

# 地方政府公共危机管理存在的问题及对策

马铭伍 李业旗

(长春工业大学公共管理学院, 吉林 长春 30012)

[摘要] 地方政府在公共危机管理当中有着举足轻重的主体地位, 地方政府的危机管理能力决定了疫情危机最后的导向。以天津市政府为例, 深入探讨在公共危机下的政府公共危机管理的具体情况, 所存在的问题, 并对其提出有建设性的对策, 提高地方政府公共危机管理能力, 进而完善公共危机管理机制。

[关键词] 地方政府; 公共危机管理; 天津市

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.07.1456

## 引言

2019年末, 一场严峻的公共危机事件迅速蔓延了全国, 影响了人民群众的生活和自身安危。2020年1月7日, 习总书记就对做好公共危机防控提出了新的要求, 要做好全国防范。天津市政府组织防控工作领导小组按照上级领导部门的要求, 利用短信和自媒体向管辖地区进行危机宣传, 提醒人们保持警惕, 并根据本区情况制定防控建议措施, 效果显著。

### 一、天津市政府公共危机管理现状

天津市政府先后召开了两次针对公共危机防控工作领导小组会议, 对进一步做好危机防控工作再进行再部署、再安排。

第一, 要深刻意识到做好当前公共危机防控工作的极端严峻性复杂性和紧迫性, 切实将思想和行为统一到区委区政府部署安排上来, 坚决把各项要求不折不扣的贯彻落实到底。

第二, 必须坚决落实社区防控工作指挥部的各项指令, 切实做到有令必行, 有禁必止, 确保防控指挥体系有效运行, 对折扣讲条件的责任人一律从严顶格处理。为打赢这场没有硝烟的特殊战役, 为更好地宣传公共危机预防知识, 提高广大居民对危机的认识和预防意识, 政府积极发挥引领作用。

第三, 天津市政府在公共危机期间可以很好地协调各方工作, 比较快速的应对危机事故, 迅速出台相应的地方法规, 限制人口流动, 管控地区危机状况, 严格排查重点人群, 及时追踪密切接触者移动信息, 区卫健委与公安部门联合管制效果显著。但仍看出在制定及执行的过程中需要解决的问题, 如危机预警机制的不完善、反应未及的延时性、信息交流过程中的缺陷、善后工作未到位等问题。

### 二、天津市政府在公共危机管理存在的问题

#### (一) 危机预警机制不完善

在现有政府公共危机管理体系建设当中没有危机预警相关的机构和部门设置, 也并没有健全危机预警的缺失, 且在此次公共危机中应发挥作用的预警机制因残缺的危机管理系统发挥不了它的惊醒作用, 导致已经在危机发生之后才得到处理, 错过了将其遏制的最佳时机, 只能事后控制<sup>[1]</sup>。

#### (二) 缺乏信息和舆论管理

天津市政府缺乏相应的危机信息管理能力和对舆论难度大大提升。信息管理水平落后, 让一些网络上无法判断对错的谣言有了可乘之机, 使群众引发恐慌心理, 加重社会不安。无法在谣言出现的前期, 公众对公共危机具体情况想要了解的求知欲激增, 使得谣言层出不穷, 政府只能后发辟谣相关消息, 影响了政府控制舆论的效果。

#### (三) 缺乏公共危机意识

大部分群众受限于自身受教育程度, 对于危机的认知也是不一样的。尤其是老人和小孩本身就属于相对弱势的群体, 再加部分老人不听劝, 不遵守公共危机防控规则, 使得危机控制的效果大打折扣。更为严重的是, 部分人群已经知晓公共危机的严峻性, 仍然我行我素地忽视公共危机防控规则。对危机抱有侥幸心理, 从而疏于防范。天津市某些人流量大的老旧小区在公共危机封闭管理期间, 有一些人不顾社区公共危机管理的要求, 私自外出、串亲戚, 人来人往, 缺乏必要的公共危机意识, 对公共危机的控制形成了很大的困

难。

### 三、提升天津市政府公共危机管理能力的对策

#### (一) 完善危机预警机制

大数据时代的到来, 使得信息更加容易获得, 但精确的信息才是危机管理必要的基础。一是发展新型的高精度专用设备, 充分利用大数据的优势, 运用合理的检测方法和先进的预警设备, 保证数据的有效性和准确性。二是结合自身情况完善应急管理预案, 虽然政府多次对应急管理进行修改, 但大多数都是针对已有的危机预警体系, 要完善事前和事中的危机管理预案, 使应急预案详尽化, 对于有已有危机预案进行查漏补缺, 补充对模糊条例的规范解释, 各部门协调冲突条目加以修订。三是听取专家和学者的建议, 结合本市实际情况, 指定出合理的具有可行性的预案<sup>[2]</sup>。

#### (二) 健全危机信息管理系统

要对公共危机有着全面的了解和准确的预测, 需要对危机信息进行全面的搜集和分析。一是建立专门的信息管理机构, 聘请专门的工作人员进行信息采集和分析。二是建立信息资源共享平台, 形成覆盖整个社会的信息交流平台, 将政府与媒体、社会大众联系在一起, 实现政府与媒体危机信息交换, 提高信息真实度和透明度。三是坚持树立民本思想, 接纳社会公众参与公共危机管理之中, 积极反馈民众意见, 保障民众的信息知情权。公众对危机信息的充分了解可以有效地减少恐慌, 预防谣言出现, 又可以降低公共管理的难度, 提高危机管理的效率。加强政府与公众之间的信息传递, 更好地防止谣言的出现, 以及谣言带来的负面影响。

#### (三) 增强公共危机管理意识

政府应转变原有“腐化”的危机意识, 避免“侥幸心理”, 公民享有对危机的知情权, 政府还应及时向公众披露信息, 并建立信息交流渠道。时刻保持危机意识, 是对基层工作人员的基础要求。对基层工作人员进行阶段式的危机管理培训, 有效提高管理人员抓取危机信息的意识和灵敏度, 加强宣传对社会造成危害的危机意识教育, 构建社会紧急应对联系网络和敏捷的信息工作网络。

### 总结

地方政府不断加强公共危机管理, 初步成效, 在本次公共危机中天津市政府对于危机所进行的信息传递、及时危机预案、具体防控措施以及善后工作做的已经相当不错了, 但仍然暴露出一些问题。这就要求政府提高对公共危机的敏锐度, 完善危机预警机制提高政府的危机管理效率, 不仅要提高自身公共危机意识, 还要提高民众的危机意识, 摒弃侥幸心理, 进行全面的善后工作。进而提升地方政府公共危机管理能力, 为百姓减轻在公共危机中不必要的损失和伤害。

### 参考文献

[1] 徐萌. 重大突发事件中国家形象的战略传播——基于中国抗击疫情的思考[J]. 中国行政管理. 2021(02).

[2] 孙延华, 尚新月. 新媒体背景下地方政府公共危机治理策略研究[J]. 公共管理学报. 2021(08).

#### 作者简介:

1. 马铭伍(1992.02—), 男, 汉族, 吉林长春人, 硕士在读, 研究方向: 政府管理。

2. 李业旗(1967.01—), 男, 汉族, 山东省日照市人, 硕士, 教授, 研究方向: 领导科学与艺术。