

OBIEG INFORMACJI POMIĘDZY RZECZNIKAMI PRASOWYMI INSTYTUCJI ZAANGAŻOWANYCH W ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI KRYZYSOWYCH PODCZAS EURO 2012

Propozycja przekazana Przewodniczącemu Zespołu ds. opracowania i realizacji polityki informacyjnej Programu Bezpieczeństwa UEFA EURO 2012. Zostanie zawarta w Krajowym Planie Operacyjnym.

Doświadczenia ostatnich sytuacji kryzysowych (jak np. katastrofa kolejowa pod Szczekocinami) pokazują, że komunikacja z mediami skupiona w jednym miejscu staje się nierealna, m.in. ze względu na specyfikę mediów. Media potrzebują wielu głosów opisujących zdarzenie, dlatego będą zwracały się do wszystkich podmiotów zaangażowanych w akcję ratowniczą. Jednak istotą komunikacji jest spójność przekazów. Ważne jest, aby wszyscy komunikatorzy „mówili jednym głosem”, czyli komunikując z mediami stosowali jednolite przekazy.

Kolejne zagadnienie, na które należy zwrócić uwagę dotyczy poziomów w komunikacji kryzysowej. Jedną z zasad komunikacji w sytuacji kryzysowej jest komunikowanie na poziomie zdarzenia, ponieważ przenoszenie komunikacji na poziom wyższy podnosi rangę kryzysu. Jednak z zebranych doświadczeń wynika, że dziennikarze po informacji zwracają się coraz częściej, nie tylko do rzeczników służb czy instytucji, na terenie których zdarzenie miało miejsce, lecz do rzeczników służb i instytucji poziomu centralnego. Dlatego, na bazie doświadczeń rzeczników, został opracowany obieg informacji, który zakłada, że w trakcie EURO 2012, podczas sytuacji kryzysowych, głównym komunikatorem jest rzecznik poziomu centralnego.

- **Służba dyżurna** danej instytucji na każdym poziomie (zarówno centralnym jak i wojewódzkim), w momencie uzyskania informacji o zdarzeniu informuje:
 - **Rzecznika** swojej instytucji /służby.
- **Rzecznik poziomu lokalnego służby, która jest wiodąca w danej sytuacji**, natychmiast po uzyskaniu danych, informuje o zdarzeniu **swojego rzecznika poziomu centralnego** oraz **rzecznika wojewody**, jako rzecznika instytucji sprawującej, zgodnie z ustawą o ZK, zarządzanie kryzysowe na terenie województwa.
- **Rzecznik poziomu centralnego służby, która jest wiodąca w danej sytuacji**, natychmiast po uzyskaniu danych, przekazując informacje, wyraźnie podkreśla, które są potwierdzone, a które nie. Informuje:
 - **Oficera łącznikowego,**
 - **Rzecznika instytucji nadzorującej,**
 - **Rzeczników służb i głównych instytucji (poziomu centralnego) zaangażowanych bezpośrednio w rozwiązywanie danej sytuacji kryzysowej.**
- **Rzecznik poziomu centralnego służby wiodącej** następnie uzupełnia oraz weryfikuje informacje w ramach swoich kompetencji.

- **Rzecznicy poziomu centralnego służb i instytucji** zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej wymieniają się posiadanymi informacjami nt. zdarzenia, w celu ich weryfikacji. Jeżeli w ramach konsultacji pojawiają się nowe informacje, **rzecznik służby wiodącej** niezwłocznie przekazuje je **oficerowi łącznikowemu i rzecznikowi instytucji nadzorującej**.

- **Oficer łącznikowy** przekazuje uzyskane informacje:

- **Przewodniczącemu Centrum Medialnego przy KSzO,**
- **Rzecznikowi prasowemu Krajowego Sztabu,**
- **Wydziałowi Polityki Informacyjnej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa.**

- **Rzecznik służby wiodącej** szczebla centralnego i wojewódzkiego, po przekazaniu informacji, rozpoczyna informowanie mediów.

Rzecznik każdej z instytucji zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej prowadzi komunikację w zakresie swoich kompetencji np. strażacy, którzy są na miejscu zdarzenia informują o prowadzonej akcji itp.

- **Przewodniczący Centrum Medialnego przy KSzO, w porozumieniu ze Sztabem,** ustalają przekazy (chodzi o sytuacje wymagające decyzji strategicznych), które **oficer łącznikowy** rozsyła do **rzecznika służby wiodącej, rzecznika nadzorującego, pozostałych rzeczników zaangażowanych w rozwiązywanie sytuacji kryzysowej i RCB.**

Sztab może zdecydować o wstrzymaniu przekazywania określonych informacji, w sytuacjach gdy zagrożone jest życie lub gdy informacja może uniemożliwić lub utrudnić prowadzenie działań ratowniczych.

- **Rzecznik wojewody** stanowi wsparcie dla rzeczników poziomu centralnego. Zbiera informacje uzupełniające.

Zebrane informacje przekazuje:

- **Oficerowi łącznikowemu,**
- **Rzecznikowi służby wiodącej poziomu centralnego,**
- **Rzecznikowi służby wiodącej poziomu wojewódzkiego,**
- **Rzecznikowi Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji.**

Rzecznik wojewody informacje ustalone z rzecznikiem miasta przekazuje **rzecznikowi MAiC**, jako rzecznikowi nadzorującemu administrację publiczną.

Uwaga: Rzecznik miasta i rzecznik wojewody, na terenie którego ma miejsce sytuacja kryzysowa, **bezwzględnie powinni współpracować ze sobą**. Wymiana informacji musi być pełna, a przekazy kierowane do społeczeństwa spójne.

- **Oficer łącznikowy**, po otrzymaniu informacji od rzecznika wojewody, zawiadamia (poprzez system SMS) rzecznika instytucji wiodącej oraz pozostałych rzeczników.

- **Rzecznik prasowy Sztabu** może przejąć rolę głównego komunikatora w sytuacji kryzysowej, jeśli sztab tak zdecyduje.

Stałe monitorowanie sytuacji kryzysowej, zbieranie danych uzupełniających, ewentualne korygowanie przekazów to stały proces, który musi mieć miejsce przez cały czas trwania sytuacji kryzysowej.

