

Số : 467/ KH- THMT

Thiên Trường, ngày 26 tháng 12 năm 2025

KẾ HOẠCH

Xây dựng đội ngũ và Quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông

I. BỐI CẢNH VÀ SỰ CẦN THIẾT

Trong bối cảnh công nghệ thông tin và mạng xã hội phát triển mạnh mẽ, các hoạt động của nhà trường dễ dàng được lan truyền nhanh chóng trên môi trường số. Bên cạnh những lợi ích tích cực, nguy cơ rò rỉ thông tin, hiểu sai sự việc, tin giả, bình luận tiêu cực hoặc khủng hoảng truyền thông có thể xảy ra bất cứ lúc nào, gây ảnh hưởng đến uy tín nhà trường, tâm lý giáo viên – học sinh – phụ huynh.

Vì vậy, việc xây dựng đội ngũ xử lý khủng hoảng công nghệ thông tin và truyền thông là yêu cầu cấp thiết, nhằm chủ động phòng ngừa, phát hiện sớm và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Chủ động kiểm soát, phòng ngừa và xử lý hiệu quả các tình huống khủng hoảng liên quan đến công nghệ thông tin và truyền thông trong nhà trường.
- Bảo vệ uy tín, hình ảnh và môi trường giáo dục an toàn của Trường Tiểu học Mỹ Tân.

2. Mục tiêu cụ thể

- Thành lập đội ngũ xử lý khủng hoảng rõ người – rõ việc – rõ trách nhiệm.
- Xây dựng quy trình xử lý khủng hoảng thống nhất, kịp thời.
- Nâng cao kỹ năng ứng phó cho cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên.

III. THÀNH LẬP ĐỘI NGŨ XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG

1. Cơ cấu đội ngũ

1. Trưởng nhóm xử lý khủng hoảng

- Hiệu trưởng phụ trách
- Chịu trách nhiệm chỉ đạo chung, quyết định phương án xử lý cuối cùng.

2. Phó trưởng nhóm

- Cán bộ quản trị công nghệ thông tin.
- Trực tiếp tham mưu giải pháp kỹ thuật, bảo mật, khắc phục sự cố CNTT.

3. Tổ truyền thông – nội dung

- Trưởng ban Truyền thông và thành viên ban truyền thông.
- Soạn thảo thông báo, bài viết, nội dung phản hồi chính thống.

4. Tổ chuyên môn – nghiệp vụ

- Giáo viên chủ nhiệm, Tổng phụ trách Đội (khi liên quan học sinh).
- Cung cấp thông tin thực tế, chính xác về sự việc.

5. Tổ phối hợp – hỗ trợ

- Văn thư, y tế học đường.
- Hỗ trợ hồ sơ, liên hệ phụ huynh, ổn định tâm lý học sinh.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Trưởng nhóm

- Chỉ đạo chung, phân công nhiệm vụ cho các thành viên.
- Quyết định hình thức và nội dung công bố thông tin- Người phát ngôn.
- Liên hệ, báo cáo với cấp trên khi cần thiết.

2. Cán bộ quản trị CNTT

- Theo dõi hệ thống mạng, website, fanpage của trường.
- Phát hiện sớm dấu hiệu rò rỉ thông tin, tấn công mạng, giả mạo.
- Thực hiện các biện pháp kỹ thuật: khóa tài khoản, đổi mật khẩu, sao lưu dữ liệu.

3. Ban Truyền thông

- Tổng hợp thông tin, viết thông báo chính thống của nhà trường.
- Theo dõi phản hồi dư luận trên mạng xã hội.
- Định hướng thông tin tích cực, tránh tranh cãi trực diện.

4. Giáo viên, nhân viên liên quan

- Báo cáo trung thực, kịp thời diễn biến sự việc.
- Phối hợp ổn định tình hình lớp học, phụ huynh, học sinh.

V. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG

Bước 1: Phát hiện và tiếp nhận thông tin

- Tiếp nhận phản ánh từ phụ huynh, giáo viên, mạng xã hội.
- Tuyệt đối không tự ý chia sẻ, bình luận khi chưa có chỉ đạo.

Bước 2: Xác minh và đánh giá mức độ

- Xác định nguồn phát tán, nội dung, mức độ ảnh hưởng.
- Phân loại: sự cố kỹ thuật – hiểu nhầm thông tin – khủng hoảng truyền thông.

Bước 3: Đề xuất phương án xử lý

- Cán bộ CNTT đề xuất giải pháp kỹ thuật.

- Ban Truyền thông đề xuất nội dung phản hồi.
- Trưởng nhóm xem xét, quyết định.

Bước 4: Triển khai xử lý

- Thực hiện các biện pháp kỹ thuật, truyền thông theo phương án đã duyệt.
- Cập nhật tình hình liên tục cho Ban Giám hiệu.

Bước 5: Theo dõi và ổn định sau khủng hoảng

- Theo dõi dư luận sau khi xử lý.
- Rút kinh nghiệm, bổ sung biện pháp phòng ngừa.

VI. MỘT SỐ TÌNH HUỐNG KHỦNG HOẢNG THƯỜNG GẶP

- Rò rỉ thông tin cá nhân học sinh, giáo viên.
- Tin giả, thông tin sai lệch về hoạt động nhà trường.
- Video, hình ảnh bị cắt ghép, lan truyền tiêu cực.
- Sự cố hệ thống CNTT, website, tài khoản mạng xã hội bị chiếm quyền.

VII. GIẢI PHÁP PHÒNG NGỪA LÂU DÀI

- Ban hành quy định sử dụng mạng xã hội trong nhà trường.
- Tập huấn kỹ năng an toàn thông tin cho giáo viên, học sinh.
- Phân quyền rõ ràng quản trị website, fanpage.
- Sao lưu dữ liệu định kỳ, cập nhật bảo mật hệ thống.

VIII. KẾT LUẬN

Việc xây dựng đội ngũ xử lý khủng hoảng CNTT và truyền thông giúp Trường Tiểu học Mỹ Tân chủ động ứng phó với các rủi ro trong môi trường số, đảm bảo an toàn thông tin, giữ vững uy tín và môi trường giáo dục lành mạnh, an toàn.

Nơi nhận:

- BGH (để b/c);
- Ban truyền thông (t/h)
- Lưu VT;

Thiên Trường, ngày 26 tháng 12 năm 2025

HIỆU TRƯỞNG

Lê Thị Hoàng Hà