件、西安政府考察团飞机只前 11 排座、山东“辱母案”、西安地铁三号线问题电缆引起社会关切、湖南桃江肺结核事件、南京“拯救梧桐树”、甘肃古浪尘肺病事件、嘉禾强制拆迁事件、上海钓鱼执法事件、昆明市大型商业区上千商户上街堵路事件、昆明市系列躲猫猫危机事件、城管暴力执法事件、陕西神木民众聚集事件、广西贺江水污染事件、厦门 BRT 爆炸事件、王子制纸企业“排海工程项目”、连云港核废料事件)

三．突发事件与公共危机的预防管理

1. 建立突发事件与公共危机管理控制指挥中心
2. 建立突发事件与公共危机风险评估机制
3. 提高公众的公共危机意识
4. 加强突发事件与公共危机知识普及危机训练
5. 建立健全社会救助机制
6. 培育健康的人文社会环境

(可分析的案例：甘肃重大项目奠基请道士做法、江西宜黄强行拆迁引发自焚悲剧、云南孟连“7.19”事件、江苏响水化工厂爆炸谣言、深圳市“社保局锤袭事件”、系列上访事件、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、校车侧翻事故)

四．突发事件与公共危机处理的应对策略

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

(可分析的案例：杭州 7.30 交通事故、安徽池州群众咨询遇政府雷人回复、浙江国税局回应购游艇质疑、北京故宫系列危机事件、山东青岛园林局回应大规模“退坪种树”、河南南阳公安局就最牛回复贴事件道歉、甘肃兰州部分市民超市抢购食盐、海南毒香蕉事件、辽宁省庄河市千人下跪事件、杭州余杭数百群众就垃圾发电厂项目集聚)

五．突发事件与公共危机管理的实操

1. 突发事件与公共危机管理的处理机制
2. 突发事件与公共危机管理的处理原则

(可分析的案例：广东韶关农业局副局长称“镉大米不是毒大米”事件、北京广渠门凶案、拉萨山体滑坡、浙江温岭回应警车为领导自行车开道事件、甘肃会宁“5.19”事件、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、湖南邵阳沉船事件)

六．提高突发事件与公共危机管理水平

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

(可分析的案例：广东茂名 PX 项目引发的冲突事件、安徽淮南确认条幅遮国旗图片为 PS 照并道歉、昆明实行“买口罩、打字复印实名制”事件、贵州瓮安“6.28”事件、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、广西河池镉污染事件)

七．突发事件与公共危机管理中的公民参与

1. 公共危机背后公众需求分析
2. 公民参与的必要性和重要性
3. 公民参与的形式
4. 职能部门应有效引导公民参与

(可分析的案例：汶川地震、南京地铁建设砍迁梧桐树事件、广东乌坎事件)

八．突发事件与公共危机管理的信息公开

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

(可分析的案例：昆山宝马男持刀砍人反被砍杀事件、“北京丰台某商场抢孩子”事件、问题疫苗事件、安徽六安教师维权、广东有毒“镉”大米、河南义昌大桥垮塌事故、四川什邡市与天津蓟县政府的对照、广西桂平发生沉船事故、山西苯胺泄漏事故、山西致 8 死 5 伤隧道爆炸事故、湖南邵阳沉船事故、吉林市石化爆炸事件、国税总局深陷 47 号文伪造迷局、媒体追问偷巧克力女孩自杀真相到底是什么?)

九．突发事件与公共危机管理中的媒体应对

1. 要重视传统媒体和网络媒体
2. 像了解当地一样去了解所有媒体
3. 有“鸵鸟”政策行吗

4. 如何主动建立与媒体的良好关系
5. 正确对待曝光报道
6. 与传统媒体打交道的方法
7. 与网络自媒体打交道的方法
8. 与媒体从合作走向双赢

(可分析的案例：乌坎事件舆情研究、湖北石首事件始末、楼房倒塌、火车相撞、公交车爆炸事件、河南兰考“1、4”火灾事故、群殴并冲击政府事件、山东济南官员回应豪华政府大楼、浙江杭州钱江三桥塌陷,发布会仅五分钟、中国红十字会陷入信任危机、黄浦江死猪事件、湖北石首事件)

十. 如何构建有效的突发事件与公共危机管理机制

1. 设置突发事件与公共危机管理机构
2. 建立突发事件与公共危机预警制度
3. 建立科学的突发事件与公共危机处理决策机制
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. 建立突发事件与公共危机的善后处理机制
8. 对不同突发事件与公共危机采取不同管理方法

(可分析的案例：福建泉港碳九泄漏事件、广东江门“核争议”事件、三亚系列危机事件、山西王家岭煤矿透水事故、广东乌坎冲突事件、温州民间借贷崩盘，老板纷纷跑路)