

MINISTERUL ADMINISTRAȚIEI ȘI INTERNELOR  
INSPECTORATUL PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ  
„MATEI BASARAB” AL JUDEȚULUI OLT  
Str. Tipografului, nr.7, Slatina, jud.OLT  
Tel.:0249/432211, fax. 0249/432288

NESECRET  
Nr.  
Din.

**DE ACORD**  
**INSPECTOR ȘEF**  
**AL INSPECTORATULUI PENTRU SITUAȚII**  
**DE URGENȚĂ „MATEI BASARAB” OLT**  
**COLONEL**  
**GHEORGHE NĂSTASIE**

**APROB**  
**PREȘEDINTELE COMITETULUI JUDEȚEAN**  
**PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ OLT**  
**PREFECT**  
**DANIEL ȘARPE**

## **GHIDUL DE COMUNICARE ȘI INFORMARE PUBLICĂ ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ PENTRU JUDEȚUL OLT**

În conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 548 din 21/05/2008, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 426 din 06/06/2008 privind aprobarea Strategiei naționale de comunicare și informare publică pentru situații de urgență și ale Ordinului Ministrului Internelor și Reformei Administrative nr.632 din 07/10/2008, publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr.731 din 29/10/2009, Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Olt, aprobă „Ghidul de comunicare și informare publică în situații de urgență”.

### **Factori determinanți**

Apariția neașteptată a unui eveniment major, de regulă surprinzător, într-un moment nefavorabil, impune existența unei ECHIPE, pregătită din timp, antrenată, care să fie capabilă să preia conducerea forțelor și mijloacelor de intervenție.

În această ecuație complexă, rolul comunicării și informării în relația dintre structura de gestionare și publicul larg, este crucial. Comunicarea cu publicul larg este intermediată în majoritatea cazurilor de către mass media, iar probleme ca răspândirea zvonurilor, a știrilor false, stăpânirea panicii sunt strâns legate de modul cum autoritățile reușesc să se facă înțelese de către public și de reacția acestuia la cerințele structurilor de management.

Pentru eficientizarea și îmbunătățirea comunicării între instituțiile care gestionează situațiile de urgență, mass-media și public, în special în primele ore ale situației de urgență, considerate critice, prin Strategia națională de comunicare și informare publică se propune un ghid.

Practicile bune de comunicare în timpul unei situații de urgență sau al unui dezastru ajută atât autoritățile implicate, cât și populația afectată și contribuie la evitarea dezinformării și a răspândirii zvonurilor. Respectarea regulilor stabilite va preveni totodată apariția confuziei, inevitabilă atunci când instituțiile publice difuzează

dezorganizat informații despre același eveniment. Ghidul poate fi utilizat în orice situație de urgență, pentru a pune bazele resurselor de comunicare pe timpul managementului consecințelor produse.

În cazul producerii unei situații de urgență, prin intermediul ghidului se asigură coordonarea următoarelor activități:

- a) informațiile vitale vor fi comunicate populației afectate;
- b) informațiile specifice necesare populației vor fi diseminate unitar și coordonat;
- c) resursele umane și materiale necesare îndeplinirii responsabilităților de informare publică legate de situația creată vor fi mobilizate rapid și eficient.

Ghidul, stabilește activitățile pe care componentele sistemului trebuie să le desfășoare pentru informarea coordonată și unitară a populației. De importanță vitală pentru managementul situației, atât din punct de vedere al consecințelor cât și al comunicării, vor fi structurile cu responsabilități pe diferite nivele:

A.nivel central:

- Comitetul național pentru situații de urgență format din persoane cu putere de decizie, experți și specialiști desemnați de către ministerele cu atribuții complexe în gestionarea situațiilor de urgență, funcționând sub conducerea nemijlocită a ministrului administrației și internelor și sub coordonarea primului ministru;
- Comitetele ministeriale și ale altor instituții publice pentru situații de urgență compus din persoane cu putere de decizie, este constituit și funcționează sub conducerea miniștrilor, respectiv a conducătorilor instituțiilor publice centrale.

B.nivel local:

- Comitetele județene pentru situații de urgență sunt formate din președintele Consiliului Județean, șefi de servicii deconcentrate, descentralizate și de gospodărie comunală și alți manageri ai unor instituții care îndeplinesc funcții de sprijin în gestionarea situațiilor de urgență. Comitetul județean se constituie sub îndrumarea prefectilor.
- Comitetele locale pentru situații de urgență se constituie la nivelul municipiilor, orașelor, sectoarelor municipiului București și a comunelor-membrii: viceprimarul, secretarul comunei, orașului sau municipiului. Comitetul se constituie sub conducerea primarului și cu avizul prefectului.

Structura operațională de management, la nivel central este formată din Inspectoratul General pentru Situații de Urgență(IGSU) și Centrele Operative. La nivel local, are în componență Serviciile publice comunitare profesioniste de urgență, Centre operative cu activitate temporară și Celulele de urgență

În orice sistem de gestionare a situațiilor de urgență, o componentă importantă este crearea unui program practic și eficient de management al comunicării și informării publice. Acest program va trebui să ofere publicului informații oportune, exacte și actualizate despre cauza și starea de urgență, acțiunile de protecție întreprinse pentru a asigura protecția individului, a sănătății, a proprietății și a mediului.

### **Principiile comunicării în situații de urgență:**

- transmiterea oportună către public și către reprezentanții mass media a informațiilor necesare realizării unui management eficient al consecințelor;
- oferirea de răspunsuri complete întrebărilor puse de reprezentanții mass media sau de alte categorii de public, pe măsură ce informațiile transmise pot fi verificate

- „o singură voce”- asigurarea unității de mesaj la toate nivelele implicate și în structura campaniei de comunicare ca întreg

**Obiective de comunicare:**

- difuzarea mesajelor de apel la calm și de control al situației în cadrul unei strategii de îngrădire și diminuare a panicii;
- difuzarea instrucțiunilor existente corespunzătoare tipului situației de urgență către fiecare categorie de public-țintă;
- informarea corectă și în timp real asupra datelor cunoscute ale situației de urgență, a consecințelor și a măsurilor luate;
- realizarea comunicării și informării interne în cadrul echipei de management a urgenței și a echipelor coordonate de aceasta.

**Categoriile de public țintă:**

- victimele și rudele acestora;
- cetățenii din zona afectată de situația de urgență;
- cetățenii din zonele potențiale de risc;
- mass media și opinia publică din țară și din străinătate;
- autoritățile implicate în gestionarea situației de urgență;
- categorii speciale de public țintă: întreprinderi economice, organizații umanitare, organizații internaționale, ONG-uri, reprezentanți ai Bisericii(clerului), colectivități de copii, etc;
- membrii structurilor de gestionare a situației de urgență și membrii echipelor de intervenție ale autorităților locale, precum și familiile acestora.

**Ghidul și principalele activități de comunicare în timpul situațiilor de urgență.**

**1. Obiective:**

**a)** îmbunătățirea capacității autorităților publice de a comunica cu publicul și mass-media în timpul unei situații de urgență;

**b)** stabilirea unor reguli și proceduri pentru toate autoritățile publice implicate în situația de urgență, cu scopul de a eficientiza comunicarea și de a preveni difuzarea unor informații contradictorii;

**c)** furnizarea cadrului pentru dezvoltarea parteneriatelor și pentru asigurarea resurselor necesare comunicării eficiente în timpul unei situații de urgență;

**d)** delimitarea responsabilităților privind comunicarea, astfel:

- la nivel central, responsabilitatea comunicării, până la convocarea Comitetului Național pentru Situații de Urgență, revine ministerului care gestionează factorul de risc care a generat situația, iar după convocarea Comitetului Național pentru Situații de Urgență, structuri responsabile din cadrul Centrului operațional național, respectiv centrului de comunicare și informare publică;

- la nivel local, responsabilitatea comunicării, până la convocarea comitetului județean/local pentru situații de urgență, revine prefecturii/primăriei, prin persoana desemnată de prefect/primar, sprijinită de specialiști din structurile administrației publice locale. După convocarea comitetului județean pentru situații de urgență, responsabilitatea revine structurii responsabile din cadrul centrului operațional județean, respectiv centrul de informare publică organizat la nivelul prefecturii sau, după convocarea comitetului local pentru situații de urgență municipal/orășenesc, centrului operativ activat la nivelul municipiului, orașului, comunei;

**e)** transmiterea în timp util către public și către reprezentanții mass-media a informațiilor necesare luării celor mai adecvate măsuri de protecție;

f) oferirea de răspunsuri complete la întrebările adresate de reprezentanții mass-mediei sau de alte categorii de public;

g) "O singură voce" - asigurarea unității de mesaj la toate nivelurile implicate în managementul situației de urgență respective.

## **2. Aplicabilitate**

Acest ghid se poate folosi și aplica la orice tip de situație de urgență care poate apărea pe teritoriul județului Olt. În plus, se are în vedere și necesitatea pregătirii pentru managementul consecințelor generate și de pandemii sau atacuri teroriste. Dezastrele care afectează un număr redus de oameni pot fi la fel de tragice, confuze și distrugătoare precum cele cu amploare națională și necesită un răspuns adecvat în ceea ce privește comunicarea, indiferent de intensitatea sau sfera lor de acțiune.

## **3. Activarea**

Ghidul de comunicare și informare publică devine operațional atunci când are loc convocarea comitetului județean pentru situații de urgență. Convocarea comitetului pentru situații de urgență de către prefect, la nivel județean, trebuie urmată de activarea echipei de comunicare și informare publică pentru situații de urgență. În acest sens, Directorul Cancelariei Prefectului, în calitate de coordonator al Centrului de Comunicare și Informare Publică, convoacă de urgență în 30 min. purtătorii de cuvânt și personalul de sprijin specializat în activitatea de informare publică preventivă, de la instituțiile care sunt implicate direct în gestionarea și soluționarea situației de urgență pentru care a fost activat comitetul județean pentru situații de urgență

## **4. Centrele de comunicare și informare publică**

În timpul unei situații de urgență, centrele de comunicare și informare publică se înființează sub conducerea comitetelor pentru situații de urgență și au ca bază structura de comunicare și relații publice care trebuie să existe în fiecare centru operațional.

Structura de relații publice din cadrul centrului operațional:

- a) organizează și coordonează programul de informare publică;
- b) organizează servicii de instruire pentru personalul care va lucra în cadrul centrului de informare publică, în timpul situațiilor de urgență;
- c) stabilește și coordonează procedurile pentru echipa de informare publică în situații de urgență;
- d) coordonează procesul de instruire pentru membrii Centrului Operațional Național și ai centrelor operaționale județene ale căror atribuții obișnuite nu includ informarea publică;
- e) organizează și coordonează activitatea liniei verzi (call centre) înainte de apariția unei situații de urgență;
- f) stabilește o bază de date cu informațiile de contact ale celorlalte instituții și coordonează procedurile de comunicare și utilizarea resurselor în perioadele normale și în situațiile de urgență;
- g) participă la exerciții pe plan național și internațional în formula agreată de planificatorii acestora.

CCIP se organizează cel mai eficient la sediile prefecturilor, degrevând astfel și echipa de management de presiunea mass-mediei.

**4.1. Funcțiile centrului de comunicare și informare publică sunt următoarele:**

- a) furnizarea informațiilor și sprijinirea presei într-o situație de urgență;
- b) soluționarea solicitărilor telefonice primite din partea publicului;
- c) monitorizarea și analizarea informațiilor apărute în presă;
- d) coordonarea comunicării și informării în cadrul echipei de management al situației de urgență;

- e) asigurarea legăturii comitetului pentru situații de urgență cu mass-media;
- f) administrarea paginii de internet destinate informării publicului.

#### **4.2. Centrul de comunicare și informare publică este compus din 3 compartimente:**

**a) Structura de monitorizare, analiză și sinteză** care este compusă dintr-un reprezentant al Instituției Prefectului și un reprezentant al Centrului Operațional al Inspectoratului pentru Situații de Urgență Olt conform anexei nr.2 - monitorizează și sintetizează informațiile apărute în presă sau provenite din alte surse, analizează și realizează materialele ce vor fi utilizate ca bază pentru comunicarea și informarea ulterioară a populației.

Principalul scop al structurii de monitorizare, analiză și sinteză este identificarea posibilelor evoluții și a efectelor acestora asupra managementului consecințelor; această structură realizează monitorizarea continuă a presei și elaborează propunerile de răspuns.

Structura de monitorizare, analiză și sinteză nu este implicată în munca operațională, principala sa atribuție fiind aceea de a sprijini conducerea prin furnizarea datelor pe care aceasta să-și bazeze deciziile.

Structura de monitorizare, analiză și sinteză decide ce tipuri de informații trebuie oferite diferitelor structuri de management în timpul situației de urgență, dar și pre- și postdezastru.

Membrii structurii de monitorizare, analiză și sinteză pot fi recrutați atât din interiorul organizației, cât și din exterior; aceștia pot fi consultanți profesioniști, cercetători, experți în relații internaționale; recrutarea lor se poate face din timp, pe baza unor protocoale între structurile implicate în managementul situațiilor de urgență.

**b) Structura de informare și comunicare** compusă din reprezentanții de relaționare cu presa și cei de sprijin pentru activitatea de informare preventivă din cadrul instituțiilor ce fac parte din structura Centrului de comunicare și informare publică, stabiliți de către șeful coordonator al acestei structuri conform anexei nr. 2- lucrează direct cu publicul și cu mass-media, primește întrebări și furnizează răspunsuri, gestionează linia telefonică gratuită ce trebuie activată în cazul unei situații de urgență și actualizează informația pe pagina de internet.

Scopul acestei structuri este acela de a acționa ca intermediar între autorități și publicul general.

Principalele atribuții ale structurii de informare și comunicare sunt:

- a)** să răspundă la întrebările generale ale publicului;
- b)** să ofere detalii în legătură cu deciziile și măsurile luate și cu punctul de vedere al autorităților;
- c)** să transmită solicitările venite din partea publicului, spre rezolvare, echipei de management al situației de urgență;
- d)** să fie pregătită să producă materiale cu mesaje pentru diverse tipuri de public;
- e)** să ofere jurnaliștilor documentele importante - imagini, texte, filme, grafice, declarații, statistici, informații detaliate;
- f)** să ofere conducerii departamentelor implicate în gestionarea situației informații în legătură cu evoluția situației, cum este gestionată, precum și sfaturi și recomandări și o listă a instituțiilor cu funcții de sprijin . Ar putea exista cazuri când este necesară prezența traducătorilor în echipa de informare. Organizațiile de voluntari pot constitui o bună sursă de recrutare de personal;
- g)** să asigure fluxul intern de comunicare. Informația trebuie coordonată la nivel intern, în cadrul centrului de coordonare și conducere a intervenției/centrului operativ; astfel,

este foarte util ca fluxul de comunicare să fie discutat, aprobat și implementat. Personalul acestei structuri ar trebui să fie informat în permanență în legătură cu evoluția situației, și aceasta, înaintea presei;

**h)** să organizeze conferințe de presă, declarații de presă și alte evenimente

**c) Structura de acreditare și contact** compusă din reprezentanții de relaționare cu presa din cadrul instituțiilor ce fac parte din structura Centrului de comunicare și informare publică, stabiliți de către șeful coordonator al acestei structuri

a) acreditează mass-media și alți vizitatori;

b) însoțește reprezentanții mass-mediei pe timpul intervențiilor;

c) însoțește persoanele publice pe timpul intervențiilor;

d) face legătura cu echipele de jurnaliști străine și asigură translația la nevoie;

e) informează conducerea CCIP despre numărul de acreditări organizate și cerințele supuse atenției de către presa acreditată

Pagina oficială de internet a Instituției Prefectului județului Olt reprezintă pagina oficială a Centrului de Comunicare și Informare Publică și este un mijloc de comunicare important. Sarcina echipei de comunicare în acest sens este actualizarea permanentă a paginii, în funcție de situația creată, cu informațiile relevante pentru populație. În plus, echipa de comunicare monitorizează forumurile de discuție pe internet, precum și fluxurile de știri în direct, pentru a vedea cum este percepută situația de urgență, și raportează echipei de management al situației rezultatele acestei monitorizări.

În timpul situației de urgență, centrul de comunicare și informare publică se află sub conducerea președintelui comitetului pentru situații de urgență și este coordonat de ofițerul de informare publică. Înlocuitorul acestuia este persoana desemnată de prefect încă din timp de normalitate. CCIP funcționează în cadrul centrului județean de conducere și coordonare a intervenției (CJCCI) în sediul prefecturii. Restul funcțiilor sunt îndeplinite de echipa de sprijin, care va avea la dispoziție un număr adecvat de birouri, calculatoare conectate la internet, conexiuni telefonice, radio și fax. Centrul de comunicare și informare publică trebuie să dispună de o sală pentru informarea reprezentanților mass-mediei și de un spațiu unde aceștia își pot instala calculatoare și echipamentele de comunicare. Acest spațiu trebuie să fie separat de cel al centrului operațional, iar un panou de afișaj, respectiv avizierul, poate fi folosit aici pentru a prezenta informațiile noi, după ce acestea au fost verificate.

#### **4.3. Centrul de comunicare și informare publică**

Centrele de comunicare și informare publică pot sprijini livrarea informației către public și mass-media în timpul și după o situație de urgență. În timpul perioadelor de normalitate, aceste centre pot servi drept locații de instruire pentru personalul implicat în gestionarea situațiilor de urgență și pot sprijini procesul de prevenire a dezastrelor prin oferirea de informații cetățenilor și presei, ca răspuns la zvonurile și speculațiile care ar putea circula în legătură cu posibile dezastre.

Factorii esențiali care determină succesul unui centru de comunicare și informare publică sunt: existența unei liste cu datele de contact actualizate ale personalului-cheie disponibil; o structură de comandă bine definită în situații de urgență (care poate fi diferită de cea din perioadele normale), un ofițer de informare publică care primește și distribuie informația aprobată; aparatură funcțională și respectarea principiilor de comunicare în situații de urgență când vă adresați mai multor tipuri de public

##### **4.3.1. Ofițerul de informare publică și personalul de sprijin**

Ofițerul de informare publică este coordonatorul echipei de sprijin. Ofițerul devine manager și direct responsabil pentru activitatea centrului și a voluntarilor solicitați pentru funcțiile de sprijin, cum ar fi operatori telefonici, asistenți administrativi și ofițeri de

presă. Personalul de sprijin trebuie să respecte instrucțiunile ofițerului de informare publică.

Atribuțiile ofițerului de informare publică:

**a)** coordonează activitatea centrului de comunicare și informare publică, se asigură că informația este gestionată cu seriozitate și că fluxul de informare dinspre și către autorități funcționează eficient. Totodată, ofițerul de informare publică se asigură că întregul personal implicat înțelege importanța și rolul activităților de comunicare;

**b)** se consultă cu membrii comitetului pentru situații de urgență pentru a stabili necesitatea organizării de conferințe și informări de presă, pentru a discuta despre interviurile de presă, situația monitorizării presei, recomandările de răspuns în cazurile de dezinformare și zvonuri, conținutul declarațiilor oficiale, al anunțurilor, despre alte forme de comunicare publică și furnizarea informațiilor către public;

**c)** se consultă cu alți membri ai comitetului pentru situații de urgență asupra ultimelor evoluții ale situației din teren și asupra nevoilor de resurse pentru diseminarea informației către public și mass-media;

**d)** informează membrii comitetului pentru situații de urgență în legătură cu orice informație semnificativă primită din partea presei, realizând inclusiv sinteza presei;

**e)** oferă sprijin tehnic și logistic reprezentanților acreditați ai presei, la cererea acestora;

**f)** oferă rectificări la informațiile eronate, contactând sursa emitentă;

**g)** se asigură că fiecare solicitare a presei este înregistrată pentru a fi inclusă în raportul de evaluare;

**h)** pregătește și prezintă analiza articolelor apărute în presă și face recomandări de îmbunătățire a ghidului de informare publică.

#### **4.3.2. Stabilirea purtătorului de cuvânt**

În cadrul primei ședințe, comitetul pentru situații de urgență numește un purtător de cuvânt și un înlocuitor al acestuia din cadrul Cancelariei Prefectului.

Purtătorul de cuvânt trebuie ales luându-se în considerare o serie de factori, cum ar fi eficiența dovedită până atunci, gradul de familiarizare cu tipul de informație care trebuie furnizată în asemenea situații, experiența în comunicarea cu mass-media, carismă, instruirea sau experiența anterioară în domeniul situațiilor de urgență. Purtătorul de cuvânt trebuie să aibă experiență și abilități de comunicare, astfel încât să fie respectat de membrii comitetului pentru situații de urgență.

Odată stabilite aceste persoane, toți membrii comitetului pentru situații de urgență și ai instituțiilor implicate trebuie să respecte recomandările purtătorului de cuvânt în ceea ce privește comunicarea publică în situații de urgență. Acesta nu va fi contrazis în fața presei. Purtătorul de cuvânt trebuie să participe la ședințele comitetului pentru situații de urgență, să urmărească procesul de luare a deciziilor și să beneficieze de sprijinul membrilor acestuia în îndeplinirea atribuțiilor sale. Toate părțile implicate trebuie să îi înlesnească accesul la informațiile de care dispun și să îl sprijine pe toată durata situației de urgență. Pe timpul situațiilor de urgență pentru care a fost activat Centrul de comunicare și Informare Publică, comunicare cu mass-media, se realizează în exclusivitate prin purtătorul de cuvânt al acestei structuri.

#### **4.3.3. Responsabilitățile purtătorului de cuvânt**

Purtătorul de cuvânt este responsabil cu elaborarea și prezentarea mesajelor în numele comitetului pentru situații de urgență și cu asigurarea informării în timp util atât a mass-mediei, cât și a populației. Purtătorul de cuvânt este principala persoană de contact pentru mass-media și, în același timp, "vocea" comitetului pentru situații de urgență în cadrul conferințelor de presă și în interviurile media. Odată desemnat,

purtătorul de cuvânt va coopera cu purtătorii de cuvânt/personalul responsabil cu comunicarea din toate instituțiile reprezentate în comitetul pentru situații de urgență sau implicate în orice fel în situația de urgență.

Purtătorul de cuvânt se va asigura că următoarele reguli vor fi respectate:

- a) toți comunicatorii primesc același mesaj în timp util;
- b) informația este distribuită la nivelul tuturor instituțiilor implicate;
- c) purtătorii de cuvânt din fiecare instituție implicată vor furniza mass-mediei doar informațiile aflate în domeniul lor de competente, făcând în prealabil o informare scrisă despre aceste informații, către purtătorul de cuvânt al Centrului de Comunicare și Informare Publică Județean.

În cazul în care instituțiile nu au un purtător de cuvânt, aceste reguli vor fi respectate de conducătorii instituțiilor sau de persoanele delegate să comunice cu mass-media.

Solicitările de informații care nu vizează domeniul de responsabilitate al unei anumite instituții trebuie transmise de purtătorul de cuvânt al instituției respective către purtătorul de cuvânt al instituției responsabile sau specializate în domeniu ori către persoana desemnată să ofere date despre acel sector. Dacă acest lucru nu este posibil, trebuie notate datele de contact ale jurnalistului, iar după aflarea informației solicitate jurnalistul va fi contactat pentru a i se oferi răspunsul la întrebare. În timpul situației de urgență toți ceilalți purtători de cuvânt din cadrul instituțiilor implicate sunt obligați să respecte instrucțiunile și recomandările purtătorului de cuvânt și să dețină o listă actualizată cu numele și datele de contact ale celorlalți purtători de cuvânt din instituțiile publice/ministere. Atunci când purtătorul de cuvânt nu este disponibil, înlocuitorul desemnat preia atribuțiile și responsabilitățile acestuia.

#### **4.3.4. Atribuțiile purtătorului de cuvânt**

- a) prezintă declarațiile oficiale ale comitetului pentru situații de urgență;
- b) susține conferințe și informări de presă în numele președintelui comitetului pentru situații de urgență sau al înlocuitorului acestuia;
- c) îl însoțește pe președintele comitetului pentru situații de urgență în toate activitățile importante, inclusiv la întâlnirile de planificare și coordonare și în timpul vizitelor pe teren;
- d) colaborează cu centrul de comunicare și informare publică pentru a iniția evenimente care promovează activitățile de comunicare în situațiile de urgență;
- e) sprijină centrul de comunicare și informare publică, oferindu-i toate datele necesare pentru informarea jurnaliștilor;
- f) elaborează documentele solicitate de președintele comitetului pentru situații de urgență; răspunde solicitărilor venite din partea jurnaliștilor; realizează prezentări, declarații de presă, rapoarte către Parlament etc.;
- g) redactează comunicate de presă despre activitățile și deciziile luate de comitetul pentru situații de urgență;
- h) susține conferințe și informări de presă, având aprobarea președintelui comitetului pentru situații de urgență;
- i) scrie și difuzează rectificări sau contraargumente;
- j) cooperează cu ofițerul de informare publică și cu toți purtătorii de cuvânt din alte structuri al

#### **4.3.5. Purtătorul de cuvânt și purtătorii de mesaj**

Purtătorul de cuvânt este subordonat președintelui comitetului pentru situații de urgență. Acesta face parte din echipa de comunicare, colaborând permanent cu ofițerul de informare publică, fiind direct responsabil de conținutul și calitatea informațiilor făcute publice.

#### **4.3.6. Purtătorii de mesaj**

În contextul acesta nu trebuie neglijați purtătorii de mesaj, persoane din diferite niveluri ale ierarhiei Sistemului Național de Management al Situațiilor de Urgență.

În timpul unei situații de urgență, persoanele responsabile din cadrul instituțiilor de sprijin ar putea fi intervievate în legătură cu responsabilitățile lor în domeniul managementului consecințelor. Aceste persoane trebuie să vorbească numai în limitele nivelului lor de expertiză și responsabilitate. Iată câteva exemple de informații care pot fi oferite de diferite instituții implicate:

**a)** statisticile referitoare la efectele unui dezastru (număr de oameni rămași fără locuințe, număr de locuințe afectate) trebuie oferite numai de comitetul pentru situații de urgență sau de Guvernul României;

**b)** comandantul intervenției poate oferi informații preliminare referitoare la efectele vizibile, atunci când acest lucru este posibil, dar trebuie să specifice întotdeauna că aceste informații se pot schimba oricând; acesta nu poate estima câți bani ar trebui cheltuiți pentru reconstrucție sau la cât sunt estimate pierderile

#### **5. Reguli referitoare la difuzarea de informații**

După adunarea și verificarea informațiilor în vederea difuzării, se vor respecta următoarele reguli:

1. informația trebuie transmisă simultan tuturor canalelor mass-media, utilizându-se toate mijloacele disponibile și întreg personalul;

2. conferințele de presă se vor organiza cât mai curând posibil, dar numai după verificarea informațiilor, precum și în cazul în care apar informații noi;

3. comunicatele de presă trebuie să reprezinte instrumentul principal de informare atât pentru presă, cât și pentru instituții;

4. toate instituțiile publice reprezentate în comitet sau implicate în gestionarea situației de urgență trebuie să primească, de asemenea, aceste informații. Pe lângă agențiile de presă și canalele de televiziune principale, informația trebuie transmisă prin fax, e-mail sau personal centrului pentru preluarea apelurilor telefonice din partea publicului, tuturor serviciilor profesionale de urgență, paginilor de internet relevante, partidelor politice și Parlamentului, grupurilor speciale de interes, firmelor afectate, dar și organizațiilor neguvernamentale. Mass-media va apela la orice sursă posibilă pentru a obține informații și este esențial ca toți cei implicați sau care au legătură cu situația de urgență să fie informați în mod regulat despre evoluția evenimentului și despre măsurile adoptate.

#### **5.1. Verificarea informației înainte de difuzare**

Înainte de difuzare, declarațiile publice pregătite de purtătorul de cuvânt sau de centrul de comunicare și informare publică trebuie prezentate comitetului pentru situații de urgență și/sau instituțiilor implicate.

#### **6. Reguli de comunicare pentru instituții publice și reprezentanți ai partidelor politice în timpul situațiilor de urgență**

În vederea unui mod de acțiune unitar și coordonat, toate instituțiile publice trebuie să respecte regulile de comunicare specifice situațiilor de urgență. În ceea ce privește comunicarea cu mass-media, ministerele și purtătorii lor de cuvânt trebuie să ofere informații numai din domeniul lor de competență. Alte solicitări, care nu fac obiectul domeniului de responsabilitate, trebuie transferate purtătorului de cuvânt al ministerului sau instituției abilitate să răspundă în acea problemă. Nerespectarea acestei reguli va duce la crearea de confuzie în rândul publicului, ce ar putea avea consecințe grave asupra autorităților, serviciilor profesionale de urgență, dar și asupra celor afectați de situație.

Instituțiile publice implicate trebuie să stabilească calea de acces la informațiile relevante și la datele noi referitoare la situația respectivă. În timpul unei situații de urgență reprezentanții din diferitele instituții care fac parte din Comitetul Național pentru Situații de Urgență furnizează informații către ministerele din care fac parte. Înainte de a fi transmise, informațiile vor fi stabilite de reprezentantul instituției în comitet, împreună cu ofițerul de informare publică și purtătorul de cuvânt.

Declarațiile Guvernului trebuie să se bazeze pe informația obținută de la Comitetul Național pentru Situații de Urgență.

Biroul de presă al Guvernului trebuie să lanseze mesaje care prezintă măsurile generale ce trebuie luate în situații de urgență, cum ar fi propunerea pentru declararea stării de urgență, cererea de sprijin internațional, impactul dezastrului asupra economiei, acordarea compensațiilor, alte decizii ce urmează a fi luate.

Este contraindicat ca liderii politici care vizitează zone afectate să dea instrucțiuni sau sfaturi tehnice reprezentanților instituțiilor care gestionează situația sau comandantului acțiunii de intervenție. Acest lucru poate submina încrederea publicului în personalul implicat în rezolvarea crizei și poate știrbi autoritatea reprezentanților locali care gestionează situația de urgență.

### **7. Monitorizarea și evaluarea comunicării în timpul situației de urgență**

Monitorizarea și evaluarea reprezintă instrumente cheie în administrarea funcțiilor de comunicare în situații de urgență. Monitorizarea reprezintă culegerea sistematică de date statistice din zonele afectate de dezastru și este sursa principală a informațiilor destinate publicului. Comitetele și purtătorii de cuvânt trebuie să utilizeze mecanisme simple de monitorizare pentru a culege și pentru a verifica informația de la locul dezastrului.

Evaluarea este un mijloc de analiză a eficienței acțiunii. Prin evaluare este măsurată percepția publică asupra eficienței intervenției și a gestionării situației. Scopul evaluării este identificarea punctelor slabe și îmbunătățirea mecanismelor de răspuns. Aceste rezultate sunt prezentate personalului implicat, după încheierea perioadei de intervenție, în cadrul unor module speciale de instruire. De asemenea, rezultatele trebuie comunicate și publicului larg prin aceleași canale folosite de echipa de comunicare în timpul situației de urgență.

### **8. Informarea publicului și instruirea personalului implicat**

Inspectoratele și comitetele pentru situații de urgență au responsabilitatea de a implementa și de a desfășura programe de instruire, cu scopul de a se asigura că toți cei implicați își cunosc responsabilitățile, au făcut practică pe diferite scenarii, au testat procedurile și echipamentele, își cunosc unul altuia datele de contact și sunt pregătiți să intre în acțiune în orice moment.

Eficacitatea ghidului de comunicare și informare publică va depinde într-o oarecare măsură și de nivelul de cunoaștere a acestuia în rândul publicului. În perioadele de normalitate, inspectoratele și comitetele pentru situații de urgență trebuie să facă eforturi pentru a informa publicul despre existența acestui ghid, despre procedurile ce trebuie urmate în timpul dezastrului și despre contribuția pe care cetățenii o pot aduce în rezolvarea acestor situații.

Activitățile de conștientizare a publicului trebuie organizate împreună cu canalele de media locale, cu școlile, organizațiile neguvernamentale, dar și cu orice alți parteneri care au capacitatea necesară de a se implica în pregătirea pentru situații de urgență.

Activitatea de informare preventivă a populației prin campanii de educare și conștientizare a riscurilor teritoriale specifice, se va realiza de fiecare instituție cu atribuții în astfel de activități, în limita posibilităților și resurselor umane și financiare de care dispun. Fiecare instituție implicată în activitatea de gestionare a situațiilor de

urgență, în domeniul de activitate specific asigură materiale de informare preventivă referitoare la riscurile teritoriale, care să constituie un suport scris pentru redactarea materialelor de comunicare cu populația și mass-media, pe timpul situațiilor de urgență.

## **9. Operaționalizarea regulilor și activităților de comunicare și informare publică pe timpul situațiilor de urgență:**

### **9.1. Obiective:**

- a) adoptarea unei strategii de control al situației prin transmiterea mesajelor de liniștire și cooperare între autoritățile responsabile;
- b) transmiterea, în funcție de tipul dezastrului, a instrucțiunilor corespunzătoare pentru fiecare categorie de populație afectată;
- c) informarea corectă și în timp real despre datele cunoscute ale situației, despre consecințele și despre măsurile luate;
- d) evitarea blocajelor informaționale;
- e) combaterea permanentă a cazuisticii zvonurilor;
- f) feedbackul imediat și apropiat;
- g) realizarea comunicării interne, în cadrul echipei de management al situației de urgență, dar și în cadrul Sistemului Național de Management al Situațiilor de Urgență.

### **9.2. Grupuri-țintă:**

- a) victimele și rudele acestora;
- b) locuitorii din zona afectată de situația de urgență;
- c) cetățenii din zonele potențiale de risc;
- d) opinia publică și mass-media locală, națională și internațională;
- e) autoritățile implicate în managementul situațiilor de urgență: instituțiile cu funcții de sprijin, instituții guvernamentale, agenții locale sau naționale, spitale;
- f) categoriile speciale ale publicului-țintă: organizații economice, societăți de asigurări, organizații umanitare internaționale, organizații neguvernamentale, biserica, instituțiile de învățământ;
- g) membrii structurilor de management al situației de urgență și membrii echipelor de intervenție.

## **10. Strategia generală de comunicare**

Strategia va fi proactivă: mesajele vor fi construite anticipat, adaptate fiecărei categorii de public și diseminate, pe cât posibil, înainte ca zvonurile sau speculațiile transmise prin intermediul mass-mediei sau vehiculate pe cale orală să scape de sub controlul comunicatorilor.

În cazul apariției unor incidente neprevăzute, strategia adoptată este aceea a informării categoriilor de public-țintă în timp real, doar de către persoanele abilitate, cu respectarea principiilor menționate mai sus.

### **Activități de comunicare în primele 24 de ore ale situației de urgență:**

O echipă de comunicare trebuie să fie deja activată când comitetul pentru situații de urgență se întrunește și nominalizează purtătorul de cuvânt. Primele ore ale situației de urgență sunt cruciale, de aceea următoarele activități trebuie implementate în maximum 24 de ore:

- a) verificarea situației: determinarea gravității și intensității evenimentului cât mai curând posibil;
- b) transmiterea notificărilor: contactarea și informarea tuturor responsabililor din comitetul pentru situații de urgență sau din alte instituții, care trebuie să știe ce se întâmplă;
- c) organizarea activităților: activarea planului începând cu funcțiile și persoanele desemnate să le îndeplinească;

- d) stabilirea grupurilor-țintă și mesajelor principale în funcție de gravitatea evenimentului;
- e) pregătirea comunicatelor de presă și prezentarea lor în comitetul pentru situații de urgență: agrearea conținutului, dezvoltarea mesajului și aprobarea pentru difuzare;
- f) difuzarea informației: decizie privind frecvența cu care vor fi difuzate noi informații, cum se va face acest lucru și de către cine.

**Activități specifice comunicării, ce trebuie îndeplinite în primele ore ale situației de urgență:**

- a) activarea centrului de comunicare și informare publică;
- b) asigurarea participării purtătorului de cuvânt la ședințele comitetului pentru situații de urgență;
- c) informarea membrilor comitetului pentru situații de urgență în legătură cu evoluția evenimentelor;
- d) acreditarea reprezentanților mass-mediei;
- e) organizarea de conferințe de presă și de scurte prezentări;
- f) analizarea resurselor disponibile;
- g) deschiderea unui centru de comunicare telefonică cu populația: linii telefonice gratuite, pagini de internet;
- h) elaborarea textului pentru primul mesaj adresat publicului;
- i) oferirea unui spațiu adecvat de lucru pentru jurnaliști;
- j) furnizarea constantă a informațiilor și resurselor, materiale sau umane, către centrul de comunicare și informare publică;
- k) înștiințarea comitetului pentru situații de urgență în legătură cu problemele populației și aspectele de interes pentru presă;
- l) facilitarea contactului membrilor echipei de intervenție cu familiile lor, astfel încât problemele personale să nu le afecteze munca.

**Activități de comunicare în timpul intervenției:**

- a) identificarea riscurilor și vulnerabilităților echipei de management al situației și a eventualelor elemente care ar putea avea o evoluție nefavorabilă;
- b) analiza situației practice și, după determinarea tipului acesteia și a vulnerabilităților pe care le presupune, verificarea mesajelor concepute astfel încât publicul să fie pregătit să facă față unor potențiale riscuri;
- c) folosirea unui singur purtător de cuvânt și a mai multor purtători de mesaj, în funcție de efectele urmărite de echipa de management al situației. Mass-media va primi informații de la aceste persoane care prezintă mesajele consecvent și credibil;
- d) organizarea de conferințe de presă și de scurte prezentări;
- e) înregistrarea tuturor solicitărilor primite în scopul obținerii controlului asupra informațiilor și pentru evitarea dezinformării sau confuziilor;
- f) sintetizarea celor mai frecvente solicitări și elaborarea unor răspunsuri complete și documentate pentru mass-media și populație.

**Comunicare posturgență**

Principalele obiective ale comunicării posturgență sunt:

- a) prezentarea strategiei urmărite înainte, în timpul și după situația de urgență;
- b) managementul consecințelor;
- c) concluziile trase, lecțiile învățate și cum vor fi avute în vedere pentru îmbunătățirea activităților viitoare.

Mesajele trebuie să fie adaptate fiecărui grup-țintă.

## **TIPURILE DE ACTIVITĂȚI PENTRU INFORMARE PUBLICĂ**

Informarea publică se poate realiza prin desfășurarea următoarelor tipuri de activități:

1. consultări publice;
2. dezbateri publice privind planurile de apărare și contribuția comunității la aplicarea lor;
3. exerciții și aplicații pe tipuri de risc și particularități de zonă;
4. exerciții/aplicații integrate - servicii profesionale de urgență, populație și mass-media;
5. exerciții integrate - copii și comunitate;
6. campanii la nivel național și local, de informare/conștientizare a populației;
7. campanii de informare publică desfășurate prin intermediul presei centrale și locale.

### **11. Înființarea centrului de comunicare și informare publică:**

Centrul de comunicare și informare publică se înființează în primele ore ale situației de urgență, având ca principală responsabilitate coordonarea activităților de informare a populației.

Personalul care participă la activitățile specifice Centrului de comunicare și informare publică, sunt cele convocate de către Șeful Cancelariei Prefectului dintre cele prevăzute în anexele 1 și 2 ale prezentei strategii.

### **12. Dispoziții finale**

**După aprobare, prezenta strategie se comunică spre cunoaștere, către toate instituțiile implicate în actul de comunicare în situații de urgență.**

**Anexele nr. 1, 2,3 sunt parte integrantă a prezentei strategii.**

**Anexa 1 –Lista purtătorilor de cuvânt din cadrul Centrului de Comunicare și Informare Publică;**

**Anexa 2 – Lista persoanelor desemnate să îndeplinească sarcini în cadrul Centrului de Comunicare și Informare Publică ;**

**Anexa nr. 3- Lista purtătorilor de mesaj din cadrul instituțiilor publice.**