ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

QUY TRÌNH
XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG

Số hiệu:	**QT.TTTT.09**
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	05/10/2026
Tổng số trang:	04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký
1. Phan Minh Nguyệt	
2. Hoàng Thanh Tú	
3. Trần Tuấn Phương	

Xem xét	Phê duyệt
Trần Tuấn Phương (Trưởng phòng)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

1. MỤC ĐÍCH

Nhằm thiết lập trình tự, trách nhiệm và phương thức xử lý các tình huống khủng hoảng truyền thông phát sinh trong hoạt động của Trường; bảo đảm việc xử lý được thực hiện kịp thời, thống nhất, minh bạch và có trách nhiệm; góp phần bảo vệ uy tín, hình ảnh của Trường, quyền và lợi ích hợp pháp của người học và các bên liên quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này được áp dụng để kiểm soát công tác truyền thông tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Phòng Thông tin - Truyền thông và các đơn vị của Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01).
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

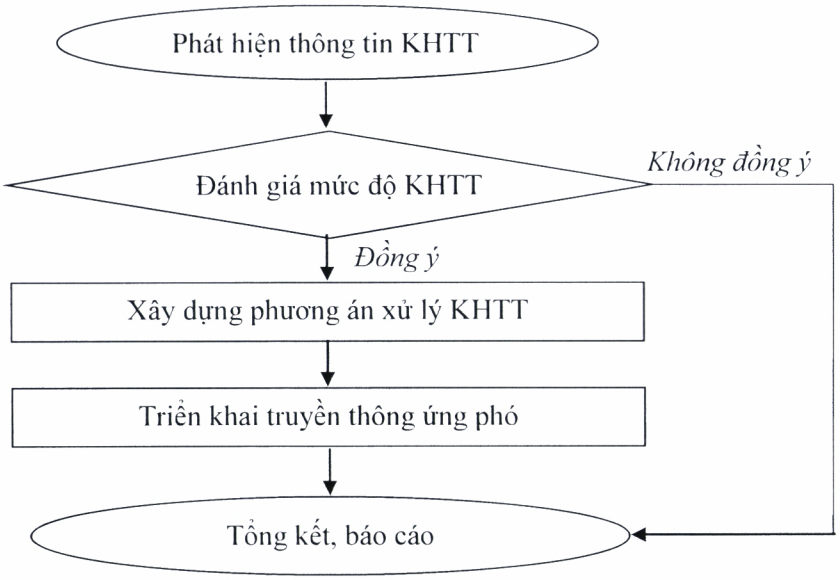
- *Khủng hoảng truyền thông:* Là những tình huống bất ngờ, khẩn cấp hoặc sự kiện xảy ra ngoài tầm kiểm soát khi xuất hiện thông tin gây bất lợi, có thể gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh, uy tín và hoạt động của Nhà trường.

4.2 Từ viết tắt

- NĐPC: Người được phân công
- P. TTTT: Phòng Thông tin - Truyền thông
- BGH: Ban Giám hiệu
- KHTT: Khủng hoảng truyền thông
- BM: Biểu mẫu

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Phát hiện thông tin KHTT P.TTTT phát hiện hoặc tiếp nhận cảnh báo các dấu hiệu bất thường hoặc thông tin tiêu cực có khả năng ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh hoặc hoạt động của Trường.	P.TTTT	Thường xuyên	
Bước 2. Đánh giá mức độ KHTT Trên cơ sở thông tin đã ghi nhận, P.TTTT chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành đánh giá mức độ KHTT theo các tiêu chí sau: • Phạm vi và tốc độ lan truyền của thông tin; • Mức độ nhạy cảm xã hội của sự việc; • Mức độ ảnh hưởng đến hoạt động của Trường và các bên liên quan; • Rủi ro pháp lý và ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của Trường. Kết quả đánh giá được tổng hợp, báo cáo Ban Giám hiệu làm căn cứ xem xét, quyết định: • *Trường hợp đồng ý:* cho phép tiếp tục triển khai các bước xử lý khủng hoảng tiếp theo theo quy trình; • *Trường hợp không đồng ý:* giao P.TTTT tiếp tục theo dõi, giám sát diễn biến thông tin và thực hiện	BGH; P.TTTT; Các đơn vị	Ngay sau khi phát hiện thông tin và nguy cơ KHTT	

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
chế độ báo cáo theo quy định; quy trình xử lý khủng hoảng kết thúc tại bước này.			
Bước 3. Xây dựng phương án xử lý KHTT P.TTTT tham mưu xây dựng phương án xử lý phù hợp, trong đó xác định rõ: • Mục tiêu xử lý khủng hoảng; • Thông điệp truyền thông chủ đạo; • Nhóm đối tượng công chúng cần tác động; • Kênh và hình thức truyền thông dự kiến sử dụng, bao gồm việc chuẩn bị thông cáo báo chí hoặc tổ chức họp báo trong trường hợp cần thiết; • Phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị, cá nhân liên quan. Trường hợp khủng hoảng ở mức độ nghiêm trọng, BGH xem xét quyết định kích hoạt Ban xử lý khủng hoảng truyền thông.	P.TTTT; BGH	Ngay sau khi BGH đồng ý kết quả đánh giá	BM01.TTTT.09
Bước 4. Triển khai phương án xử lý khủng hoảng truyền thông Căn cứ phương án xử lý đã được phê duyệt, Phòng Truyền thông – Thông tin tổ chức triển khai các hoạt động truyền thông ứng phó theo đúng nội dung, phạm vi và tiến độ đã xác định; chủ động phối hợp với các cơ quan báo chí và các đơn vị liên quan trong quá trình cung cấp thông tin. Trong quá trình triển khai, P.TTTT có trách nhiệm: • Theo dõi, giám sát diễn biến dư luận xã hội; • Tổng hợp, báo cáo kịp thời các phản hồi phát sinh; Chủ động đề xuất điều chỉnh nội dung, hình thức truyền thông khi có tình tiết mới, bảo đảm hiệu quả xử lý và uy tín của Trường.	P.TTTT; BGH	Sau khi BGH phê duyệt	
Bước 5. Tổng kết, báo cáo và lưu hồ sơ Khi tình hình khủng hoảng được kiểm soát và ổn định, P.TTTT tổng hợp, đánh giá kết quả xử lý; báo cáo BGH tổ chức lưu trữ hồ sơ, rút kinh nghiệm và cập nhật, hoàn thiện quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông.	P.TTTT; BGH		

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.TTTT.09	Báo cáo đề xuất xử lý KHTT