



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRATIE



Instrumente Structurale
2007-2013

Beneficiar: CONSILIUL JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA

“Reducerea riscurilor la nivel județean printr-o mai bună comunicare în cadrul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență”-Cod SMIS 22394,
Finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative din Fondul Social European în perioada
27.09.2013 - 27.11.2014

Manualul de proceduri standard de operare specifice comunicării în situații de urgență la nivelul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență și de la nivelul structurilor Centrului Județean de Conducere și Coordonare a Intervențiilor

Finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative
din Fondul Social European în perioada 27.09.2013 - 27.11.2014



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

INTEROPERABILITATE CONTINUĂ LA NIVELUL AGENȚIILOR IMPLICATE ÎN MANAGEMENTUL SITUAȚIILOR DE URGENȚĂ

Conducere	Conducere limitată, planificare și coordonare între domenii cu investiții minime la nivel de coordonare și schimb de date și documente	Agenții implicate care lucrează independent	Coordonare informală la nivelul agențiilor		Colaborare multidiscplinară la nivelul personalului pe timp de normalitate	Comitet Județean pentru Situații de Urgență convocat	Conducere unică, planificare și coordonare între domenii prin intermediul unui sistem unic de cooperare și conducere
Proceduri Standard de Operare		Proceduri Standard de Operare la nivelul agenției	Proceduri Standard de Operare pentru Rutină	Proceduri Standard de Operare pentru Urgențe	Proceduri Standarde de Operare ale CJSU pe timp de Normalitate	Proceduri standard de Operare la Nivelul CJSU integrate pe timp de urgență	
Folosire		Evenimente Planificate	Evenimente care pot fi rezolvate la nivel local		Evenimente care pot fi rezolvate la nivel județean	Folosire zilnică la nivel județean	

Introducere

„Manualul de proceduri standard de operare specifice comunicării în situații de urgență, optimizate în cadrul fluxurilor și proceselor de la nivelul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență și de la nivelul structurilor Centrului Județean de Coordonare și Conducere a Intervențiilor” **a fost elaborat pe baza contractului de consultanță** „servicii elaborare Studii, analize și implementare proceduri optimizate” **derulat în cadrul proiectului** „Reducerea riscurilor la nivel județean printr-o mai bună comunicare în cadrul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență”, finanțat Fondul Social European, Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative 2007-2013 AXA PRIORITARA 1 – Îmbunătățiri de structura și proces ale managementului ciclului de politici publice, Domeniul major de intervenție 1.3 - Îmbunătățirea eficacității organizaționale, Cod SMIS 22394. **Necesitatea elaborării Manualului de proceduri Standard de Operare, a reieșit din concluziile și lecțiile învățate de-a lungul timpului, lecții învățate pe timpul derulării evenimentelor, când din lipsa unor standardizări, în comunicarea, atât cea internă cât și cea externă au fost constatate lacune iar cei care au fost privați de informații au fost cetățenii. Manualul de Proceduri Standard de Comunicare, se referă numai la domeniul comunicării interne și externe, surprinzând aspectele procedurale pe timp de normalitate și pe timpul derulării situațiilor de urgență la nivelul structurilor operative – Centrul Operațional Județean și Centrul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției, precum și la nivelul structurilor de decizie – Comitetul Județean pentru Situații de Urgență. Manualul completează**



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

procedurile standard de operare existente la nivel operațional, introducând un element nou, schematizarea acestuia, pe baza fluxurilor de informații existente prin modelarea acestora în cadrul unui instrument de modelare a proceselor de business (Business Process Modeling Notation – BPMN) care să faciliteze utilizarea acestuia și remodelarea în funcție de necesitățile organizației. Manualul respectă cerințele legale instituite prin OMFP nr.946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial, cuprinzând standardele de control intern/managerial la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control intern/managerial – standard 17, SR ISO/TR 10013/2003, SR EN ISO 9000/2001 și cele precizate prin SMAI-A-nr 005 și ordinele interne referitoare la comunicare decembrie 2013.

Procedurile Standard de Operare (PSO) în mod normal conțin atât elemente operaționale cât și elemente tehnice și permit celor implicați în răspunsul la urgențe să acționeze unitar și în mod coordonat în cazul apariției unui eveniment. Este nevoie de PSO clare și eficiente în dezvoltarea și implementarea oricărei soluții în teren.

Cum se folosește acest Manual?

Având în vedere că aspectele de comunicare, fluxul de informații și modul de operare al celor implicați în comunicare sunt comune pentru orice risc apărut, Manualul s-a concentrat pe aspectele care diferențiază procesele, respectiv – nivelul de activare al structurii, fiind elaborate proceduri pentru – rutină (normalitate) și situații de urgență (când a fost activat CJCCI și CJSU) și structură, în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.

În completarea proceselor modelate prin BPMN au fost concepute mai multe anexe care se pot folosi – funcție de situația specifică de rezolvat; astfel: anexa 1 – *machete*, conține documente standardizate – comunicate de presă, documentele necesare organizării unei conferințe de presă, unei declarații de presă, informații standard furnizate la locul evenimentului de purtătorii de mesaj, anexa 2 – *Reguli de comunicare*, conține regulile care trebuie respectate pe timpul comunicării în toate fazele managementului situațiilor de urgență, iar anexa 3 - *Aspecte cheie la care trebuie să facă referire comunicarea*, conține elementele cheie de comunicare pe care trebuie să le conțină mesajul, funcție de riscul produs.

Astfel: la producerea unui eveniment se poate activa fluxul modelat și urmărite fiecare dintre activități – dacă acestea au fost executate. În rezolvarea acestora se pot accesa anexele 1,2 și 3 pentru completarea informațiilor și verificarea dacă documentul conține toate elementele preconizate pentru a face din comunicare un aliat și nu un dușman al managementului.

SĂ NU UITĂM CĂ ACȚIONĂM ÎN CONDIȚII DE STRESS ȘI SUB PRESIUNEA TIMPULUI.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Manualul de Comunicare de Urgență pentru Comitetul Județean pentru Situații de Urgență

Faza I – Pregătirea (previzionarea, pregătirea, atenuarea)

Pregătirea reprezintă cea mai importantă etapă a fazei de prevenire. Această fază are loc ori de câte ori situația operativă este într-o stare de rutină și probabilitatea apariției unei situații de urgență pare a fi redusă. Provocarea acestei etape constă în mobilizarea tuturor actorilor, factorilor și mijloacelor în vederea identificării scenariilor posibile și studierii lor. O a doua provocare constă în cunoașterea populației și a modurilor eficiente de comunicare cu aceasta, de mobilizare a publicului pentru auto-apărare, creșterea nivelului de conștientizare asupra riscurilor și sincronizarea așteptărilor populației relative la modul în care autoritățile pot sprijini comunitățile sau indivizii care necesită sprijin. A treia provocare o reprezintă dezvoltarea unui plan de comunicare și aplicarea unei strategii de comunicare, care să includă infrastructură organizațională și inter-organizațională, precum și resursele tehnologice și umane necesare. A patra provocare o reprezintă angajarea în activități menite să îmbunătățească starea generală de pregătire a populației și societății civile, inclusiv exerciții și cursuri permanente, campanii educaționale precum și testarea eficienței mesajelor transmise.

Populația

Pentru a fi eficientă, comunicarea de în situații de urgență trebuie să se bazeze pe o înțelegere în adâncime a publicului, a mixului de populații care îl constituie și, mai ales, a preferințelor și cutumelor comunicaționale, atât în timpul urgențelor cât și în starea de normalitate. O atenție deosebită trebuie acordată populațiilor cu nevoi speciale: persoane cu dizabilități, imigranți, vorbitori de limbi străine, grupuri vulnerabile din punct de vedere socio-economic, persoane în convalescență sau sub supraveghere medicală, cu o atenție specială acordată persoanelor fără posibilități de deplasare.

Cunoașterea publicului implică cunoașterea lacunelor de informare a acestuia, precum și a părerilor nejustificate și incorecte cu privire la natura situației de urgență și la conduita ce trebuie adoptată. Spre exemplu, înaintea demarării unei campanii de vaccinare împotriva unei epidemii, trebuie identificate părerile (false) existente la nivelul publicului care ar putea conduce la refuzarea vaccinării, urmată de convingerea "rezistenței" cu privire la importanța și beneficiile vaccinării.

Procesul de cunoaștere a populației trebuie să se desfășoare într-un cadru organizat sistematic. Nu este corect să se realizeze presupuneri și nu poate fi ținut cont exclusiv de cunoștințe, lideri de opinie, comentarii online. Cunoașterea populației trebuie să se realizeze pornind de la studii sociale și sociologice, chestionare și interviuri, date statistice ale Institutului Național de Statistică, departamente de planificare, centre academice, instituții de sondare a pieței, cercetări psihologice privind managementul situațiilor de urgență, seturi de întrebări puse în cadrul sesiunilor de training și informare, studii de caz în situații anterioare, inclusiv ca urmare a colaborărilor internaționale.

Cercetările cu privire la populație trebuie să se raporteze la trei aspecte :

- nivelul fizic : înțelegerea nevoilor de bază (adăpost și alimente)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- nivelul psiho-social : înțelegerea nevoilor psihologice și sociale (nevoia de sprijin din partea comunității și familiei)
- nivelul interpretativ : înțelegerea modului în care indivizii cu caracteristici culturale, sociale și economice procesează mesajele și informațiile.

Cu toate că nivelul interpretativ pare singurul direct legat de responsabilii cu comunicarea de urgență, celelalte două nivele contribuie într-un mod semnificativ la eficiența mesajelor, întrucât oferă un context mai larg pentru înțelegerea populației și nevoilor sale.

Etapă de pregătire trebuie să obțină informații referitoare la înțelegerea și comportamentul publicului, nivelul până la care cetățenii cunosc conceptul de urgență și înțeleg factorii de risc aferenți. Dacă un mesaj asupra acestei tematici a fost diseminat, este obligatorie evaluarea nivelului de penetrare al acestuia în rândul publicului, abilitatea acestuia din urmă de a percepe și înțelege mesajul, precum și modul în care acesta înțelege să respecte și urmeze indicațiile autorităților. Încrederea este elementul cheie în mobilizarea publicului pentru activități auto-protecție.

Este imperios necesară identificarea celor mai eficiente canale de comunicație cu fiecare grup de indivizi în timpul situațiilor de urgență. Cu toate acestea, tiparele de urmărire a presei se modifică în timpul situațiilor de acest tip. Din acest motiv, analiza datelor de consum mediatic în timpul unor situații anterioare de urgență și a eficienței fiecărui canal de comunicare în funcție de factori diverși (interval orar, zile lucrătoare sau nelucrătoare, anotimpuri) este un element relevant. Este necesară și cunoașterea tiparelor de consum mediatic înainte de producerea crizelor, în scopul organizării de instructaje, campanii de educare și creșterea gradului de conștientizare, precum și efectuarea de exerciții-aplicații.

Este importantă identificarea audienței, a canalelor și limbajelor cele mai adecvate. Pentru zonele cu specific etnic distinct (populații de etnie romă) se recomandă adaptarea acestor mesaje și campanii în conformitate cu nivelul de accesibilitate a acestei minorități. În grupul țintă aferent comunicării trebuie incluși diverși actori reprezentativi ai comunității locale, membrii familiilor acestora, membrii echipelor de salvare sau intervenție locale, reprezentanți ai autorităților locale, angajatori, lideri de opinie, lideri politici și religioși, comunitatea internațională.

În această etapă trebuie aleși purtătorii de cuvânt cei mai eficienți, care vor avea rolul de a transmite mesajul Comitetului Județean către public. Liderii membrilor CJSU și purtătorii de cuvânt, experții în diferite domenii de activitate trebuie să participe la întruniri pentru a crea relații interpersonale puternice cu Vocea Unică a CJSU. În situații de urgență care impun intervenția unor experți în diferite domenii, mesajul purtătorilor de cuvânt trebuie să se bazeze pe sfaturile și recomandările acestora. Trebuie organizate cursuri și training-uri pentru purtătorii de cuvânt și managerii de instituții, atât pe teme de comunicare cât și pe teme profesionale referitoare la situații speciale apărute în comunicare (aparitii radiofonice sau televizate). Pregătirea periodică trebuie făcută de facto, cu abordarea de tematici diverse și, în principal, cu sprijinul unor experți externi.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comunicarea curentă cu publicul, în special în perioadele de normalitate, vine în sprijinul unei comunicări eficiente în situații de urgență prin stabilirea unor relații și raporturi de credibilitate și încredere reciprocă cu publicul.

Planificarea

Cea mai eficientă este planificarea specializată pentru fiecare scenariu. Datorită numărului foarte mare de scenarii posibile și a bugetului limitat (de regulă parte a bugetului consiliului județean) al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență, trebuie acordată atenție sporită scenariilor cele mai relevante, avându-se în vedere probabilitatea manifestării riscurilor specific județului.

Procesul de planificare necesită parteneriate între toți actorii reprezentativi (toți membrii Comitetului Județean pentru Situații de Urgență), în vederea asigurării integrării, cooperării, coordonării eforturilor și asigurarea unui flux de informații corect. Acest proces contribuie la atingerea scopurilor comunicaționale și asigură legătura între managementul comunicării și scopul final și anume salvarea de vieți omenești, lăsând în plan secund imaginea publică. În caz de necesitate, se recomandă implicarea reprezentanților tuturor membrilor Comitetului. În situații de urgență, leadership-ul organizațional local și național are o importanță deosebită pentru comunicarea cu publicul. Managerii de comunicare de urgență nu au întotdeauna la dispoziție acest instrument, în special în relația cu oficialități de rang mai înalt. Cu toate acestea, ar trebui să fie conștienți de importanța acestei resurse și să facă tot posibilul pentru angrenarea unor personalități marcante.

Informațiile transmise de către Vocea Unică trebuie să fie structurate în 3 categorii:

- instrucțiuni practice (ce trebuie și ce nu trebuie făcut);
- informare (ce s-a întâmplat și ce urmează să se întâmple)
- mesaje de sprijin (pentru autoapărare și autocontrol).

Trebuie avute în vedere următoarele aspecte:

- Aducerea mesajelor destinate publicului la un nivel cât mai ridicat de uniformitate, în funcție de nevoi și situația curentă.
 - Strategia uniformă. Respectarea principiului Vocii Unice este optimă atunci când comunicarea se adresează unor comunități omogene. În anumite situații principiul Vocii Unice nu poate fi respectat și atunci este recomandabilă o coordonare cât mai bună între mesaje, ținându-se cont de factorii și grupurile care acționează în situația curentă, fiecare având propriile voci și priorități.
 - Strategia diversificată. Comunicarea către comunități eterogene sau diferite, eventual cu utilizarea unor purtători de mesaje, limbaje și chiar limbi diferite. Este necesară o colaborare mult mai intensă între responsabilii de comunicare pentru evitarea contradicțiilor. Acest tip de comunicare se aplică și atunci când experții în situații de urgență au păreri divergente cu privire la riscurile prezente și la măsurile ce trebuie luate.
- Mesajele trebuie să prezinte situația concretă, fără a diminua probabilitatea producerii evenimentelor sau dimensiunea riscului. Situația reală nu trebuie abstractizată.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Cercetările efectuate la nivel mondial au demonstrat faptul că perceperea clară a pericolului contribuie la mobilizarea publicului în vederea pregătirii pentru autoapărare.

- În scopul înțelegerii de către grupul țintă a scopurilor și utilității mesajelor, acestea trebuie transformate în ghiduri practice, într-o listă de activități de urmat pentru minimizarea riscurilor și auto-protecție.
- Mesajele trebuie să fie cât mai simple și clare, iar publicul nu trebuie să fie copleșit de prea multă informație neesențială.
- Mesajele au scopul de a transmite publicului o senzație și motivare spre auto-eficiență. Publicul trebuie să înțeleagă că deține competențele și abilitățile necesare pentru a depăși situația de urgență. După dezvoltarea în rândul publicului a acestor competențe, dependența acestuia față de autorități se va reduce treptat.
- Adevărul primează în orice etapă a oricărei situații. Credibilitatea este o cerință esențială astfel încât publicul să ia în serios instrucțiunile managerilor de comunicare. Un purtător de cuvânt surprins transmițând mesaje false își va pierde rapid credibilitatea și, implicit, capacitatea de a manageria comunicarea în situații de urgență.
- Transparența și deschiderea sunt elemente primordiale. Este imperativă transmiterea către public a informațiilor necesare pentru înțelegerea amenințărilor și a modului de comportare aferentă. Informația relevantă nu trebuie ținută la distanță de public din motive care nu sunt foarte bine întemeiate (evitarea provocării panicii nu este o motivare pertinentă). Transmiterea informației în etapa de pregătire crește conștientizarea și motivează publicul să acționeze. Deschiderea către public presupune deschiderea către media, disponibilitatea de a împărtăși informația și mesajele sincere.
- Publicul trebuie să înțeleagă că avertizarea prealabilă nu este posibilă în cadrul fiecărei situații de urgență, acest fapt motivând necesitatea pregătirii continue.
- În toate etapele, mesajele trebuie transmise repetat, pe cât mai multe canale. Repetiția mesajelor are numeroase beneficii printre care informarea populației care a pierdut o transmisie, permite informarea grupurilor vulnerabile, grupuri care sunt în continuă dinamică, îmbunătățește capacitatea de percepție a noilor informații, abilitate afectată în timpul situațiilor de urgență, precum și capacitatea de a reține mesajele (diferită de la o persoană la alta). De asemenea, repetiția mesajelor sporește încrederea și importanța acordată mesajelor. Nu trebuie pierdută din vedere componenta negativă a repetitivității și anume riscul de a plictisi sau a dezamăgi adresanții. De aceea este necesară identificarea de mijloace creative pentru retransmiterea aceluiași mesaj.
- Strategii eficiente de livrare a mesajelor, inclusiv prin intermediul instrumentelor non-verbale, organizarea de evenimente și alegerea de vorbitori neașteptați. Evenimentele mediatice în cadrul cărora personalități locale dau exemple de comportament (vaccinarea, încurajarea victimelor la acțiune, etc) sunt întotdeauna de mare impact. Uneori, personalități politice, religioase, experți recunoscuți sau celebriți pot aduce un suflu nou comunicării de urgență.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- Livrarea mesajului către public nu reprezintă finalul procesului de comunicare. Evaluarea penetrării mesajului în rândul populației este la fel de importantă. Este revelatoare verificarea modului în care populația s-a mobilizat și a întreprins demersurile solicitate. Este important de reținut faptul că modul de căutare al informației diferă de la persoană la persoană, fiind aproape imposibil de previzionat. Studii realizate la nivel internațional au determinat multiple tipare de comunicare/solicitare informații cu diferențe majore între cetățeni în funcție de gen, rasă, situație socio-economică, experiențe anterioare, proximitate psihologică față de dezastru.

Pregătirea pentru comunicarea de urgență începe cu înțelegerea situației create și a semnificațiilor acesteia, construind o strategie de comunicare ce urmează să fie utilizată și pregătind bazele de date referitoare la personal, cunoștințe, proceduri, instrumente și tehnici de comunicare în situații de urgență. Această etapă presupune identificarea resurselor, a tehnologiilor și echipamentelor ce ar putea fi necesare pentru a permite o comunicare eficientă cu toți actorii implicați, inclusiv mass-media și publicul larg. Odată ce situația de urgență are loc, este tardivă identificarea de nevoi și achiziționarea resurselor.

Managerii de comunicare trebuie să se asigure că activitățile lor sunt documentate complet. Procesul de învățare necesită informații referitoare la modul de luare al deciziei, de urmărire a implementării deciziilor în teren, jurnale de incidente, înregistrări ale mesajelor publicate anterior, apeluri la centrele de urgență, precum și alte informații utile.

Managerii de comunicare trebuie să își încetățenească obiceiul de a-și măsura pregătirea și modul în care documentele organizatorice întocmite corespund nevoilor, abilităților și disponibilității de învățare a publicului pornind de la exercițiile efectuate și mesajele transmise. Cu toate că pregătirea pentru situații de urgență nu este o știință exactă și în ciuda faptului că o parte din persoanele implicate în exerciții nu vor dori să participe, aceste măsurători pot sprijini procesul de evaluare a nivelului de prevenire, precum și a modului în care planurile de acțiune și scopurile de comunicare se ridică la nivelul necesar pentru a satisface populații eterogene. O mare parte a activităților de pregătire pot fi cuantificate (procentajul din populația țintă care a participat la instruire sau aplicații, numărul de traininguri specializate pentru purtătorii de cuvânt, numărul de evenimente și rata de acoperire a acestora).

Este esențială monitorizarea permanentă a presei și analiza sistematică a modului de reprezentare a tuturor factorilor importanți în cadrul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență, în vederea identificării punctelor slabe, a mapării mesajelor pe care mass-media le ignoră sau le transmite în mod alterat.

Comunicațiile

Managerii de comunicare trebuie să aibă la dispoziție lista canalelor de comunicație disponibile înainte, în timpul și după finalizarea situațiilor de urgență. Această listă complexă include canale mediatice și directe. În mod firesc, aceste canale de comunicare sunt într-o continuă evoluție, singura constantă pe care managerii de comunicare se pot baza fiind faptul că prin utilizarea unui număr mare de canale acoperirea și accesul la populație atinge niveluri superioare. Nivelul de



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

penetrare și acoperire în rândul comunităților a diferitelor canale de comunicare trebuie în permanență monitorizat. Astfel, lista de canale trebuie reorganizată și prioritarizată pentru fiecare tip de urgență în particular și în funcție de specificul fiecărei comunități, cu acordarea unei atenții sporite pentru situația operativă și bugetul disponibil. Se impune organizarea de exerciții și testarea canalelor de comunicare. Pe lângă comunicarea cu mass-media, cele mai relevante canale de comunicare identificate sunt :

- Exerciții **anuale** cu publicul – exerciții în cadrul cărora membrii comunităților să participe efectiv la măsuri de auto-protecție și auto pregătire pentru situații de urgență. În mod evident, nu pot fi executate proceduri pentru fiecare scenariu posibil, motiv pentru care trebuie aplicate scenariile cu probabilitate maximă de a se produce, iar dintre acestea, prioritare trebuie să devină cele cu efectele cele mai devastatoare. Rezultatele procedurii permit estimarea nivelului de pregătire al fiecărei comunități în parte în paralel cu semnalizarea aspectelor deficitare. Aceste proceduri permit implicarea publicului și a forțelor de intervenție în mediul natural (acasă, la locul de muncă, în instituții de învățământ sau centre comerciale)
- Campanii mediatice inclusiv publicitate, acoperire de buletinele informative, rețele sociale contribuie la creșterea nivelului de conștientizare al populației cu privire la factorii de risc la care se expun, precum și la modalitățile de reacție.
- Combinarea exercițiilor anuale cu campanii mediatice de amploare și alte activități sociale contribuie la îmbunătățirea culturii de securitate în rândul populației. În cadrul campaniilor mediatice este esențială focalizarea pe modul de implicare al publicului în vederea efectuării de activități practice.
- Campanii programate – un set de mesaje pregătit din timp în vederea rezolvării unei situații concrete care necesită o reacție imediată și fără cusur. Mesajele sunt pregătite în avans, sunt validate și aprobate de factorii decizionali. Pot include filme, transmisiuni, broșuri, sloganuri, fluturași. În limita posibilităților, aceste campanii programate trebuie supuse unor dezbateri publice. Acestea urmăresc identificarea instrucțiunilor neclare, a termenilor prea specializați sau neînțeleși de publicul larg, formulările ambigue, etc. Organizarea de grupuri de lucru cu comunitățile locale (cetățenii) va ajuta managerii de comunicare să identifice reacțiile caracteristice ale unor grupuri. Înainte de transmiterea acestor mesaje, trebuie verificată compatibilitatea lor cu situația operativă urgentă și eventual efectuate unele ajustări de ultim moment.
- Instruirea elevilor și preșcolărilor permite dezvoltarea de abilități în rândul generațiilor viitoare. Copii sunt agenți ai schimbării, nu doar datorită disponibilității lor imense către schimbare și educare cât și datorită motivației suplimentare pe care o pot duce în rândul familiei proprii referitor la schimbarea comportamentală. Profesorii, preoții, liderii de opinie locali, asistenții sociali și liderii politici pot contribui, în comunitățile din care fac parte, la creșterea nivelului de instruire a populației.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- Canale mediatice dedicate. La nivelul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență pot fi organizate canale mediatice proprii, care transmit aproape exclusiv informații referitoare la transmisii de urgență. Astfel de canale pot deveni extrem de eficiente, în special în cazuri foarte grave, și se pot transforma cu ușurință în canale de instruire a publicului. Întrucât zona județului nu este expusă unui număr mare de riscuri și nu există o periodicitate și rată de producere masivă a acestora, costurile înființării unor posturi radio sau de televiziune nu sunt justificabile. Întreținerea unor canale de comunicații relativ gratuite, cum ar fi conturi de **Facebook sau Twitter** ar putea să se dovedească în timp o investiție de efort justificabilă. De asemenea, se recomandă încheierea unor protocoale cu posturi locale de radio și televiziune care, atunci când situația o impune, să preia automat transmisia și programele recomandate de Comitetul Județean pentru Situații de Urgență și să efectueze aceste transmisii, aducând la cunoștința publicului mesajul nealterat al autorităților și evitând filtrul mediativ sau o eventuală alunecare în panta senzaționalului.

Rețelele sociale câștigă rapid teren, mai ales în rândul tinerei generații în ceea ce privește rapiditatea și calitatea actului de informare. Mai mult, în cazul recentelor evenimente din cadrul maratonului de la Boston – USA, rețelele sociale au avut un rol extrem de important dintr-o nouă perspectivă: implicarea reală și în timp real a populației în rezolvarea unei situații de urgență – populația s-a implicat prin raportarea poziției presupușilor atacatori, înlesnind astfel intervenția forțelor de ordine. Pe de altă parte, în momentul producerii unei situații de urgență, în mod uzual rețelele standard de comunicații – telefonie cad în urma suprasolicitării lor, astfel că instrumentele social media fac posibilă comunicarea între membrii populației pe de o parte și între autorități și populație pe de altă parte. Întreținerea unei prezențe puternice și continue a IJSU pe aceste platforme este astfel oportună.

- Semnalele de avertizare și alarmare sunt utilizate în situații de urgență în care populația trebuie să reacționeze rapid, iar așteptarea reacției comunității locale la mesajul mass-media este imposibilă. Semnale de alarmare specializate pot acoperi zone importante în mod eficient. Este necesară existența mijloacelor tehnice pentru alarmare și, în deosebi, pregătirea populației în acest sens. În județ, analizele efectuate au relevat faptul că majoritatea populației nu cunoaște semnificația semnalelor de alarmare și, cu atât mai puțin nu o respectă. Mesajele de avertizare trebuie integrate în sisteme de comunicare eficiente, redundante. Transmiterea de mesaje text în colaborare cu operatorii de telefonie mobilă către toți destinatarii aflați în raza de acoperire a celulelor afectate, afectabile sau în imediata apropiere a zonelor afectate. Toate aceste sisteme trebuie pregătite din timp, protocoalele trebuie semnate și implementate, iar operatorii conștientizați asupra importanței și rolului pe care trebuie să îl joace astfel încât costurile să poată fi minimizate pentru Comitetul Județean, sau chiar suportate în totalitate de către operatorii.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- Anunțuri de urgență – apelul la sprijinul publicului pentru a urma procedurile rapide de auto-protecție. Pentru realizarea acestor activități este necesară realizarea de protocoale de comunicare cu principalele posturi radio-tv. Acestea ar trebui să dețină filme sau livrabile pregătite din timp, aprobate și avizate de membrii CJSU, pe care să le transmită publicului.
- Site web – Comitetul Județean pentru Situații de Urgență trebuie să utilizeze această metodă ieftină de diseminare a informației. Poate include forumuri de discuții, seturi de numere de telefon ale persoanelor rapid afectabile de situații de urgență (în special inundații și alunecări de teren). Este recomandabilă includerea de mesaje vizuale pentru persoanele cu deficiențe de auz și audio pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Site-ul ar trebui să conțină planuri de evacuare, ghiduri practice, informări, planuri de pregătire personală, măsuri de auto-protecție, ghiduri de supraviețuire și proceduri pentru persoanele afectate, opțiuni pentru asistență, legislație cu privire la despăgubiri și proceduri de lucru, mijloace de comunicare, date de contact ale organizațiilor neguvernamentale care pot oferi sprijin. Integrare Facebook, twitter și rss precum și asigurarea actualizării permanente și includerii de informații relevante sunt câțiva dintre pașii de urmat în vederea realizării unui site util. Neactualizarea site-ului, postarea de informații nerelevante și includerea de date generice sunt sinonime cu inexistența site-ului care riscă să cadă în derizoriu. Trebuie avut în vedere și faptul că România este una din țările cu cea mai puternică penetrare a internetului, oferind conectivitate ieftină și cu largă acoperire.
- Centrul pentru apeluri de urgență. Pe lângă deja bine-cunoscutul număr unic de apel 112, se recomandă crearea unui centru utilizat în situații de urgență, parte a Centrului de Comunicare și Informare Publică (CCIP) apelabil prin diverse mijloace : telefonic, prin internet, sms sau prin intermediul aplicațiilor de social media sau mobile. Apelurile și întrebările trebuie analizate iar cele mai frecvente ar trebui incluse într-o listă publică. O listă publică de întrebări reprezintă un mijloc eficient de creștere a pregătirii generale. Centrul de apeluri de urgență din cadrul CCIP trebuie să fie situat într-o locație sigură, iar numerele apelabile ar trebui cunoscute încă de pe timp de normalitate.
- Un centru de conducere trebuie pregătit din punct de vedere logistic în perioada de normalitate astfel încât în timpul apariției situațiilor de urgență acesta să devină instant funcțional, iar reprezentanții tuturor structurilor membre ale Comitetului Județean pentru Situații de Urgență să îl poată ocupa și utiliza fără alte formalități. Cadrul legal este creat prin legiferarea Centrului Județean de Coordonare și Conducere al Intervenției, dar acesta trebuie finalizat și implementat cât mai repede. Spațiul necesar pentru un astfel de centru a fost identificat de către Inspectoratul Județean pentru Situații de Urgență, și este în curs de realizare construcția, dotarea și punerea în funcțiune a acestuia, preconizate pentru primăvara anului 2015. CCIP poate fi organizat chiar în incinta acestuia, iar pe timp de normalitate spațiile destinate funcționării acestuia pot fi folosite în scopuri de instruire, cursuri, exerciții de comandament.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- New Media – purtătorii de cuvânt și managerii de comunicare trebuie să fie la curent cu noile canale de comunicare și modul în care acestea pot contribui la o comunicare eficientă. Acestea pot fi utilizate în special către populația care nu poate fi atinsă facil prin canalele de comunicare tradiționale. Companiile de telefonie mobilă pot contribui la transmiterea semnalelor de alarmare către clienții proprii, iar operatorii de telefonie fixă pot transmite apeluri de urgență cu mesaje predefinite, astfel încât un număr mare de cetățeni poate fi avertizat aproape instantaneu. Rețelele sociale pot fi utilizate pentru contactarea membrilor iar sistemele instanțe de mesagerie pot fi utilizate pentru informarea și alertarea membrilor Comitetului.
- Echipamentele de radio și televiziune pot fi pregătite în locații speciale (adăposturi, școli) astfel încât să asigure un canal de comunicare dinspre CJCCI către persoanele evacuate.

Mass-media – posturile de știri

În timpul situațiilor de urgență, uzanțele de consum mediatic și funcționarea anumitor canale media suportă transformări radicale. Posturile de radio și televiziune au devenit cele mai utilizate surse de informare în situații de acest fel. Posturile de radio au avantajul de a fi disponibile și ușor accesibile, nu necesită neapărat conectare la rețelele electrice. Jurnalele pot fi utilizate în zonele lipsite total de energie electrică și pot conține pliante, informații și instrucțiuni. Eficacitatea ziarelor ca sursă de informare este semnificativ redusă datorită eventualelor restricții de circulație, precum și a orarelor prestabilite și programului de lucru.

În situații de urgență la nivel local, rolul principal îl joacă mass-media locală. Membrii acesteia cunosc mai bine specificul local, nevoile comunităților și sunt în general mai deschiși la participarea în campanii de informare.

În situații de urgență nu poate fi vorba despre exclusivitate. Pe cât posibil, informația trebuie să fie disponibilă tuturor. În special în situația în care vieți omenești depind de acest lucru, publicul trebuie să primească informații complete și transparente, prin intermediul tuturor canalelor mediatic, fără alterări sau modificări aduse de către terțe părți. În mod evident, comunicarea către anumite canale mediatic de largă acoperire poate prima în fața canalelor mai mici.

Purtătorul de cuvânt trebuie să mențină o relație personală permanentă cu reprezentanții mass-media, bazată pe respect, încredere reciprocă și transparență. Jurnaliștii trebuie să fie informați cu privire la riscurile la adresa securității publice în timpul potențialelor situații de urgență. Mai exact, aceștia trebuie să fie din timp instruiți cu privire la modul în care pot sprijini la livrarea mesajelor urgente. Relația cu aceștia trebuie să fie una continuă și de lungă durată. Reporterii trebuie instruiți periodic. Această instruire contribuie la minimizarea întârzierilor. În plus, trebuie avut în vedere faptul că reprezentanții media sunt, la rândul lor, oameni care au problemele, anxietățile și îngrijorările proprii, iar în anumite cazuri aceștia pot avea interese personale, persoane apropiate ori membri de familie aflate în zona calamității.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

CJSU. Rețeaua de răspuns

Identificarea mijloacelor de comunicare între membrii CJSU, precum și a responsabilităților individuale și competențelor personale și comune ale acestora trebuie transpusă în practică și prezentată publicului. Managerii de comunicare ai tuturor actorilor își coordonează activitățile în vederea stabilirii de proceduri comune și stiluri de lucru optime. Infrastructura comună se pregătește în perioade de normalitate și poate fi rapid utilizată atunci când situația o impune, atât sub aspect tehnic cât și operațional. Încrederea și cunoașterea reciprocă precum și delimitarea clară a responsabilității fiecărui membru contribuie semnificativ la reducerea riscurilor de aruncare a responsabilității între instituții sau a evitării asumării răspunderii în timpul urgențelor.

Sistemul de informații publice necesită teste periodice la intervale regulate în vederea identificării scăpărilor și zonelor care necesită îmbunătățiri. Adesea, exerciții comune în parteneriat trebuie organizate, inclusiv cu acoperire mediatică și implicarea populației.

Este necesară pregătirea unei infrastructuri de comunicații intra și inter-organizaționale care să permită dialogul permanent al managerilor de comunicare cu factorii decizionali în timp real, să asigure confidențialitatea comunicațiilor și să minimalizeze interferențele. La nivelul IJSU există sisteme de comunicații radio proprietare interconectate (interconectabile) cu rețelele altor membri ai Comitetului Județean (poliția, poliția de frontieră, Inspectoratul Județean de Jandarmi) – TETRA, precum și rețele de comunicare în unde radio ultrascurte, astfel comunicațiile sunt asigurate chiar și în situația în care sistemele publice de comunicații (telefonie) nu sunt funcționale. Aceste echipamente permit trafic redus de date, situație care trebuie remediată.

Un glosar de termeni comun permite utilizarea aceleiași terminologii de către toți actorii, sporind unitatea și consistența comunicării publice. Acest glosar va conține un număr minimal de termeni științifici sau speciali, astfel încât mesajul să fie ușor perceput de către public. Aceiași termeni vor fi utilizați și în cadrul campaniilor media și a comunicărilor și informărilor.

În timpul situațiilor de urgență membrii CJSU responsabili de comunicare vor necesita sprijin, având în vedere volumul mare de activitate, în special în cazurile în care se lucrează pe mai multe fronturi (situații complexe, comunicare pe numeroase canale cu grupuri de destinatari deosebit de eterogene, situații care necesită atenție în zone distante ale județului, etc). Astfel, purtătorii de cuvânt, fără a face rabat de la respectarea principiilor vocii unice pot primi sprijin de la una din următoarele categorii :

- Purtători de cuvânt din cadrul regiunilor învecinate, neafectate de situația de urgență. Aceștia prezintă avantajul de a cunoaște specificul activității, specificul situațiilor de urgență și poate chiar o parte a tipologiilor și populației, precum și o parte din reprezentanții mass-media
- Foști purtători de cuvânt pot fi mobilizați atunci când situația o impune. Aceștia cunosc specificul activității, specificul situațiilor de urgență, publicul și o mare parte din reprezentanții media. Dezavantajul îl reprezintă faptul că aceștia sunt retrași din activitate, nu sunt la curent cu ultimele actualizări ale procedurilor de comunicare, nu au participat recent la cursuri și exerciții. De asemenea, aceștia pot desfășura în prezent



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

activități care să nu le permită mobilizarea sau prestarea activității la cele mai înalte standarde profesionale.

- Alți purtători de cuvânt sau personal al membrilor Comitetului Județean pentru Situații de Urgență. Aceștia au avantajul de a fi pregătiți în domeniul situațiilor de urgență, cunosc situația operativă, cunosc obiectivele de comunicare și procedurile curente. Pe de altă parte, unora le lipsește expertiza de comunicare publică și pot necesita pregătire specifică. O altă opțiune o reprezintă selecționarea unor persoane de încredere care să adune informațiile, să le centralizeze și sintetizeze să prezinte echipei de comunicare situația operativă actualizată și să îi sprijine prin furnizarea de răspunsuri pentru întrebările la care purtătorul de cuvânt nu poate furniza răspunsuri instant. În acest caz, folosirea pensionarilor (militari, MAI sau din alte structuri) poate fi una dintre opțiunile cele mai eficiente.

Se va avea în vedere pregătirea angajaților membrilor Comitetului Județean pentru Situații de Urgență pentru a face față în situații de urgență. Și ei sunt membri ai comunității și pot deveni (ei sau familiile lor) „beneficiari” ai „serviciilor” oferite de către Comitet. În ciuda restricțiilor legislative prezente selecția angajaților trebuie făcută astfel încât, indiferent de zona calamitată, să dispună de suficient personal neimplicat emoțional și personal în vederea intervenției.

Percepția riscului

Percepția riscului este un element important în stabilirea unor proceduri cu adresabilitate mărită la nivelul populației. Este în același timp o abordare inovativă și se poate constitui chiar într-o metodologie nouă în întocmirea Schemei Riscurilor.

GRAVITATE \ PROBABILITATE	GRAVITATE			
	mortal	foarte grav	grav	moderat
foarte probabil	5	5	4	4
probabil	5	4	4	3
rar	4	4	3	3
foarte rar	4	3	3	2
improbabil	3	3	2	1

Tradițional, distribuția riscurilor și implicit a situațiilor de urgență se face pe categoriile de proveniență a acțiunilor generatoare a situației de urgență, de genul: Accident chimic sau biologic (eliberarea unor substanțe de genul bacteriilor sau altor agenți chimici sau patogeni cauzatori de îmbolnăviri și decese ale oamenilor, animalelor, plantelor – cisternă cu materiale chimice, deversare accidentală de reziduuri chimice...), Dezastre Naturale (Un dezastru în care cauza imediată este constituită de un hazard natural – cutremur, inundație, ninsori abundente...) , Terorism ...

Propunerea inovativă în abordarea riscurilor constă în identificarea și cuantificarea riscurilor în funcție de percepția populației asupra riscurilor și modul în care populația este pregătită să accepte și să înfrunte riscul.

Următoarele exemple ilustrează modul în care populația poate percepe riscurile:

- **Riscuri Voluntare** versus **Riscuri Involuntare** – riscurile voluntare sunt mult mai ușor de acceptat decât riscurile impuse



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- **Riscuri controlate personal** versus **Riscuri controlate de alții** – riscurile care pot fi controlate de un individ sau o comunitate sunt mult mai rapid și ușor acceptate decât riscurile care se află înafara controlului individului sau comunității
- **Riscuri familiare** versus **Riscuri Exotice** – riscurile cunoscute, familiare sunt mult mai ușor acceptate decât riscurile necunoscute, nefamilare. Riscurile percepute ca fiind relativ necunoscute sunt percepute ca fiind mult mai mari decât riscurile bine înțelese (o inundație va fi mult mai ușor înțeleasă și acceptată decât o tornadă)
- **Riscuri naturale** versus **Riscuri provocate de om** – riscurile generate de natura înconjurătoare sunt mai bine tolerate decât riscurile generate de o persoană individuală sau o instituție (este mai bine tolerată o ploaie torențială care provoacă inundații decât eliminarea accidentală a unor substanțe periculoase în aer de o societate comercială care lucrează cu substanțe potențial periculoase)
- **Riscuri Reversibile** versus **Riscuri Nereversibile** – riscurile ale căror efecte sunt reversibile sunt mai bine tolerate decât riscurile ale căror efecte sunt considerate a fi permanente
- **Riscuri reprezentate statistic** versus **Riscuri reprezentate descriptiv**– populația tolerează riscurile pe care le poate înțelege sub forma unui număr oarecare de cazuri distribuite pe o dimensiune certă a populației. Folosind formule de comunicare narative (descriptive) pentru transmiterea de informații despre un anumit risc poate induce frică și poate descrie distrugerea provocată, dar nu poate surprinde și descrie cu acuratețe magnitudinea unui risc. Poate doar crește incertitudinea.
Folosirea unor măsurători imprecise ale unui risc de asemenea poate crește incertitudinea în rândul populației. Spre exemplu, nu este potrivit a comunica ‚Există o singură șansă la un 10.000 să se întâmple acest lucru’. Este mult mai potrivită exprimarea: ‚Anticipăm că o persoană din 10.000 poate fi afectată de virusul gripei aviare. Cel mai bun lucru pe care dumneavoastră și familia dumneavoastră îl puteți face este să...’
- **Riscuri Endemice** versus **Riscuri Epidemice (sau catastrofale)** – îmbolnăvirile, rănirile, chiar moartea care se propagă de-a lungul timpului cu o rată predictibilă sunt mult mai bine tolerate decât îmbolnăvirile, rănirile, moartea grupate în timp și locație (exemplu – accidentele de mașină versus accidentele de avion)
- **Riscuri corect distribuite** versus **Riscuri incorect distribuite** - riscurile care nu se adresează cu specificitate evidentă asupra unui singur grup, populație sau individ sunt mult mai bine tolerate decât cele care nu sunt percepute ca fiind aretate (un virus care atacă mai degrabă bărbații în vârstă de peste 60 ani este perceput mult mai violent decât un virus care nu are un target de sex sau vârstă)
- **Riscuri produse de instituții cu un grad mare de încredere** versus **Riscuri produse de instituții cu un grad mic de încredere** – riscuri care sunt produse ca urmare a unor acțiuni ale unei instituții cu un grad mare de încredere a populației sunt mult mai ușor tolerate decât riscuri produse ca urmare a unor acțiuni ale unei instituții cu un grad



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRATIE



Instrumente Structurale
2007-2013

șubred de încredere (un accident de elicopter cu victime multiple și avarii semnificative produs de un echipaj al Smurd-ului versus un accident de elicopter provocat de un elicopter al unei companii private care transporta membrii ai guvernului sau VIP-uri la o partidă de vânătoare)

- **Riscuri care afectează adulți** versus **Riscuri care afectează copii** – riscurile care afectează cu preponderență persoanele adulte sunt mult mai ușor tolerate decât riscurile care afectează cu preponderență copii
- **Riscuri cu beneficii înțelese** versus **Riscuri cu beneficii îndoielnice** – riscurile cu potențiale beneficii bine cunoscute și bine înțelese și cu o reducere consistentă a efectelor negative sunt mult mai bine tolerate decât riscurile despre care nu există o percepție a unui potențial beneficiu sau reducere a unui efect negativ

Principiile percepției asupra unui risc sau a unei situații de urgență sunt importante pentru crearea și distribuirea mesajelor într-o situație de urgență. Dacă este pentru prima dată când se întâmplă o astfel de situație (o ploaie de meteoriți deasupra unei zone intens populate) provocările comunicării în cadrul situației de urgență cresc exponențial, deoarece situația de urgență este prea puțin cunoscută și înțeleasă.





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Instrument central de gestiune a situațiilor de urgență. Aplicație GIS pentru managementul situațiilor de urgență

1.1.1. Premise.

În urma analizei situației infrastructurii IT de management a situațiilor de urgență la nivelul actorilor principali membrii ai CJSU am identificat o insularizare și o izolare din punctul de vedere al unor aplicații software de management al situațiilor de urgență.

Singurul actor care beneficiază de aplicații informatice speciale și dedicate managementului situațiilor de urgență și doar pe faza de avertizare ca faza în ciclul de viață al unei situații de urgență este IJSU. Apele Române, ca actor principal în managementul celor mai frecvente situații de urgență cu caracter de amploare – inundațiile comunică cu IJSU prin intermediul telefonului și faxului, în timp ce UAT-urile, ca principal actor în identificarea și managementul situațiilor de urgență la nivel local comunică de asemenea prin intermediul telefonului și faxului, de foarte multe ori, conform ridicării unei probleme a personalului de la IJSU, după faza de răspuns la situația de urgență apărută, și nu în faza de avertizare.

Nici un actor nu are implementată nici o procedură informatică pentru faza de Pregătire.

La nivelul IJSU, există dimpotrivă o suită de aplicații informatice pentru raportarea apariției unei situații de urgență - Avertizarea și pentru lansarea și managementul fazei de Răspuns, unele aplicații fără a beneficia de o actualizare a aplicației și a straturilor de hărți de mai mulți ani (aplicația STS – 112), alte aplicații a căror implementare nu este finalizată. Aplicațiile funcționează la un nivel minim de integrare, cu un cost de timp uriaș sau nu funcționează integrat deloc.

Din urmărirea unui flux de înregistrare a unei situații de urgență la nivelul dispeceratului IJSU, am identificat următorul flux:

- înregistrarea apelului telefonic în aplicația STS – 112, cu localizarea cât mai corectă din punct de vedere geografic a locului de producere a situației de urgență. Aplicația nu beneficiază de un update recent al straturilor de hartă. Timpul de răspuns al aplicației este bun.
- Notificarea echipajelor de intervenție pentru lansarea fazei de Răspuns prin intermediul telefonului, DISTINCT de înregistrarea situațiilor de urgență în aplicațiile informatice. Coordonatele GPS ale situației de urgență introduse în cele 2 sisteme informatice nu se transmit echipajelor de intervenție. Mai mult, doar unele echipaje dispun de echipamente GPS. Singura alertare automată prin intermediul aplicațiilor informatice se realizează cu echipajele medicale, de pe ambulanțe.
- Transmiterea manuală a coordonatelor geografice ale situației de urgență în aplicația SMISU. Această integrare este strict la nivel de coordonate geografice și dispunere a unui simbol grafic. Este necesară completarea din nou, manuală a tuturor datelor disponibile pentru situația de urgență recent introdusă, corespunzător celor 5 faze ale situației de urgență, pe măsură ce datele devin disponibile. Timpul de răspuns este uriaș, de peste 3 minute pentru simpla încărcare a coordonatelor geografice introduse în aplicația anterioară.
- Pentru o mai bună localizare a locului producerii situației de urgență, operatorii IJSU folosesc pe un alt calculator o căutare folosind formate de hărți deschise – Google maps



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- Completarea manuală a tuturor datelor situației de urgență în registrul standard, format hârtie pentru evidența ulterioară.
- Completarea manuală, cu numărul 4, pentru raportarea zilnică spre comandantul unității a tuturor situațiilor de urgență apărute pe perioada unei zile, din nou cu toate informațiile introduse manual – raportul zilnic
- În cazul producerii unui accident aviatic, acesta se raportează într-o altă aplicație distinctă - SAR
- În cazul producerii unor situații speciale, de nivel național, acestea se raportează într-o altă aplicație distinctă, cu o comunicare directă la nivel ministerial

Pentru toate aceste aplicații distincte există câte o mașină fizică – calculator, operatorul mutându-se fizic de la o stație de lucru la alta.

Operatorii IJSU implicați zilnic în managementul situațiilor de urgență reclamă multitudinea de operări în sisteme informatice și format standard hârtie, raportări distincte pe care sunt nevoiți să le facă manual. În cazul escaladării unor situații de urgență multiple într-un interval de timp foarte scurt, activitatea Centrului Operațional Județean – respective CJCI este foarte aproape de imposibilitatea desfășurării activității în condițiile de maximă urgență pe care situațiile o impun.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



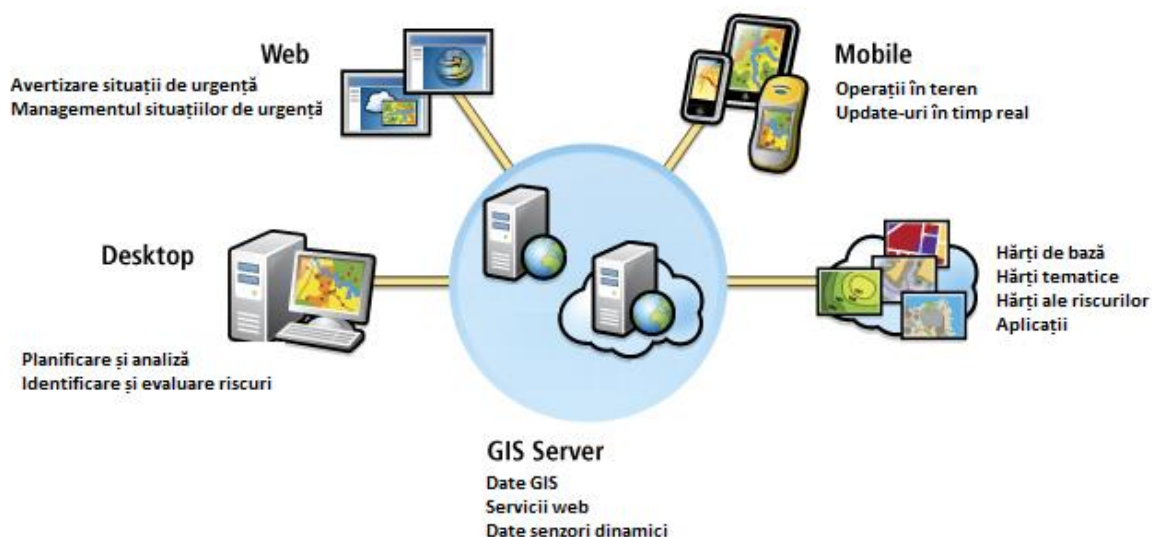
GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

5.2.2. Propunere.

Crearea unei platforme IT bazată pe GIS (Geografic Information System) pentru managementul unitar al situațiilor de urgență prin implicarea în toate fazele situațiilor de urgență a tuturor actorilor membri ai CJSU.



Vulnerabilitățile trebuie identificate înainte ca riscurile să se transforme în situații de urgență. Un sistem geo-informatic integrat, la nivelul județului oferă posibilitatea de a identifica pro activ riscuri și de planifica acțiuni.

A fost dezvoltată o aplicație GIS la nivelul de ProofOfConcept pentru ilustrarea practică a conceptelor descrise mai jos. Demonstrația live a acestei aplicații se face în cadrul prezentării documentului de față. Linkul la care această aplicație se regăsește va fi disponibil și ulterior pentru consultări.

Desktop

Tehnologia GIS oferă capabilitatea de a transpune într-un format geografic – hartă și de a analiza impactul potențial al tuturor tipurilor de risc identificate în analiza riscurilor. Atunci când situațiile de urgență naturale sau declanșate de acțiunea omului sunt suprapuse peste infrastructura critică, populație, densitate de populație, valori și active ale comunităților, vulnerabilitățile pot fi mult mai bine înțelese.

Atunci când toate riscurile potențiale au fost identificate și transpuse în format hartă standard și uniformizat, disponibil tuturor actorilor implicați la nivelul CJSU, și nu în ultimul rând populației, severitatea riscurilor și proximitatea lor de comunități generează și strategiile de Răspuns. Planurile de acțiune pot fi prioritizate pe baza analizelor furnizate de instrumentul GIS.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European

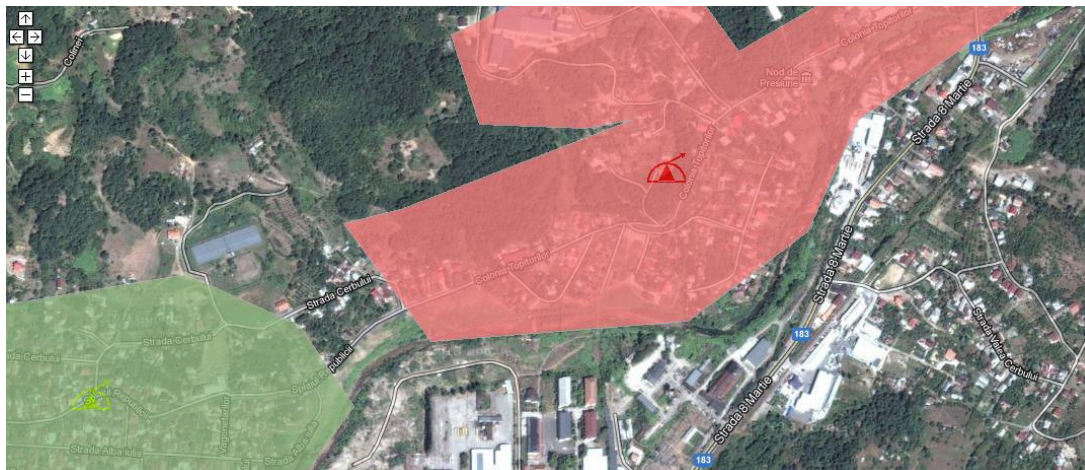


GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Web



Aplicația web based standard oferă posibilitatea structurării informației pe layere, pe straturi de informație relevantă:

- Imagini satelitare
- Străzi
- Infrastructura critică
- Curbe de nivel

Aceste informații sunt disponibile în diverse formate la nivelul actorilor implicați la nivelul CJSU, singura necesitate fiind de a transpune toate aceste informații într-un format standard, disponibil centralizat.

Peste această infrastructură statică, pre creată, aplicația GIS poate consuma și publica date și servicii dinamice – măsurători ale cotelor apelor, indici de calitate a apelor, a aerului, date meteo, apeluri 112, camere pentru monitorizarea traficului, precum și modificări operaționale importante în gestiunea unei potențiale situații de urgență: drumuri în lucru sau închise, precum și analize operaționale: modelare hidraulică, analize demografice.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Afisare	Gestionare	Validare	Ortofotoplan	Statistici	ISU Interventii
Cautare avansata	Logout				

Rapoarte privind consecintele situatiilor de urgenta

UAT Denumire

Raport Numar

Data

▼ I.Situatia operativa

Situatia hidro-meteo

Proгноza

Masuri adoptate

Situatii de urgenta

► II.Consecinte ale situatiei de urgenta

► III.Forte si mijloace

► IV.Aspecte de interes operativ

► V.Solicitari

Mobile

Tehnologia bazată pe interacțiunea cu dispozitivele mobile oferă capacitatea de a opera toate fazele dintr-un workflow al unei situații de urgență chiar din teren, de acolo unde acțiunea are loc. Aceste interacțiuni pot include accesul la imaginea de bază a sistemului de management al situațiilor de urgență cu inițierea fazei de Avertizare a apariției unei potențiale situații de urgență chiar din teren, de la locul în care aceasta se produce, avertizare transmisă și înregistrată în mod automat în sistemul centralizat și disponibilă operatorilor în momentul imediat următor raportării; pot include interacțiuni



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

de update a datelor în timp real în cadrul operațiilor tactice și administrative; pot include scenariile de culegere a oricărui tip de date georeferențiate sau alfanumerice care pot fi folosite într-un context geografic.

Prin această interacțiune și prin această componentă a aplicației, persoanele responsabile din cadrul UAT-urilor, precum și persoanele localizate în teren devin actori principali și imediați în ciclul de management al situațiilor de urgență.

Hărți. Date

Prin crearea unei platforme comune la nivelul județului pentru managementul situațiilor de urgență, se va crea o platformă informatică care va avea la bază un suport GIS. Acest suport se va construi pe un set de hărți de bază, cuprinzând imagini satelitare ale teritoriului județului, peste care se vor suprapune layere de hărți tematice, disponibile și operate în mod individual de instituții ale statului sau companii private membre în CJSU. Astfel se vor mapa în cadrul aceluiași instrument date disponibile la

nivelul Electrica, Gaze, CJ...

O componentă foarte importantă a platformei informatice o va constitui crearea unei hărți integrate la nivelul județului a riscurilor. Fiecare UAT, împreună cu structurile centrale va identifica și transpune în format hartă propriile riscuri împreună cu zonele de influență ale acestora. Se vor încărca date statistice despre situațiile de urgență istorice, cu marcarea teritoriilor afectate. Aceasta componentă se va transpune și într-o zonă publică a platformei informatice, disponibilă populației. Împreună cu documentul INDRUMAR PERSONAL PRIVIND MODUL DE ACȚIUNE LA PRIMIREA ÎNȘTIIȚĂRII PRODUCERII UNUI RISC, document propus și detaliat în secțiunea Analiza Comunicării de Prevenire, documente care se vor completa în mod detaliat pentru fiecare gospodărie în parte, această secțiune a platformei integrate GIS se transformă în punctul central al acțiunilor de implicare a populației în managementul situațiilor de urgență.

Faza de Pregătire este foarte importantă atât în managementul în sine al unei situații de urgență, cât și în crearea unei aplicații GIS puternice. Un volum foarte mare de informații trebuie generate și menținute înainte de producerea unor situații de urgență.

Platforma informatică va permite:

- Integrare cu alte sisteme de aplicații informatice
- O arhitectură pe bază de standarde pentru o interoperabilitate reală
- Capacități de stocare și analiză pentru toate tipurile de date disponibile
- O catalogare coerentă a datelor GIS și a serviciilor web disponibile



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Server GIS

Server-ul GIS este componenta de bază a sistemului informatic GIS de management al situațiilor de urgență. Acesta reprezintă suma tuturor componentelor fizice – echipamente server și a licențelor software necesare sistemului informatic.

Ca și locație, Server-ul GIS poate fi instalat într-o locație centrală în cadrul unei săli puse la dispoziția de către CJCCI, sau poate fi găzduit în cloud și consumat ca și serviciu.

Date fiind condițiile financiare disponibile la nivelul actorilor CJSU, inexistența unei personalități juridice distincte a acestui CJSU, propunerea noastră este ca infrastructura de bază a sistemului informatic integrat GIS să se bazeze pe infrastructura CJ, atât la nivel fizic cât și logic (licențe sisteme de operare, baze de date, server GIS ArcGIS...)

5.2.3. Buget estimat. Durată de implementare

Buget estimat: **250.000 Euro**

Durată de implementare: **6-12 luni**

În funcție de nivelul de integrare inițial al datelor existente la nivelul actorilor individuali CJSU, a complexității planurilor de acțiune care pot fi transpuse în această platformă informatică, a infrastructurii existente la momentul actual (servere, licențe) și care nu vor mai constitui un cost inițial, a nivelului de participare voluntară a actorilor CJSU, costul estimat poate fi redus semnificativ, chiar sub limita de 100.000 Euro.

Un astfel de sistem informatic poate fi dezvoltat și la costuri reduse, sub formă de SaaS (Software as a Service), pe bază de contracte multianuale, care includ dezvoltare, mentenanță, suport tehnic și instruire.

A se vedea potențiale surse de finanțare descrise anterior.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Faza II – Avertizarea

Pentru unele situații de urgență (inundații, viituri, unele atacuri biologice, etc) există o perioadă de avertizare între identificarea pericolului și momentul materializării amenințării. În alte situații, această etapă pregătitoare lipsește iar situația de urgență survine fără avertizări premergătoare (incendii, cutremure, etc). Pentru situațiile de urgență în care etapa de avertizare există, prima provocare este reprezentată de utilizarea la maxim a acestui timp prețios, în special prin motivarea și mobilizarea publicului în vederea pregătirii pentru auto-apărare. În acest scop, prezentarea unei imagini actuale și realiste a situației operative este un element cheie și trebuie să includă o descriere a amenințării și o reiterare a măsurilor de siguranță. A doua provocare este reprezentată de revizuirea, actualizarea și pregătirea pașilor aferenți etapei următoare, în special a celor referitori la alerte și răspunsuri. Se poate solicita sprijinul mass-media, care, în general oferă acoperire extinsă acestui tip de evenimente.

Populația

Această etapă este ultima înainte ca urgența să testeze pregătirea publicului, nivelul de eficiență și încredere în instrucțiunile primite de la autorități. O comunicare eficientă va sprijini comunicarea și va spori încrederea publicului în mesajele primite în timpul urgenței. O comunicare ineficientă, anunțurile neadevărate, greșite sau incomplete pot distruge încrederea populației și pot conduce la agravarea efectelor acesteia, transformând-o într-o criză mediatică. Managerii de comunicare trebuie să identifice sursele de informație care le pot oferi un feedback relativ la atitudinile, nevoile și preferințele publicului, în principal prin utilizarea unor experți în domeniu (sociologi, psihologi). Analiza informațiilor existente la nivelul centrelor aferente numărului unic de urgență 112 nu trebuie neglijată.

În această etapă se alocă resursele tehnice și umane necesare comunicării în etapa următoare. Experți în domeniul situației punctuale și canale de comunicare dintre cele descrise mai sus vor forma echipa care va asigura transmiterea mesajelor pertinente, corecte, complete și transparente către public.

Tematicile mesajelor transmise în această etapă trebuie să se refere la activitățile pe care populația trebuie să le întreprindă înainte de izbucnirea situației de urgență, acțiunile ori inacțiunile ce trebuie efectuate în momentul producerii calamității, măsuri de auto-protecție și puncte de contact de unde membrii comunităților locale pot primi sprijin. În centrul comunicării trebuie să se afle măsurile pe care individual, la nivel familial sau de comunitate, cetățenii le pot lua în vederea auto-protecției, reducerii riscurilor și minimizării efectelor calamității pe care se produce.

În redactarea mesajelor, trebuie ținut cont de faptul că majoritatea beneficiarilor se pot afla într-o stare de stres, presiune sau agitație. Aceste stări emoționale pot reduce temporar capacitatea de percepție, recepție sau înțelegere a cetățenilor, în special referitor la informații de noutate. De aceea este necesară reiterarea informațiilor în diverse moduri. Limbajul utilizat trebuie să fie cât mai simplu și clar evitându-se jargonul profesional, și punând accent pe exactitate și credibilitate. Poate fi solicitat sprijinul publicului care a perceput și înțeles mesajul să îl transmită mai departe membrilor familiei și comunității care au pierdut sau nu au înțeles comunicarea. Informarea persoanelor cu dizabilități, a copiilor și persoanelor vârstnice, precum și a turiștilor (județul având



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

un potențial turistic ridicat) cade în sarcina celor care îi au în grijă și care au perceput mesajul corect și complet.

Mesajele prea optimiste sau care conțin prea multe încurajări ori diminuează posibilul impact negativ sunt de evitat întrucât acestea pot conduce la stări de complezență sau pot diminua eforturile de auto-protecție. Mesajele negative și deschiderea maximă către public trebuie transmise chiar cu riscul de a știrbi imaginea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență sau a membrilor săi. În centrul comunicării trebuie să se afle mesajele referitoare la acțiunile de urmat și instrucțiunile pentru public, alături de descrierea activităților ce urmează a fi realizate de către echipele de intervenție.

Adoptarea și implementarea unor ghiduri de proceduri și comportament – îndrumar de autoprotecție, conform modelului propus în capitolul dedicat comunicării de prevenire își regăsește importanța în această etapă. Populația informată din timp cu privire la riscurile la care este expusă ia ghidul – îndrumar personal și urmează întocmai pașii recomandați, eliminând astfel o parte a timpului pierdut și a costurilor ocazionate de informarea în etapa de avertizare. Astfel de ghiduri trebuie adaptate fiecărei regiuni și, pe cât posibil, fiecărei gospodării sau persoane, astfel încât să nu lase loc la interpretări, iar cetățenii să fie informați în avans și să cunoască cu precizie măsurile pe care trebuie să le ia în funcție de tipul de risc. Astfel de ghiduri trebuie să țină cont de specificul local și de riscurile reale identificate pentru fiecare zonă sau comunitate în parte.

Mijloace de comunicare directă

În această etapă se impune testarea mijloacelor de avertizare (alarme și sirene) și asigurarea funcționării lor în etapa următoare. Personalul Comitetului trebuie să își actualizeze cunoștințele referitoare la proceduri și să se asigure că populația cunoaște semnificația semnalelor de avertizare și știe cum să acționeze la declanșarea lor.

Rezumarea informației necesare publicului într-un ghid practic și a unei liste de întrebări frecvente transmise în format tipărit și electronic, în funcție de limitările prezente (buget financiar și de timp) poate sprijini procesul comunicațional și de salvare.

Înlocuirea site-ului web curent al CJSU cu unul dedicat strict situației create, actualizat în permanență adaptat calculatoarelor și dispozitivelor mobile. Un site actualizat poate capta atenția unei părți importante a publicului țintă și poate contribui la reducerea apelurilor 112 și a numărului de întrebări adresate purtătorilor de cuvânt. Cel puțin pagina principală a site-urilor actorilor implicați în intervenție ar trebui să conțină informații referitoare la situația prezentă. Mesajele trebuie adaptate tuturor categoriilor de public țintă.

Mass-media

În această etapă, jurnaliștii vor contacta purtătorii de cuvânt în scopul adresării de întrebări, solicitării de clarificări și chiar trasării de responsabilități.

Comportarea purtătorilor de cuvânt trebuie să țină cont de următoarele aspecte :

- Asigurarea accesului mass-media la informații cu privire la situația reală
- Asigurarea consistenței și exactității mesajelor. În această etapă reprezentanții mass-media vor solicita un volum mare de informații, cu actualizări frecvente. Cu toate acestea, nu trebuie prezentate informații care nu au fost în prealabil verificate. De



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

preferință, adăugarea de opinii specializate și rezultate ale analizelor științifice oferă o credibilitate sporită. Dacă totuși mesaje eronate sau false sunt transmise publicului, o dezmințire rapidă și documentată trebuie prezentată pentru a fi salvat nivelul de încredere al populației în Comitetul Județean pentru Situații de Urgență.

- Răspunsurile evazive, cele de tipul „fără comentarii” și cele neclare trebuie evitate, întrucât generează impresia publică că membrii CJSU au ceva de ascuns sau au interese personale în domeniu.
- Opinia publică, site-urile de social-media, forumurile, blogurile relevante, trebuie monitorizate permanent în timpul situației pentru a cunoaște opinia publicului referitoare la situația curentă, la întrebările pregnante care nu au primit răspuns și la golurile de informație.

CJSU. Rețeaua de răspuns

Canalele de comunicație trebuie testate, iar managerii de comunicare trebuie să se asigure că dispun de resursele umane, tehnice și logistice pentru comunicare. Procedurile sunt deja revizuite iar planurile de comunicare, procedurile sunt puse în practică iar parteneriatele sunt activate. Materialele pregătite din timp sunt gata de livrare către media și public. Se efectuează ultimele validări ale mesajelor și se asigură corespondența între materialele pregătite și situația curentă.

În ciuda situației de urgență, activitatea de rutină nu trebuie întreruptă. Comandantul acțiunii trebuie informat în permanență cu privire la situația operativă și comunicațională.

Strânsa colaborare între membrii CJSU și cu organisme partenere trebuie asigurată, întrucât scopul final este unul comun. Comunicarea interinstituțională corectă asigură unitatea mesajelor transmise publicului.

Starea de avertizare poate fi scurtă sau prelungită, existând posibilitatea ca unii membri ai comitetului să se acuze reciproc de varii acțiuni ori inacțiuni, situație care nu trebuie să ajungă la cunoștința publicului.

Folosirea extensivă a platformei geoinformatică prezentate în documentul de față este imperioasă.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



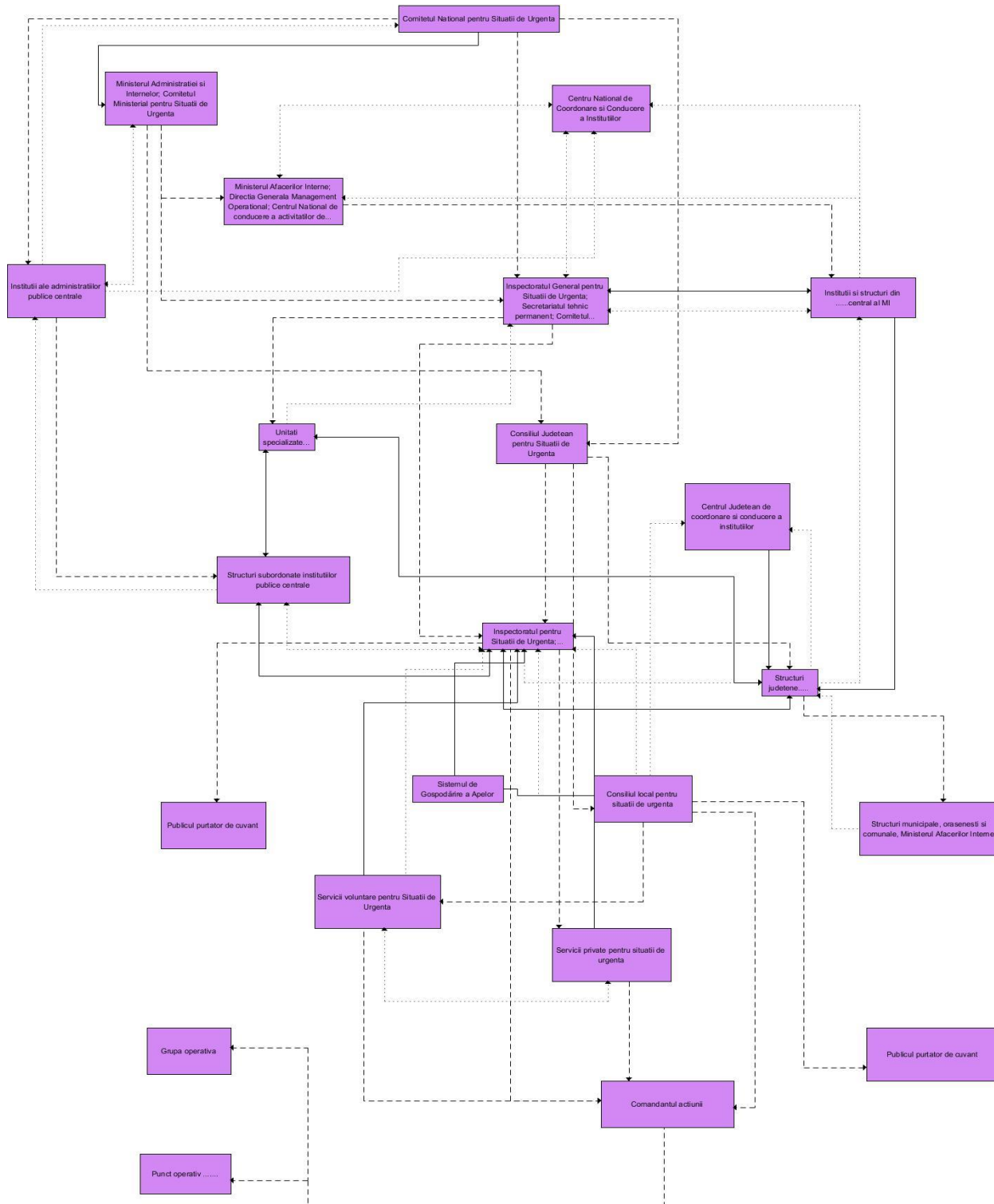
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Modelul comunicațional la nivelul CJSU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Faza III – Situația de urgență

Aceasta este etapa în care urgența s-a produs. Principala provocare sub aspectul comunicării o reprezintă mobilizarea managerilor de comunicare în vederea sprijinirii intervențiilor, de motivare a publicului în vederea efectuării acțiunilor de auto-protecție și de a oferi asistență echipelor de intervenție și pentru a limita pagubele și împotrivirea publicului la adresa măsurilor luate de autorități. Rolul de coordonator al activității de comunicare revine CCIP, structură parte a CJCCI și purtătorului de cuvânt al CJSU. Pentru asigurarea informării permanente a CCIP cu evoluția situației, cele două persoane responsabile cu comunicarea nu trebuie să lipsească de întrunirile CJSU și să cunoască în permanență situația reală din teren. CCIP trebuie să acorde atenție reacțiilor publicului și să identifice nevoia de informare a acestora, iar mesajele trebuie să empatizeze cu cetățenii, în sprijinul acțiunilor în vederea satisfacerii nevoilor specifice de informare a tuturor comunităților. Această etapă reprezintă testul suprem pentru capacitatea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență de a înțelege situația și, mai ales, de a o gestiona. Pregătirea anterioară trebuie completată cu creativitate și adaptabilitate la situațiile neașteptate.

Populația

Atunci când sunt afectați fizic sau psihic, când proprietățile lor au fost afectate, sau chiar când se simt amenințați sau nesiguri, membrii comunităților au nevoie de informație din partea autorităților cu privire la următoarele aspecte :

- Informații privind modul de acțiune, în principal informațiile practice testate anterior, instrucțiuni pe care persoanele aflate în pericol le pot urma îndeaproape. Aceste instrucțiuni trebuie să ofere răspuns la principalele întrebări ale oamenilor printre care: dacă evacuarea este recomandată, care sunt locurile unde sunt în siguranță, cum se pot sprijini echipele de intervenție. Informația poate fi diferită pentru diverși membri ai publicului în funcție de specificul fiecăruia. Spre exemplu populația din zona inundată poate fi îndrumată să se evacueze, în timp ce populației din zone limitrofe i se poate solicita să își securizeze locuințele și să stea acasă. Diversitatea acestor instrucțiuni necesită mesaje foarte clare, care să precizeze exact persoanele care trebuie să fie evacuate și cele care nu trebuie să facă acest lucru. Această comunicare trebuie repetată suficient pentru a fi înțeleasă de către toată lumea și pentru a evita neînțelegerile. Informațiile care se referă la evacuare vor fi însoțite în mod obligatoriu de informații privind siguranța bunurilor.
- Informația utilă pe care publicul o solicită în această etapă se referă în general la nevoile de bază și logistica de urgență – cum și de unde poate obține asistență medicală, adăpost, alimente, mijloace de comunicare. Populația cu nevoi speciale va necesita informații despre servicii speciale.
- În ciuda planificării în avans a intervenției și procedurilor de comunicare, este necesar un nivel ridicat de flexibilitate și pregătire de a adapta mesajele și modul de comunicare la situația operativă concretă. Purtătorul de cuvânt trebuie să dea dovadă de sensibilitate, creativitate și capacitate de improvizație.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- Este importantă înțelegerea nevoilor publicului și prezentarea lor în cadrul procesului decizional. Managerii de comunicare trebuie să ofere o imagine clară referitoare la atitudinea publicului, la nevoile și percepția acestuia cu privire la situația creată. Trebuie primit și ținut cont de feedback-ul de la public, în principal pentru a afla nivelul de absorbție a informației în rândul populației, precum și de nivelul la care aceasta este deschisă să sprijine echipele de intervenție sau să efectueze diverse acțiuni ori inacțiuni. Acest feedback poate fi obținut prin atenta observare a reacțiilor populației. Trebuie colectat feedback de la echipele de intervenție, care este cel mai apropiat de realitate. Analiza informațiilor adunate în centrul 112 reprezintă o sursă de informație cu privire la percepția situației de către public, precum și informații actualizate cu privire la nevoile de informare. O altă sursă de informații o reprezintă monitorizarea mass-media și a forumurilor și rețelelor sociale. Datele gestionate de fiecare membru al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență trebuie puse la comun, într-o aplicație GIS, disponibilă atât în CCIP cât și echipelor de intervenție din teren. Imaginile video live (de la televiziuni și din rețele cu circuit închis sau chiar de la martori oculari) sau fotografiile postate oferă informații prețioase pentru coordonarea activităților.

Mijloace de comunicare directe

În situația de urgență este necesară utilizarea tuturor mijloacelor de comunicație disponibile. Utilizarea posturilor radio-tv, a centrelor de apeluri de urgență, mesajelor email și SMS, apeluri telefonice, site-uri web și rețele sociale trebuie făcută rapid și eficient.

Canalele directe trebuie utilizate înaintea canalelor mediatice. Canalele directe asigură transmiterea mesajelor nealterate. Punerea în funcțiune a CCIP captează atenția publicului și ajută la depășirea capacității de asimilare a informației noi.

Canalele de comunicație trebuie să colaboreze. Publicul posturilor radio-tv trebuie, spre exemplu, direcționat spre site-ul web al CJSU, IJSU, etc. Combinația dintre informații și referințe îmbunătățește nivelul de penetrare în rândul comunităților și oferă răspunsuri la întrebări.

Mass-media

Relația cu presa, gestionată de către Comitetul Județean pentru Situații de Urgență prin Purtătorul de Cuvânt trebuie să fie de așa natură încât să fie prezentată competența organizațională și instituțională a comitetului. Toți purtătorii de cuvânt ai membrilor CJSU trebuie să fie parteneri și să prezinte o imagine unitară, de echipă. Managerii de comunicare trebuie cooptați în echipa decizională, astfel încât informația relevantă adunată de către aceștia de la cetățeni și reprezentanții media să fie utilizată la maximum. Ei trebuie să acționeze ca reprezentanți ai publicului în cadrul procesului decizional aferent intervenției. Simpla prezență a purtătorului de cuvânt în centrul de comandă sporește încrederea publicului în mesajele transmise și motivează publicul să ofere feedback.

Această etapă va fi în centrul atenției mediatice, numeroase posturi de televiziune și nu numai urmând a transmite situația aproape în permanență. Recepționarea și transmiterea de actualizări ale situației, autocontrolul și atenția distributivă sunt doar câteva din provocările adresate echipei



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

de comunicare, alături de sarcina de a stabili lista priorităților și de a coordona și garanta consistența mesajelor transmise.

Pregătirea unor comunicate de presă poate sprijini efortul de transmitere unitară și rapidă a informațiilor, acest proces fiind unul repetitiv.

Nu în ultimul rând, factorii decizionali trebuie să transmită exemple personale de comportament către public și nu doar să dea ordine și indicații.

Formularea mesajelor mediatice trebuie să aibă în vedere câteva aspecte centrale :

- Membrii comunităților trebuie încurajați să se sprijine reciproc
- Instrucțiunile transmise trebuie să fie simple și ușor de urmat
- Eficiența instrucțiunilor de auto-protecție poate fi sporită prin prezentarea de situații și acțiuni similare, de exemplu de comportament sau acțiuni derulate de către membrii comunităților.
- Evaluarea modului în care informația a fost transmisă publicului se realizează în funcție de modul în care indivizii au luat decizii în ceea ce îi privește
- Mesajele trebuie să conțină informații de interes, în funcție de publicul țintă, atitudinea și nevoile acestuia
- Mesajul trebuie să fie recepționat de întreaga populație, inclusiv categoriile defavorizate sau persoanele cu dizabilități.
- Mesajele nu trebuie adresate doar pe canale cognitive. Canalele emoționale sunt mult mai importante și puternice. Trebuie, totuși, să existe o diferențiere între comunicarea orientată pe informație și cea orientată pe empatie.
- Trebuie ținut cont de temerile populației. O populație speriată sau panicată nu poate fi liniștită prin mesaje prea relaxate. Temerile lor trebuie confirmate până la un anumit nivel și, în paralel, prin intermediul unor fapte clare, concrete, se trece la reducerea panicii. Astfel de fapte pot fi prezentarea numărului redus de victime, eficiența operațiunilor de salvare, etc. Temerile legitime ale publicului trebuie acceptate și respectate.
- Mesajele prea liniștitoare au adesea efecte negative în economia crizei prin faptul că pot conduce o parte a populației la a renunța la acțiunile de auto-protecție. De asemenea, în cazul în care situația se agravează, aceste mesaje vor afecta grav imaginea purtătorului de cuvânt și a întregului Comitet Județean pentru Situații de Urgență.
- Mesajele trebuie să țintească spre viitor și nu spre ceea ce s-a produs deja. După prezentarea și înțelegerea de către public a situației, accentul trebuie să cadă pe acțiunile viitoare. Niciodată nu trebuie aruncate responsabilități asupra unuia din membrii Comitetului.
- Pentru a nu fi încurajate exagerările, limbajul utilizat trebuie bine ales. Sunt de preferință mesajele de încurajare la autoprotecție și nu cele care să exagereze potențialele efecte dezastruoase. Trebuie acordată atenție termenilor utilizați și trebuie evitați termenii cu conotații catastrofale.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

În transmiterea mesajelor trebuie alese în principal canalele de comunicare cele mai eficiente. Reprezentanților mass-media trebuie să le fie oferite condiții decente de muncă, fără ca aceasta să încurce în vreun fel activitatea echipelor de intervenție. Astfel o comunicare va fi recepționată în paralel de toate canalele mediatică. În situațiile majore, chiar stabilirea unui centru de comunicații către media poate avea efecte benefice.

Trebuie acordată prioritate posturilor media locale, care au audiențe semnificative în zonele afectate.

CJSU. Rețeaua de răspuns

Coordonarea între echipa de comunicare și echipa de management este esențială. În lipsa acesteia, se generează impresia că instituțiile membre ale CJSU au pierdut controlul asupra situației.

Purtătorii de cuvânt trebuie sprijiniți de către echipe de experți, pregătiți ca purtători de mesaj. Mesajele trebuie distribuite atât către media și public cât și în interiorul Comitetului Județean, pentru că toți membri Comitetului și angajații acestora trebuie să cunoască situația reală și să se ferească de a emite păreri personale.

Fără a se renunța la respectarea principiului Vocii Unice, uneori coordonatorii Comitetului Județean pentru Situații de Urgență trebuie să ia cuvântul și să transmită mesaje pentru a spori credibilitatea. În timpul situațiilor de urgență prelungite, implicarea unor oficialități în comunicare are efecte benefice, întrucât inspiră implicarea și interesul, alături de oferirea de exemple personale.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Faza IV – Recuperarea

După încheierea operațiunilor de intervenție, se trece la evaluarea pagubelor și a pierderilor de vieți omenești. Managerii de comunicare contribuie la revenirea la starea de normalitate, atât pentru comunitatea direct afectată cât și pentru întreaga populație a județului. Perioada necesită continuarea muncii în cadrul CCIP, chiar dacă personalul este redus, față de perioada de intervenție. Menținerea încrederii în autorități, dezbaterile publice privind cauzele și modul de intervenție, lecțiile învățate, trebuie să fie principalele subiecte abordate, împreună cu măsurile luate pentru diminuarea efectelor unor posibile situații viitoare. Activitatea poate fi privită ca o activitate de dezvoltare a comunității, inclusiv ca o activitate care să stea la baza planurilor de dezvoltare durabilă a acesteia. În vederea îmbunătățirii stării generale de pregătire pentru dezastre, trebuie făcut apel la imaginile proaspete, iar informația disponibilă trebuie pusă la dispoziția publicului. Nu trebuie aruncate responsabilități pentru eventualele disfuncții ori eșecuri. Adunarea datelor statistice trebuie făcută rapid și urmată de analize concluzii și pregătiri pentru situații similare în viitor. Această activitate continuă și în faza următoare.

Populația

Depășirea situației e sinonimă cu modificarea nevoii de informare a publicului. O parte din cetățeni vor dori să înțeleagă realitatea și anumite aspecte referitoare la cele întâmplate, probabilitatea producerii altor evenimente și durata reconstrucției.

În funcție de tipul situației de urgență, informația solicitată variază, existând posibilitatea ca natura întrebărilor să se modifice : mai avem nevoie de măsuri de auto-protecție? Cât timp? Care este probabilitatea repetării rapide a evenimentului, când vom primi ajutor, alimente, provizii, când vor fi restabilite căile de comunicații și infrastructura de transport, etc.

Perioada imediat următoare încheierii urgenței este cea mai propice pentru informarea cetățenilor și pregătirea pentru acțiuni ulterioare. Este necesară prezentarea punctelor tari și a celor slabe deopotrivă, atât din punct de vedere al CJSU cât și din punctul de vedere al populației. Nu trebuie făcute diferențieri între membrii Comitetului.

Analiza activității în situația de urgență trebuie să cuprindă :

- Analiza mesajului atât din punct de vedere calitativ cât și cantitativ, al acoperirii mediatic și sub acest aspect trebuie analizate modificările, distorsionările și notele personale pe care mesajul transmis le-a suferit. Mesajele contradictorii transmise trebuie analizate și identificată sursa acestora. În funcție de constatări trebuie luate măsuri diverse, mergând până la dezacreditarea anumitor jurnaliști, dacă este cazul.
- Analiza atitudinii publicului - prin combinarea chestionarelor, interviurilor, sondajelor, pot fi identificate mesajele și tipurile de informație care au ajuns la destinatari și prin ce canale. De asemenea este necesară analiza vitezei de transmitere a mesajelor și a canalului prin care publicul a primit primul mesaj de avertizare. Trebuie analizat modul în care publicul a perceput și mai ales a urmat indicațiile primite și necesarul de informații neacoperit. Managerii de comunicare trebuie să răspundă la toate întrebările pertinente ale publicului și să gestioneze problemele neprevăzute și întrebările care au rămas fără răspuns în timpul etapelor anterioare



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- Analiza strategiei de comunicare – pornind de la date reale, trebuie evaluat succesul strategiilor de comunicare adoptate pe timpul răspunsului. Trebuie analizate scopurile atinse și mai ales cele care nu au fost atinse. Dacă informații esențiale nu au fost transmise publicului, trebuie identificate moduri eficiente de transmisie în viitor. În funcție de concluziile acestor analize se va trece la îmbunătățirea planurilor de comunicare.

Principalele concluzii trase în această etapă trebuie transformate în lecții învățate, materiale de informare, decizii instituționale. Planul de comunicare al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență trebuie actualizat în conformitate cu aceste concluzii.

Rezultatele analizei referitoare la comunicarea publică și la starea de pregătire a comunității afectate trebuie cuprinse în publicații și aduse la cunoștința publicului. Punctele tari și slabe la nivel instituțional trebuie prezentate cu transparență. Faptul că Inspectoratul Județean pentru Situații de Urgență, spre exemplu, nu are personal suficient, nici pentru intervenție, nici pentru domeniul comunicării, nu trebuie ascuns opiniei publice.

Media

Este necesară analiza colaborării cu reprezentanții mass-media. Implicarea jurnaliștilor, agresivitatea sau latența acestora, alterarea informației și alte dificultăți întâmpinate vor reprezenta baza de pornire. Înțelegerea motivelor care au condus la eventuale disfuncții este pasul principal în această etapă.

Este utilă implicarea jurnaliștilor în această analiză, întrucât au fost aproape de centrul acțiunii și au privit cu un ochi detașat întreaga activitate și desfășurarea de forțe. Această implicare poate constitui o bază pentru îmbunătățirea relației cu presa. Jurnaliștii pot sesiza în special punctele slabe ale colaborării și chiar propune soluții.

CJSU. Rețeaua de răspuns

În analiza comunicării trebuie ținut cont de părerile managerilor de comunicare, prin intermediul brainstorming-urilor, a întâlnirilor instituționale precum și la nivelul CJSU, părerea consultanților externi și membrii ai echipelor de intervenție.

Faza V Evaluarea

În această etapă zonele calamitate trebuie reabilite. Principala provocare în această etapă o reprezintă învățarea pornind de la informațiile existente. Această etapă valorifică aspectele pozitive ale situației de urgență sub aspectul oportunității pentru reforme structurale, alocări bugetare, reconstruirea regiunilor calamitate. În principal se urmărește implementarea de schimbări sistemice decisive în vederea pregătirii pentru urgențe viitoare.

Populația

În această fază dezastrul poate deveni o oportunitate pentru schimbări pozitive. Reforme structurale, organizaționale și financiare, inclusiv investiții în proiecte masive de prevenire. Agenții relevanți și factorii decizionali, alături de jurnaliști și public vor fi mai pregătiți să ia decizii optime. Cunoașterea riscului de producere a unor alte situații de urgență sporește în rândul publicului și la



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

nivelul CJSU. Implementarea unor reforme prin alocări bugetare și alte activități trebuie îndeplinită imediat, înainte ca evenimentele să dispară din memoria colectivă.

Trebuie finalizată analiza datelor culese în timpul și după finalizarea situației de urgență. Principalul punct de referință îl reprezintă populația. Unele concluzii pot conduce la decizii dure printre care reorganizarea instituțională, schimbarea unor mentalități și a tacticilor și procedurilor organizaționale.

Dacă nu s-a realizat deja, este necesară evaluarea de către public a activității comitetului județean și a comunicării efectuate. Critica constructivă trebuie tratată ca atare și trebuie să conducă la o mai bună pregătire și coordonare ulterioară.

Media

Managerii de comunicare trebuie să urmărească forumurile și întâlnirile de profil mediatic, de unde pot fi trase concluzii importante cu privire la diverse aspecte. Managerii de comunicare trebuie să participe cel puțin ca auditori la aceste întruniri și discuții.

Analiza comportamentului media și a reacțiilor jurnaliștilor înainte, în timpul și după finalizarea evenimentelor trebuie să conducă la un set de ajustări ale procedurilor de lucru.

Nu trebuie pierdute din vedere investigațiile jurnalistice ulterioare evenimentelor, întrucât aceste documentare pot contribui la pregătirea publicului în perioade de normalitate. În vederea obținerii de materiale realiste și utile, managerii de comunicare trebuie să colaboreze cu jurnaliștii și să sprijine astfel de inițiative.

IGSU. Rețeaua de răspuns

Procesul de învățare post urgență este unul complex și dificil. În general anumite uzanțe și un oarecare confort mental contribuie la blocarea procesului de învățare. La nivelul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență trebuie conștientizată nevoia reală de sporire a gradului de adaptabilitate. Procesul de învățare trebuie să se bazeze pe proceduri actualizate, modificarea scenariilor de lucru, dezvoltarea de parteneriate inter-organizaționale, adaptarea la modificările legislative.

Sunt recomandate conferințe și discuții cu parteneri interni și internaționali, precum și apelarea la experți externi. Experiența acumulată trebuie împărtășită tuturor membrilor CJSU. Atât aspectele pozitive cât și cele negative ale complexului comunicațional trebuie evidențiate.

Reelaborarea planurilor de acțiune și comunicare pentru situațiile viitoare și stabilirea procedurilor de lucru pot fi implementate și transmise publicului.

Activitatea ciclică a Comitetului Județean pentru Situații de Urgență se încheie și reîncepe, cu o nouă etapă de pregătire, cu planuri de comunicare și de acțiune înnoite, actualizate și, mai ales, îmbunătățite.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Ghid decizional de bune practici cu privire la comunicarea și informarea populației în situații de urgență

Având în vedere caracterul urgent al comunicărilor și informărilor în situații de urgență și ținând cont de complexitatea fiecărei situații în parte, managerii de comunicare de urgență vor trebui să ia decizii rapide și cruciale cu privire la unele aspecte ale procesului de comunicare-informare. Din această multitudinea de scenarii propunem soluții alternative pentru o parte din ele.

Problema	Descrierea contextului	Soluția optimă
Livrarea informației	În timpul situațiilor de urgență, nevoia publicului de informare escaladează. Mass-media solicită cu ardoare informații rapid, iar în lipsa acestora livrează publicului informații incomplete sau chiar contradictorii și inexacte.	Înțelegerea exactă a situației și transmiterea rapidă și constantă de informații reale și exacte către media
Dreptul populației de a fi informată în vederea luării măsurilor de auto-protecție	Transmiterea de informații către public referitor la hazarde și riscuri este esențială, mai ales pentru acțiunile ce trebuie întreprinse până la sosirea echipelor de intervenție.	Populația trebuie informată constant și continuu despre modurile de autoprotecție. Construirea platformei integrate GIS la nivelul CJSU și constanta popularizare a acestuia în rândul populației constituie o prioritate.
Planificarea și adaptabilitatea	În perioadele de normalitate a fost realizată pregătirea pentru scenarii posibile. Dezastrele au un caracter imprevizibil, generând situații noi, distincte, în care scenariile existente nu pot fi aplicate întocmai	Organizarea de exerciții și aplicații practice cu populația trebuie să primeze în fața activităților de informare clasice. Echipa de comunicare alături de echipele de intervenție trebuie să dea dovadă de o bună cunoaștere a procedurilor de lucru, dar și de adaptabilitate și inventivitate
Scăderea temporară a capacității de percepție a informațiilor	În situații de urgență, capacitatea populației de a absorbi informația utilă scade. Managerii de comunicare trebuie să construiască în așa fel mesajele încât acestea să ajungă și să fie înțelese și respectate de către beneficiarii lor.	Adaptabilitatea, redundanța mesajelor, identificarea de moduri noi, creative de reformulare a aceluiași informații, indicații și mesaje crește nivelul de penetrare al comunicării în rândul populației.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Credibilitatea	Prezența mediatică a Comitetului Județean pentru Situații de Urgență este redusă. Unii actori din cadrul comitetului nu au o imagine publică favorabilă și nu au câștigat încrederea populației. Unii membri au o abordare verticală a comunicării.	Construirea unei imagini pozitive și a unei relații de încredere reciprocă atât față de media cât și față de populație și comunități locale este un factor determinant al încrederii publice. Abordările „pe picior de egalitate” sunt mult mai productive în timp ce abordările verticale au efect distructiv în cadrul construirii unei relații de încredere, credibilitate și respect reciproc.
Colaborarea dintre lideri și experți în comunicare	Personalitățile marcante sau decizionale, în principal liderii locali au un statut special în timpul situațiilor de urgență.	Liderii din diferite domenii, persoanele cheie, lideri politici sau de opinie pot, prin exemplul personal, inspira populației o stare de încredere, calm, siguranță și pot încuraja acțiunile publicului. La finalul situației aceștia trebuie cooptați în implementarea reformelor.
Impunerea unor măsuri fără afectarea relațiilor publice	În unele situații, sunt necesare măsuri nepopulare sau care aparent contravin doleanțelor publice. Împotrivirea publicului la adresa eforturilor autorităților poate îngreuna intervenția	Relația între echipele de intervenție și managerii de comunicare pe de o parte și populație pe de alta trebuie să se bazeze pe încredere, sinceritate și respect reciproc. Populația trebuie să fie conștientă de faptul că intervenția se efectuează în scopul minimizării pagubelor.
Mobilizarea populației	În perioadele de neclaritate publicul nu este dispus să participe la exerciții și să fie atent la informările de urgență.	Efectuarea de exerciții și nu doar informări în instituțiile de învățământ contribuie la pregătirea generațiilor viitoare. Conștientizarea publicului cu privire la



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

		importanța pregătirii pentru urgențe este un proces greoi care necesită timp și eforturi îndelungate.
Sprijinirea măsurilor de auto-protecție	La apariția unei situații de urgență autoritățile pot fi supraaglomerate de activități. În acest context, asumarea de către populație a unor responsabilități și acțiuni și inacțiuni.	Instruirea populației și prezentarea acțiunilor pe care membrii comunităților le pot întreprinde înainte de sosirea echipelor de intervenție
Întărirea cooperării inter-instituționale	În general fiecare membru la CJSU are propriile sale planuri de acțiune în caz de urgență, pe care le respectă. Aceste planuri sunt elaborate conform prevederilor legale și competențelor individuale.	Întruniri periodice urmate de stabilirea planurilor de acțiune comună, coordonată, astfel încât reacția la apariția unei situații de urgență să fie una unitară și eficientă. Aruncarea de responsabilități și refuzul de „depășire a competențelor” sunt inacceptabile pentru public. Populația nu e obligată să cunoască exact fiecare membru al CJSU și competențele acestuia. Pentru populație, Comitetul Județean pentru situații de Urgență trebuie să fie o unitate competentă care să acționeze atunci când situația o impune.
Colaborarea cu mass-media	În general, mass-media are o tendință generalizată de exagerare, dramatizare excesivă, personalizare și empatie puternică spre aspectele umane, precum și de aruncare a responsabilităților și exacerbare a problemelor minore, uneori în dauna subiectului central.	Media nu trebuie să devină principalul canal de informare a populației. Trebuie identificate canale alternative de transmitere directă a informației – website-uri proprii, broadcast-uri radio sau mobile. Comunicatele de presă trebuie transmise în asemenea manieră încât să permită un volum minim de alterări și distorsionări. Relația cu mass-media trebuie să fie



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

		pregătită din perioadele de normalitate și să fie una relaxată, corectă și bazată pe respect.
Actualizarea informației	Purtătorii de cuvânt trebuie, pe de o parte să transmită informația către populație și presă, pe de altă parte sunt principali consumatori ai informației primită pe diverse canale	Purtătorii de cuvânt trebuie să fie într-o continuă stare de alertă, să recepționeze toate mesajele și să transmită comunicări pertinente. Ei trebuie să își dirijeze atenția atât asupra echipelor de intervenție și rapoartelor cât și asupra reacțiilor populației.
Resurse limitate	Resursele alocate unei intervenții sunt limitate. Din acestea, cea mai importantă parte trebuie direcționată către echipele de intervenție, astfel încât resursele de comunicare sunt în general reduse.	O echipă de comunicare restrânsă este adesea insuficientă. Implementarea conceptului de CCIP, structură în cadrul CJCCI este soluția cea mai eficientă. Încadrarea CCIP se poate face din timp de normalitate cu membri ai instituțiilor care fac parte din CJSU, jurnaliști sau chiar pensionari cu pregătire în domeniu.
Identificarea populațiilor cu nevoi speciale	În orice comunitate există persoane cu nevoi speciale.	Focusarea generală spre „public” nu este întotdeauna o soluție pentru persoanele aflate în situații deosebite (handicap, dizabilități, copii, vârstnici, persoane care au nevoie de îngrijiri speciale, etc). Aceste persoane necesită o adaptare a mesajelor la situația și specificul lor și poate chiar utilizarea de canale de comunicare și tehnologii speciale.



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Colaborarea între echipele de salvare și comunicare	Diviziunea muncii este în general un proces benefic. În situații de urgență echipele de intervenție pot fi chestionate de public și vor fi nevoite să furnizeze răspunsuri.	Pregătirea tuturor angajaților pentru a se putea eschiva de la răspunsuri sau a da doar acele detalii permise sau esențiale. În acest sens, întregul personal trebuie să aibă o pregătire minimală cu privire la comunicarea în situații de urgență
Transmiterea cunoștințelor și experienței	Cu trecerea timpului apar schimbări de personal, iar experiența acumulată de-a lungul timpului riscă să fie pierdută.	Schimbările de personal și responsabilități trebuie făcute treptat, iar noii angajați cu rol în comunicare trebuie pregătiți de către cei mai experimentați și sprijiniți în debutul activității. Personalul trebuie pregătit din timp, iar politica de personal în domeniul comunicării trebuie să fie transparentă și pro activă.
Atitudinea față de critici	În timpul situațiilor de urgență, Comitetul Județean pentru Situații de Urgență, în principal prin intermediul Purtătorului de Cuvânt, va primi critici și reproșuri.	Purtătorul de cuvânt nu trebuie să adopte atitudini defensive, ci trebuie să întreprindă toate demersurile în vederea păstrării comunicării în limitele bunului simț și ale unei relații de normalitate. Purtătorul de cuvânt nu trebuie să creeze oportunități de critică din partea beneficiarilor informației, fie aceștia populație sau media.
Acoperirea diferențelor între cunoștințele experților și cele ale publicului	Mesajele experților în situații de urgență pot, adesea, fi extrem de tehnice sau specializate. Pentru public poate fi dificilă perceperea și înțelegerea acestui tip de mesaje și instrucțiuni	CCIP trebuie să transpună mesajele prea tehnice și specializate într-un limbaj comun, simplu de înțeles pentru publicul larg, adaptat la specificul fiecărei populații, conform manualului de



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

		comunicare aferent prezentei documentații. Acest proces poate fi dificil, în special acolo unde e vorba de substanțe toxice, termeni extrem de tehnici sau populații puțin educate sau neobișnuite cu un limbaj academic.
Învățarea după finalizarea situației de urgență	În perioadele post urgență populația consideră adesea că a perceput întregul mesaj și cunoaște procedurile de lucru, dorește să revină la ritmul normal de viață și să uite cât mai repede cele întâmplate	CCIP trebuie să se asigure de adunarea informațiilor existente și elaborarea de analize în vederea îmbunătățirii viitoare a procesului comunicațional în situații viitoare.





UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Decizii dificile în procesul comunicațional

În situații de urgență, adesea trebuie luate decizii comportamentale dificile. Pe de o parte rapiditatea acțiunii iar pe de altă parte oferirea de informații corecte și complete sunt fețe ale aceleiași monede și trebuie armonizate.

Problema decizională		
Satisfacerea nevoii de informare a publicului cu privire la acțiunile ce trebuie luate	În situații de urgență, informațiile referitoare la măsurile luate de către autorități și instrucțiuni comportamentale trebuie transmise rapid publicului, într-un mod competent, care să contribuie la determinarea publicului să acționeze și să urmeze instrucțiunile autorităților	Există riscul realizării de campanii inutile și transmiterii de informații care nu sprijină publicul. E relativ ușor de căzut în extrema de promovare a imaginii instituției și a liderilor comitetului, fapt care trebuie neapărat evitat.
Pregătirea pentru scenarii generale sau particulare	Scenariile generale acoperă o gamă largă de situații de urgență și permit pregătirea flexibilă, permițând Comitetului Județean să derive o multitudine de scenarii similare, însă reducând capacitatea de acțiune pentru situații diferite și particulare. Pregătirea de scenarii generale este rapidă și adaptabilă	Scenariile particulare sunt mai eficiente în lupta împotriva unei amenințări particulare. Pregătirea pentru scenarii particulare sprijină identificarea punctelor slabe, a nevoilor speciale și a problemele de alocare a resurselor. Strategiile de comunicare adoptate pentru scenarii particulare sunt diferite în funcție de tipul evenimentelor. Mesajele în cazul unei epidemii sunt total diferite față de cele transmise în caz de inundații sau incendii de vegetație.
Transparența mesajelor cu evitarea panicii	În general lipsa informației agravează situația prin sporirea temerilor populației, contribuie la știrbirea imaginii Comitetului Județean pentru Situații de Urgență, conduce la nemulțumiri și la o slabă	Eficiența și transparența nu sunt întotdeauna compatibile. Trebuie menținută o demarcare fină între informația necesară publicului pentru autoprotecție și informația care



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

	colaborare cu autoritățile. Informațiile incomplete generează impresia că autoritățile au ceva de ascuns.	nu trebuie încă dezvăluită sau este nesigură și inexactă.
Răspunsuri rapide sau detalii exacte	Este importantă prezentarea informației rapid, fără întârzieri, în special în ceea ce privește persoanele direct amenințate	Este necesară furnizarea și livrarea exclusivă (pe cât posibil) doar a informațiilor corecte și complete, consistente și utile. Graba poate conduce la o informare și implicit la acțiuni ori inacțiuni care pot genera probleme suplimentare.
Presa locală și națională	Presa națională se bucură de o mai largă încredere în rândul populației, jurnaliștii au o credibilitate ridicată, iar informația este transmisă și regiunilor învecinate	Presa locală este în general mai aproape de evenimente, cunoaște mai bine comunitățile (adresații) mesajelor, empatizează mai ușor și se mobilizează mult mai rapid. De asemenea este mai dispusă să participe la activitățile post-urgente.
Mass-media și canalele de comunicare directe	Canalele directe (site web, centre de informare, posturi radio-tv dedicate, mesaje scrise, apeluri telefonice) permit un control asupra mesajelor livrate destinatarilor, evitând alterările. În unele cazuri foarte grave când comunicațiile sunt afectate, se poate recurge chiar la împrăștierea de fluturași informativi.	Populația, în special în perioade de criză, caută informația acolo unde este obișnuită să o găsească, în special în presă. Managerii de comunicare trebuie să identifice canale comune și soluții optime de îmbinare a utilizării comunicațiilor directe și canalelor tradiționale media. O bună coordonare a sistemului de comunicații sprijină evitarea mesajelor contradictorii și neactualizate.

Câteva greșeli frecvente ale purtătorilor de cuvânt neexperimentați se referă la concepția conform căreia oferirea de informații poate conduce la panică. Din contră, lipsa de informații pertinente conduce spre panică, spre decizii nefundamentate și îngrijorări excesive. Comunicarea de urgență nu se poate



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

baza exclusiv pe intuiție. Deși numeroase situații necesită creativitate și adaptabilitate, comunicarea trebuie să aibă ca punct de pornire experiența și planuri întocmite din timp. Fiecare situație de urgență este unică. Cu toate acestea, pregătirea generală trebuie efectuată, pentru purtătorii de cuvânt fiind utile numeroase exerciții, aplicații și jocuri de rol. Participarea la conferințe și cursuri, în special cu experți în domeniu și persoane care au depășit crize majore la nivel mondial, poate avea un rol crucial în formarea managerilor de comunicare și a purtătorilor de cuvânt. Presa nu poate fi instruită ce și când să spună. Reporterii au libertatea de a comunica orice, iar conform deontologiei profesionale, ei vor transmite situația așa cum o percep. Tentativele de a transmite mesaje tendențioase vor fi sesizate rapid de către jurnaliștii cu experiență.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRAȚIE



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri de comunicare pentru Comitetul Județean pentru Situații de Urgență

Proceduri standard de operare în cadrul Centrului Operațional Județean pentru Situații de Urgență, necesare managementului situațiilor de rutină

- **COM-COJ-R-01** - Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare în situații de rutină (acoperă activitatea Centrului Operațional Județean pe timp de normalitate – rutină)
- **COM-COJ-R-02** - Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare în situații zilnice în cadrul intervenției cu subunități din mai multe structuri (acoperă activitatea Inspectoratului Județean pentru Situații de Urgență pe timp de normalitate)
- **COM-COJ-R-03** - Proceduri standard de operare în cadrul COJ în vederea convocării CJSU (acoperă activitatea Centrului Operațional Județean pe timpul trecerii de la faza “normalitate” la faza „situație de urgență”)
- **COM-COJ-R-04** - Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru activarea CJCCI (acoperă activitatea Centrului Operațional Județean pe timpul trecerii de la faza “normalitate” la faza „situație de urgență”)
- **COM-COJ-R-05** - Proceduri standard de operare pentru schimbarea turelor de serviciu în cadrul COJ (acoperă activitatea Centrului Operațional Județean pe timp de normalitate – rutină)

Proceduri standard de operare în cadrul Centrului Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

- **COM-CJCCI-SU-101** - Proceduri standard de operare pe timpul schimbării turelor de serviciu în cadrul CJCCI (acoperă Proceduri standard de operare pe timpul schimbării turelor de serviciu)
- **COM-CJCCI-SU-102** - Proceduri standard de operare pentru comunicare în cadrul CJCCI, pentru cazul alegerii variantei de acțiune cele mai optime (acoperă cerința Proceduri standard de operare necesare elaborării variantelor de acțiune)
- **COM-CJCCI-SU-103** - Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru informarea CJSU la producerea unui eveniment
- **COM-CJCCI-SU-104** - Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru elaborarea procesului decizional
- **COM-CJCCI-SU-105-RS-0001** - Raport de situație, intervenție
- **COM-CJCCI-SU-106-RZ-0001** - Raport de activitate zilnică pe linie de comunicare
- **COM-CJCCI-SI-107** - Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru trecerea la faza III și IV de activare a CJCCI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRAȚIE



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare necesare funcționării Comitetului Județean pentru Situații de Urgență

- **COM-CJSU-SU-501** - Proceduri standard de operare pentru comunicarea în situații de urgență la apariția unui eveniment (acoperă Proceduri standard de operare la primirea unui eveniment)
- **COM-CJSU-SU-502** - Proceduri standard de operare în cadrul CJSU pentru elaborarea variantelor de acțiune (acoperă proceduri standard de operare necesare elaborării variantelor de acțiune)
- **COM-CJSU-SU-503** - Proceduri standard de operare pentru conducerea și coordonarea acțiunilor de intervenție (acoperă proceduri standard de operare necesare conducerii și coordonării intervenției)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRATIE



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul Centrului Operațional Județean pentru Situații de Urgență, necesare managementului situațiilor de rutină

Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare în situații de rutină

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Centrul Operațional Județean
de pentru Situații de Urgență

PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare in situații de rutina

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_COJ_R_01

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

4. Scopul procedurii operaționale

Prezintă fluxul informațional pe linie de comunicare în situații de normalitate, la intervenții zilnice.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Se aplică în cadrul COJ, pe timpul situațiilor zilnice la apariția unui eveniment, în domeniul comunicării

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului Național pentru Situații de Urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;





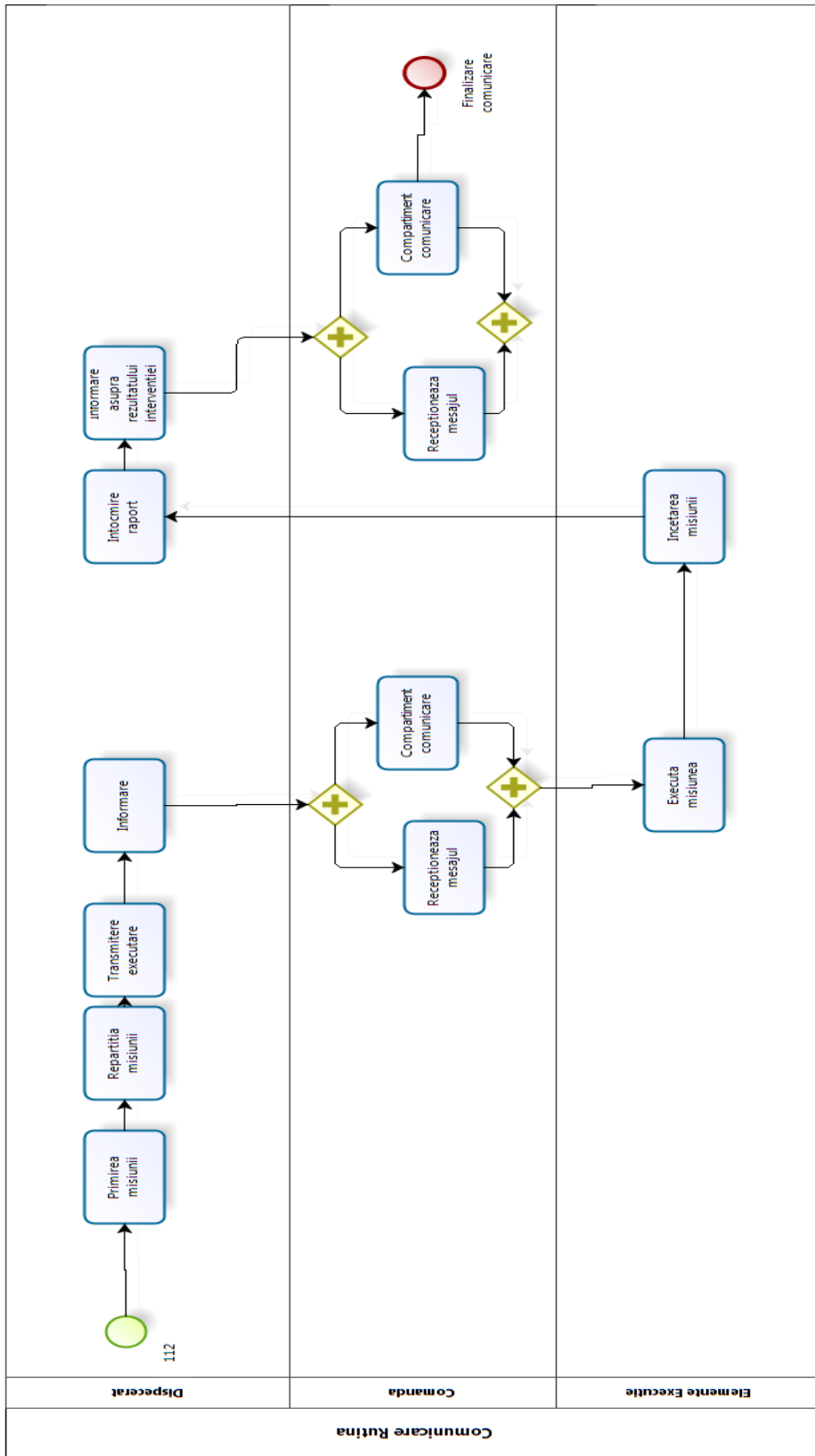
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii

Comunicare Rutina

112

Primirea misiunii

Descriere

date despre:

- tipul evenimentului
- locul in care s-a produs
- nr. persoane implicate
- ora producerii

Repartiția misiunii

Descriere

funcție de locul de producere si natura evenimentului:

- alege subunitatea care va executa misiunea
- alarmează subunitatea
- precizează datele cunoscute: loc, tip eveniment; persoane implicate, ora

Informare

Descriere

transmite prin SMS mesaj la persoanele din rețea:

- ora primirii apelului
- tipul evenimentului
- nr. persoane implicate si starea lor
- locul producerii evenimentului

Întocmire raport

Descriere

Funcție de elementele permite de la șeful gărzii de intervenție completează raportul:

- Data raportării
- Subunitatea care intervine, nr de ordine subunitate
- Nr. de ordine ISU
- codul situație de urgentă
- denumire obiectiv
- Organul administrației centrale
- Tipul de proprietate



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- domeniul de activitate
- Obiectivul activității
- Destinația Locului
- Momentul anunțării
- Zona afectată

Informare asupra rezultatului intervenției

Descriere

Urmarea încetării misiunii informează comanda unității despre:

- ora încetării misiunii
- număr de victime: decedați, răniți
- probleme identificate pe timpul intervenției

Recepționează mesajul

Descriere

Recepționează SMS

Compartiment comunicare

Descriere

Pregătește elemente necesare comunicării:

- data și ora primirii apelului
- tipul evenimentului
- nr. persoane afectate și starea lor
- zona afectată
- numărul de subunități implicate în intervenție

Recepționează mesajul

Compartiment comunicare

Descriere

Completează elementele necesare comunicării și pregătește documentele necesare funcției de natură evenimentului:

- data încetării misiunii
- locul producerii evenimentului
- număr de persoane afectate: decedați, răniți
- date despre zona afectată



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- numărul subunităților care au intervenit
- probleme întâmpinate pe timpul intervenției



Finalizare comunicare

Descriere

Funcție de natura și amploarea evenimentului, compartimentul comunicare pregătește datele pentru:

- postarea informației pe pagina web a inspectoratului
- comunicat de presa
- declarație de presa
- conferința de presa
- social media



Transmitere executare



Încetarea misiunii

Descriere

șeful gărzii de intervenție raportează:

- Momentele intervenției (ora sosirii, ora localizării, ora lichidării, ora retragerii, momentul sosirii SVSU).
- Forte cerute în sprijin
- Procedee de stingere
- Personalul destinat intervenției
- Mijloace de stingere
- Tipul și numărul autospecialelor
- Victime
- Animale
- Valori estimate
- Caracteristicile focarului
- Felul muniției asanate
- Date despre obiectiv
- Consecințele evenimentului
- Date suplimentare

În cazul în care la locul evenimentului se solicită interviu șeful gărzii de intervenție poate să furnizeze următoarele;

- date despre felul evenimentului



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- număr de persoane afectate
- date despre zona afectata
- numărul de subunități implicate
- numărul mijloacelor de intervenție

Executa misiunea

Descriere

șeful gărzii de intervenție:

- comunica datele primite comandanților de echipaj
- se deplasează la locul evenimentului
- analizează situația și cere întăriri dacă este cazul
- conduce intervenția
- tine legătura cu dispeceratul

Dispecerat

Comanda

Elemente Execuție



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare în situații zilnice în cadrul intervenției cu subunități din mai multe structuri

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Centrul Operațional Județean de pentru Situații de Urgență

PROCEDURA OPERATIONALĂ: Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare in situații zilnice in cadrul intervenției cu subunități din mai multe structuri

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_COJ_R_02

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

4. Scopul procedurii operaționale

Prezintă fluxul informațional al comunicării zilnice în cadrul COJ în cazul intervențiilor cu structuri din mai multe structuri, cooperare

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgență - rutina

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



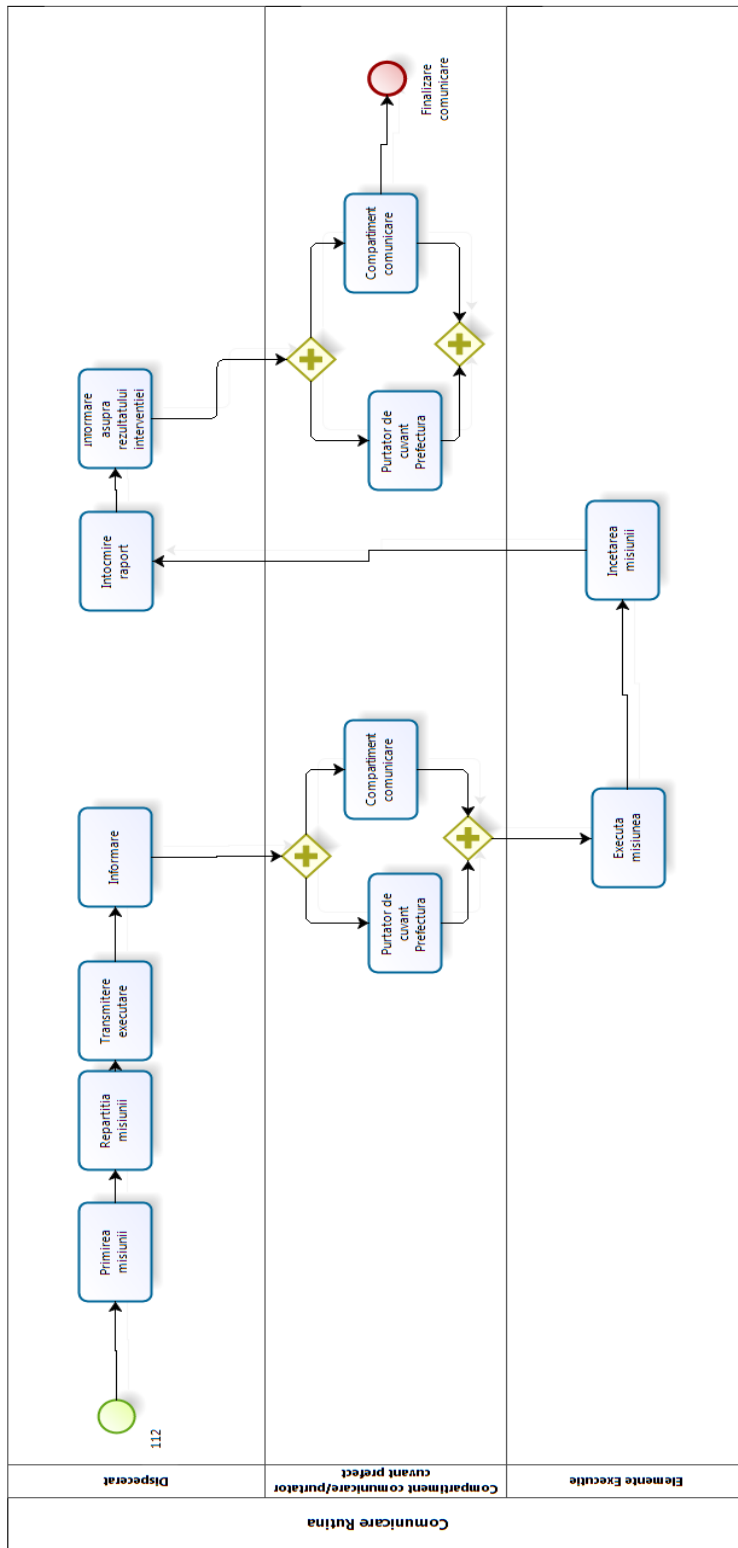
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Models



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii

Comunicare Rutina



112



Primirea misiunii

date despre:

- tipul evenimentului
- locul in care s-a produs
- nr. persoane implicate



Repartitia misiunii

funcție de locul de producere si natura evenimentului:

- alege subunitatea care va executa misiunea
- alarmează subunitatea
- precizează datele cunoscute: loc, tip eveniment; persoane implicate
- cere sprijin din partea structurilor cu care cooperează/ informează cu privire la structurile cu care cooperează
- informează cu privire la cine este comandantul acțiunii si locul de întâlnire



Informare

transmite prin SMS mesaj la persoanele din rețea:

- ora primirii apelului
- tipul evenimentului
- nr. persoane implicate si starea lor
- locul producerii evenimentului
- structuri trimise la intervenție
- comandantul acțiunii



Întocmire raport

Funcție de elementele permite de la șeful gărzii de intervenție completează raportul:

- date despre eveniment - ora încetării
- număr de persoane afectate: decedați, răniți
- zona afectata
- numărul de subunități implicate
- probleme întâmpinate pe timpul intervenției



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Informare asupra rezultatului intervenției

Urmarea încetării misiunii informează comanda unității despre:

- ora încetării misiunii
- număr de victime: decedați, răniți
- probleme identificate pe timpul intervenției

Purtător de cuvânt Prefectura

Recepționează SMS și pregătește elementele de informare:

- natura evenimentului
- ora primirii apelului
- număr de persoane afectate
- zona afectată
- structuri de intervenție participante
- comandantul acțiunii
- cine dintre cei prezenți la acțiune interacționează cu mass media

Compartiment comunicare

Pregătește elemente necesare comunicării:

- data și ora primirii apelului
- tipul evenimentului
- persoane afectate și starea lor
- zona afectată
- numărul de subunități IJSU implicate în intervenție
- comandantul acțiunii

Purtător de cuvânt Prefectura

La finalizarea acțiunii completează datele necesare comunicării:

- natura evenimentului, locul producerii
- data și ora primirii apelului
- data și ora ajungerii la eveniment
- victime: persoane decedate și persoane ranite
- zona afectată
- structuri participante la intervenție și comandantul acțiunii
- probleme identificate pe timpul intervenției
- măsuri ce trebuie luate (dacă este cazul) pentru reducerea pagubelor



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Compartiment comunicare

Completează elementele necesare comunicării și pregătește documentele necesare funcției de natura evenimentului:

- data încetării misiunii
- locul producerii evenimentului
- număr de persoane afectate: decedați, răniți
- date despre zona afectată
- numărul subunităților care au intervenit
- probleme întâmpinate pe timpul intervenției



Finalizare comunicare

Funcție de natura și amploarea evenimentului, compartimentul comunicare împreună cu purtătorul de cuvânt al prefectului pregătește datele pentru:

- postarea informației pe pagina web a inspectoratului și a prefecturii
- comunicat de presă
- declarație de presă
- conferința de presă



Transmitere executare



Încetarea misiunii

șeful gărzii de intervenție raportează:

- ora încetării misiunii
- numărul de victime și starea acestora
- date despre obiectivele afectate
- subunități implicate

În cazul în care la locul evenimentului se solicită interviu și șeful gărzii de intervenție este numit comandantul intervenției, poate să furnizeze următoarele:

- date despre felul evenimentului
- număr de persoane afectate și numărul persoanelor decedate
- date despre zona afectată
- numărul de subunități implicate



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Executa misiunea

șeful gărzii de intervenție:

- stabilește subunitatea de intervenție
- comunica datele primite
- se deplasează la locul evenimentului
- analizează situația și cere întăriri dacă este cazul
- conduce intervenția
- tine legătura cu dispeceratul



Dispecerat



Compartiment comunicare/purtător cuvânt prefect



Elemente Execuție



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul COJ în vederea convocării CJSU

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență Dâmbovița**
Centrul Operațional Județean
de pentru Situații de Urgență

**PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare
în cadrul COJ în vederea
convocării CJSU**

**Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....**

Cod: COM_COJ_R_03

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care și difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale

Stabilește procedurile de comunicare pe timpul activării CJSU de către COJ

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare in situații de urgență pentru activarea CJSU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgenta
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea si funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare si funcționare si a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgenta
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorica, atribuțiile, funcționarea si dotarea comitetelor si centrelor operative pentru situații de urgenta
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



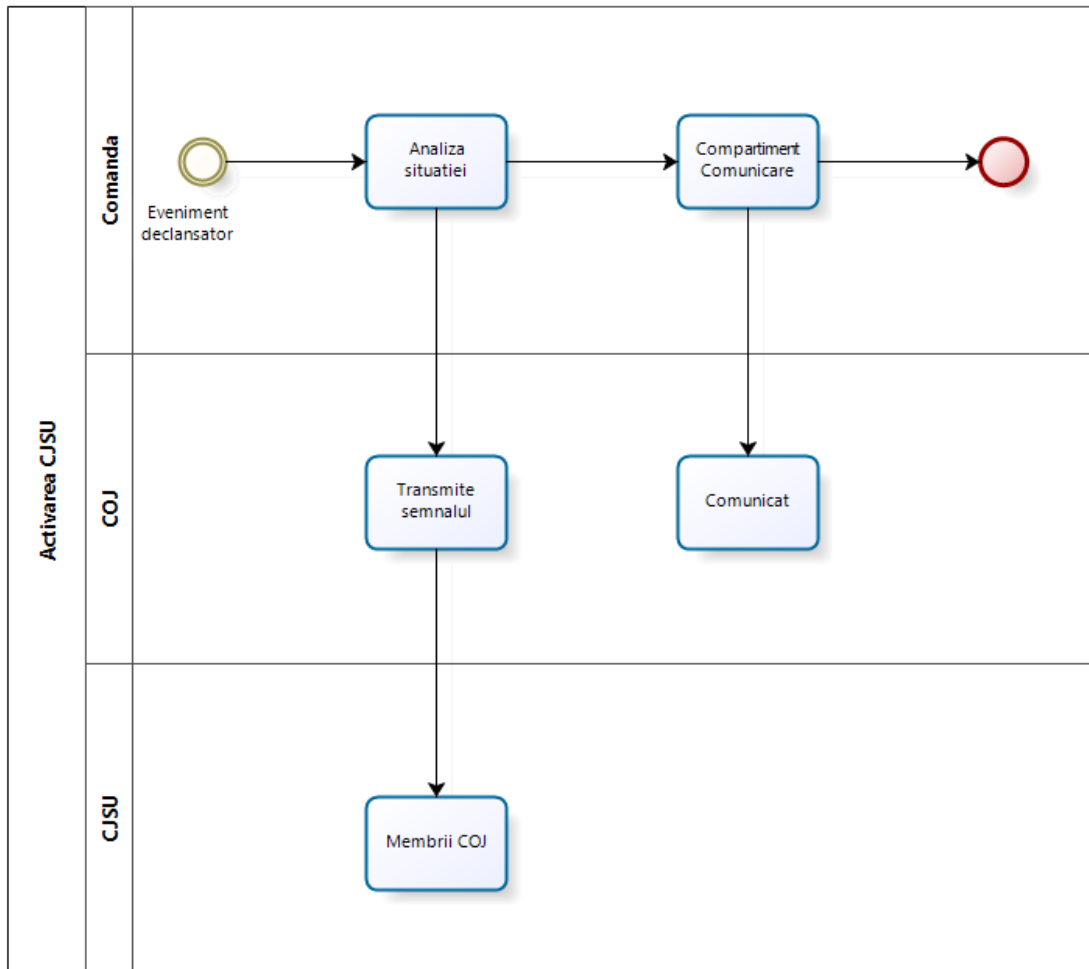
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler

7. Descrierea procedurii

ACTIVAREA CJSU



Eveniment declanșator

Orice eveniment de tip:

- inundație
- căderi de zăpadă
- fenomene meteo periculoase
- accidente cu victime multiple
- alunecări de teren



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Analiza situației

Funcție de situația creată:

- informează prefectul
- propune măsurile de activare a CJSU
- funcție de decizia prefectului da ordin de anunțare a membrilor CJSU



Transmite semnalul

La ordinul comenzii unității:

- transmite mesajul de activare a CJSU:
- tipul evenimentului
- ședința CJSU
- locul de desfășurare
- data și ora
- din dispoziția președintelui CJSU



Membrii COJ

recepționează semnalul

confirma primirea acestuia



Compartiment Comunicare

pregătește elementele pentru informare:

pentru informarea externă - comunicat de presă

- tipul evenimentului
- cine a dat dispoziție - președintele CJSU
- convocarea CJSU
- data, ora locul de desfășurare a ședinței CJSU

pentru informarea internă:

- evoluția evenimentului în timp și spațiu
- dacă există relatări de presă privind modul de acțiune al structurilor care fac parte din CJSU
- măsuri propuse pentru informarea publicului (conferința de presă, declarație)
- persoane cu responsabilități în relația cu mass media (purtători de mesaj)



Comunicat

Publica comunicatul de presă pe pagina web



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Transmite comunicatul de presa pregătit de compartimentul de comunicare



Element



Comanda



COJ



CJSU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru activarea CJCCI

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență Dâmbovița**
Centrul Operațional Județean
de pentru Situații de Urgență

**PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare
on cadrul COJ pentru activarea
CJCCI**

Cod: COM_COJ_R_04

**Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....**

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobant				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care și difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

4. Scopul procedurii operaționale

Definește fluxul operațional în domeniul comunicării din cadrul COJ pentru activarea CJCI, în cazul producerii unui eveniment care determină posibila activare a CJSU

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare în situații de rutină în cadrul COJ

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgenta
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea si funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare si funcționare si a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgenta
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorica, atribuțiile, funcționarea si dotarea comitetelor si centrelor operative pentru situații de urgenta
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



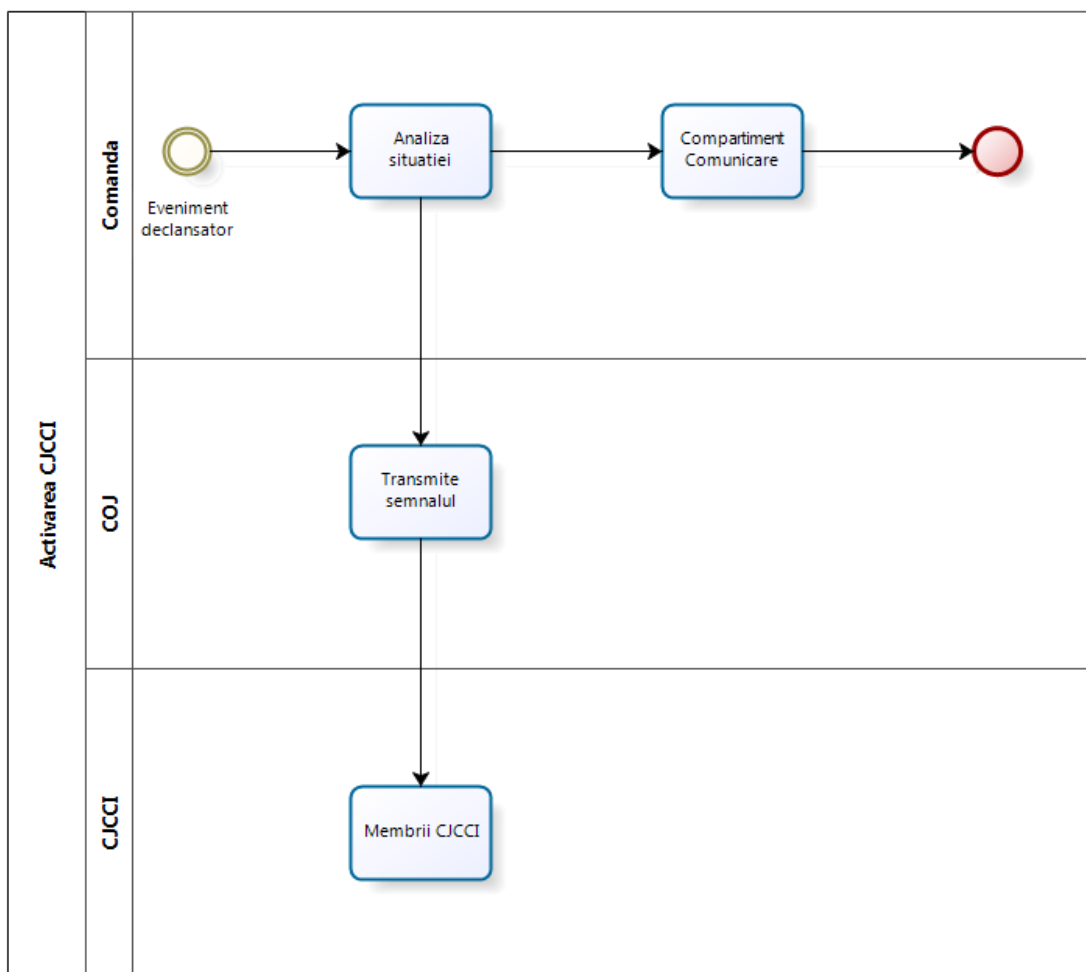
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler

7. Descrierea procedurii



Eveniment declanșator

Orice eveniment de tip:

- inundație
- căderi de zăpadă
- fenomene meteo periculoase
- accidente cu victime multiple
- alunecări de teren



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Analiza situației

Funcție de situația creată:

- informează prefectul
- propune măsurile de activare a CJCCI
- funcție de decizia prefectului da ordin de anunțare a membrilor CJCCI

Transmite semnalul

La ordinul comenzii unității:

- transmite mesajul de activare a CJCCI:

tipul evenimentului

convocarea CJCCI

codul de culoare (galben, portocaliu, roșu)

data și ora începând cu care CJCCI este activat

Membrii CJCCI

recepționează semnalul

confirma primirea acestuia

Compartiment Comunicare

pregătește elementele pentru informare:

pentru informarea internă:

- evoluția evenimentului în timp și spațiu
- dacă există relatări de presă privind modul de acțiune al structurilor care fac parte din CJSU
- locul de desfășurare al activităților CCIP
- modul de informare al membrilor CJCCI privind evenimentele de presă

publica mesajul pe rețeaua INTRANET

Element

Comanda

COJ

CJCCI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare pentru schimbarea turelor de serviciu în cadrul COJ

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Centrul Operațional Județean de pentru Situații de Urgență

PROCEDURA OPERATIONALĂ: Ediția 1
Proceduri standard de operare pentru schimbarea turelor de serviciu în cadrul COJ

Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_COJ_R_05

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale

Definește elementele de comunicare care trebuie să stea în atenția personalului de serviciu la schimbarea zilnică a serviciilor



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgență - rutina

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului Național pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



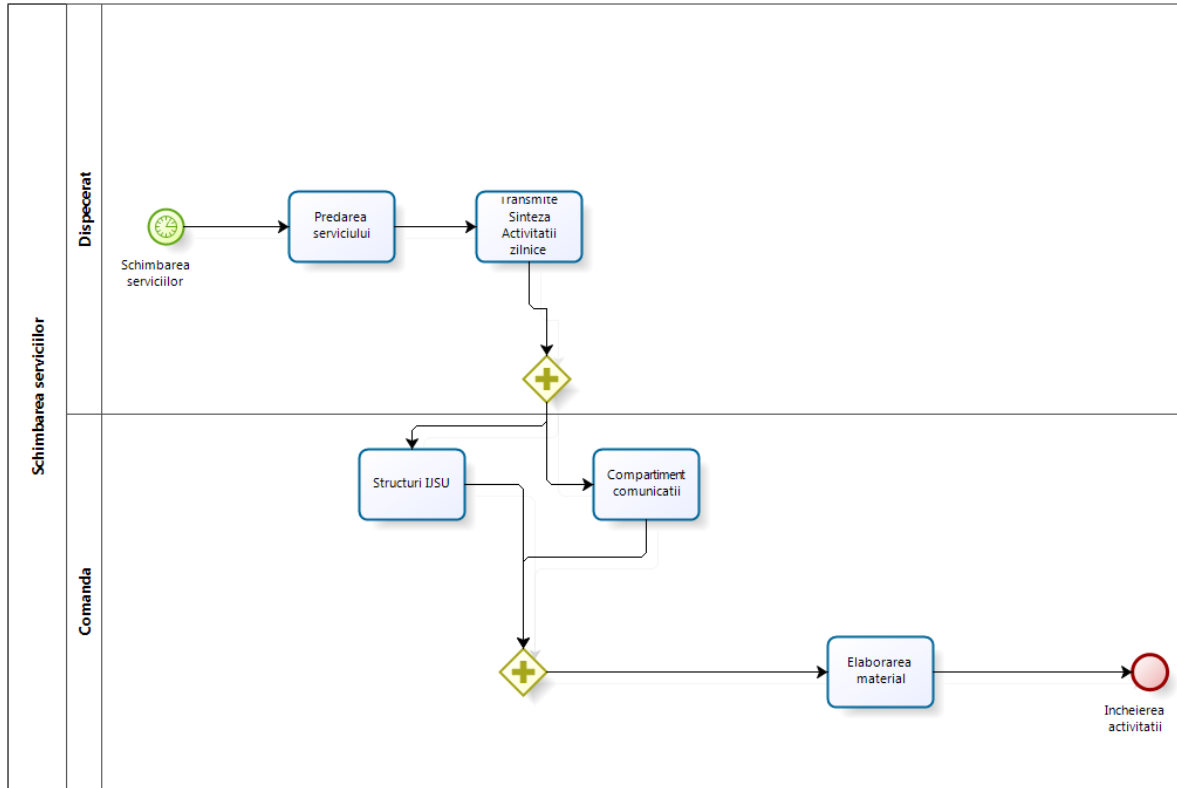
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler

7. Descrierea procedurii SCHIMBAREA TURELOR DE SERVICII



Schimbarea serviciilor

Ora stabilită prin Regulamentul de Organizare și Funcționare

- Dispeceratul întocmește sinteza activităților desfășurate în ultimele 24 ore
- preda serviciul



Predarea serviciului



Tranzmite Sinteza Activității zilnice

Tranzmite Sinteza activității zilnice prin INTRANET



Structuri IJSU

Analizează Sinteza activității



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Compartiment comunicare

- analizează documentul primit
- analizează mass media din ultimele 24 ore și referirile la activitatea IJSU



Elaborarea material

- întocmește Sinteza Presei
- propune măsuri de răspuns la materialele aparute
- propune măsuri proactive de comunicare
- prezintă materialul spre aprobare



Incheierea activității

- Pune în aplicare măsurile de comunicare aprobate de inspectorul șef
- informează purtătorul de cuvânt al prefecturii;
 - întocmește comunicat de presă conform M1 sau
 - întocmește o declarație de presă conform M3 sau
 - pregătește conferința de presă conform M2



Dispecerat



Comanda



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul Centrului Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

Proceduri standard de operare pe timpul schimbării turelor de serviciu în cadrul CJCCI

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare pentru schimbarea turelor de serviciu în cadrul CJCCI

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_CJCCI_SU_101

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

4. Scopul procedurii operaționale

Definește operațiunile ce se fac de către personalul CI la schimbarea turelor in cadrul CJCCI

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgența - CJCCI

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANTA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgenta
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea si funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare si funcționare si a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgenta
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorica, atribuțiile, funcționarea si dotarea comitetelor si centrelor operative pentru situații de urgența
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



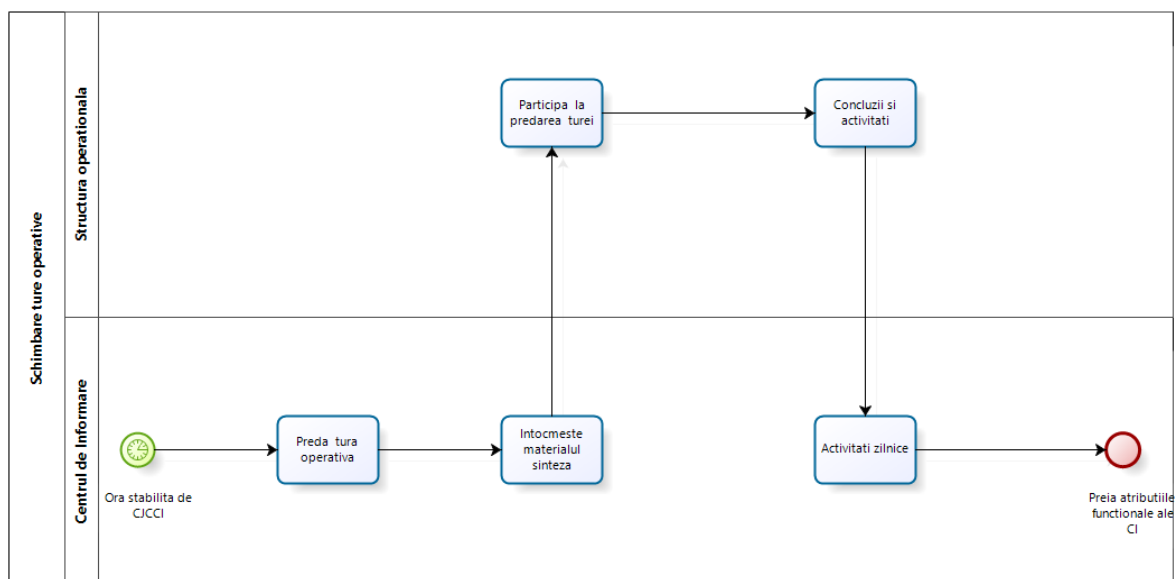
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler

7. Descrierea procedurii

SCHIMBAREA TURELOR DE SERVICII



Ora stabilita de CJCI



Preda tura operativa

Membrii CI sintetizează activitățile desfășurate pe timpul turei, extrase din Jurnalul acțiunilor - activități cu mass media; - solicitări de informații; - comunicate de presa si la ce activități au fost acestea corelate: - solicitări din partea publicului; - răspunsuri si postări pe pagini web; - însoțiri de presa; - interviuri date si de către cine; - conferințe de presa si cine a participat.



Întocmește materialul sinteza

- analizează materialele apărute in mass media - corelează activitățile operative desfășurate cu reacțiile mass media - formulează propuneri pentru contracararea răspândirii zvonurilor si a materialelor negative apărute - întocmește materialul sinteza



Participa la predarea turei

- prezinta sinteza activităților CI pe ultima tura - prezinta propunerile de activități ale CI pentru următoarele ore



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Concluzii și activități

Funcție de concluziile adoptate și deciziile CJSU: - propune noi acțiuni ale CI - propune activități mass media

Activități zilnice

- preia serviciul turei - informează membri CI asupra concluziilor și activitățile propuse pentru următoarea tură - postează sinteza acțiunilor CI pe INTRANET

Preia atribuțiile funcționale ale CI

Structura operațională

Centrul de Informare



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru cazul alegerii variantei de acțiune celei mai optime

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru cazul alegerii variantei de acțiune celei mai optime

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_CJCCI_SU_102

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobant				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comunicarea în situații de urgență

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgență în cadrul CJCCI

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului Național pentru Situații de urgență
- HOTĂRÂRE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



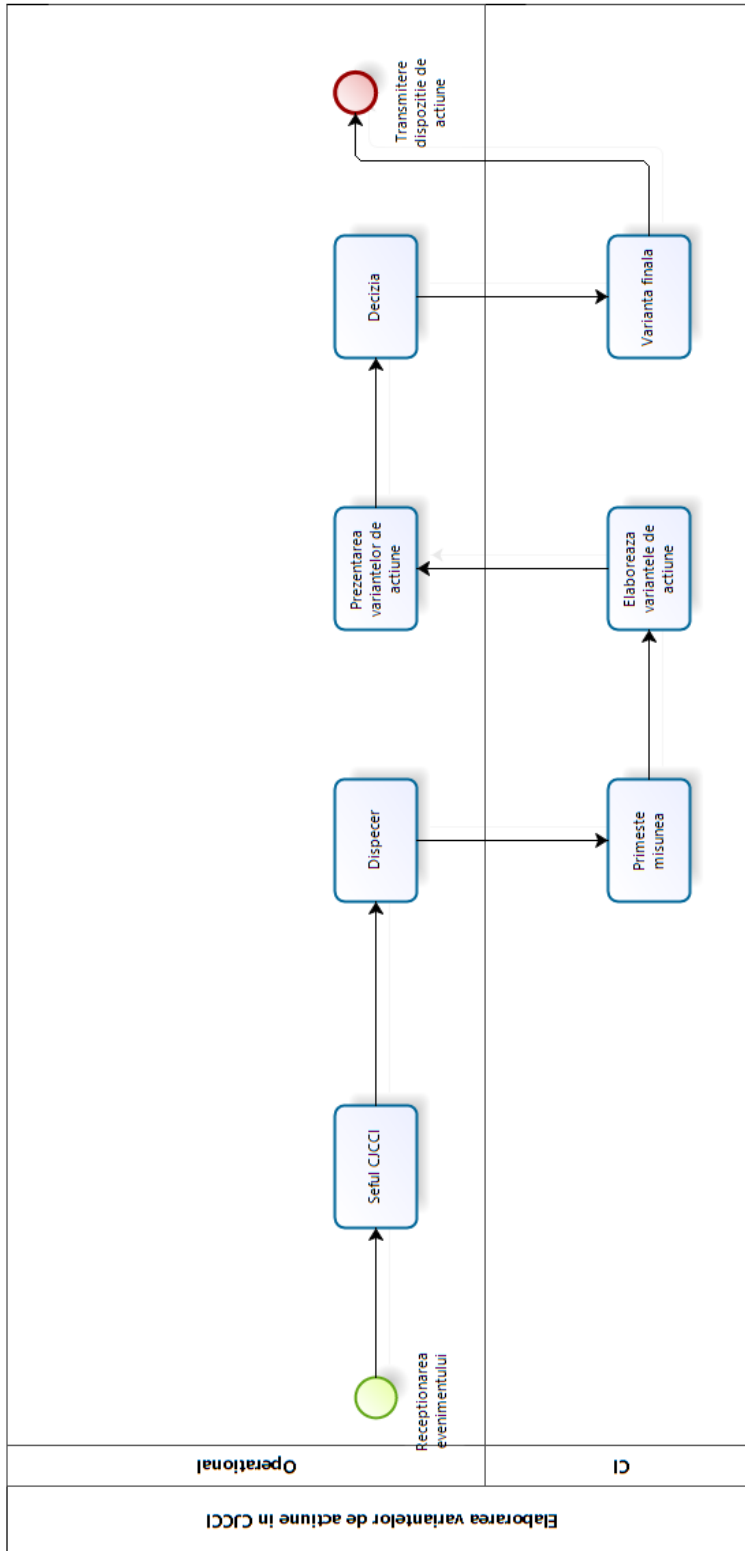
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii

ALEGEREA VARIANTELOR DE ACȚIUNE



Recepționarea evenimentului

- Dispeceratul recepționează evenimentul
- transmite evenimentul șefului CJCCI



Șeful CJCCI

La primirea evenimentului:

- analizează situația
- informează președintele CJSU asupra situației
- propune ora prezentării propunerilor după obținerea aprobării președintelui CJSU;
- hotărăște căror structuri repartizează evenimentul
- precizează variantele posibile de acțiune pentru care se vor pregăti elementele
- precizează ora prezentării variantelor de acțiune



Dispecer

transmite dispoziția șefului CJCCI:

- situația creată
- variantele pentru care se pregătesc propunerile
- ora prezentării propunerilor



Primește misiunea

La primirea misiunii, șeful CI:

- analizează situația creată;
- analizează variantele de acțiune propuse de către șeful CJCCI



Elaborează variantele de acțiune

Pregătește datele pentru fiecare varianta propusa de șeful CJCCI

- masuri de informare a populației privind varianta de acțiune;
- masuri de informare a mass media: comunicat de presa, declarație de presa;
- conținutul informației transmise publicului;
- masuri de însoțire a presei;
- masuri de contracarare a zvonurilor;
- mijloace de deplasare necesare CI;
- mesajele transmise de către purtătorii de mesaj (șefii structurilor de intervenție)
- cine (funcțiile) care interacționează cu mass media;
- mesajele propuse sa fie postate pe paginile web.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Prezentarea variantelor de acțiune

Împreună cu celelalte structuri prezintă pentru fiecare variantă de acțiune:

- principalele elemente ale variantei de acțiune;
- avantaje;
- dezavantaje;
- soluția optimă propusă

Decizia

CJSU ia decizia privind varianta de acțiune:

- elementele operative ale acțiunii;
- forțe participante;
- conducătorul acțiunii;
- mod de cooperare;
- elementele principale: logistica, suport, comunicații, COMUNICARE
- data și ora începerii acțiunii

Varianta finală

Funcție de precizările șefului CJSU se pregătește varianta finală și o transmite structurii operaționale:

- mod de informare a populației;
- mesajul transmis populației privind măsurile ce trebuie luate;
- modul de interacțiune cu mass media: comunicat de presă, declarație de presă;
- modul de acțiune al mass media: zonele interzise, zone cu restricție, mod de însoțire a presei;
- măsuri de contracarare a zvonurilor;
- conținutul mesajelor pentru public;
- conținutul mesajelor postate pe paginile web
- conținutul mesajelor transmise de către purtătorii de mesaj;
- cine (funcțiile) care interacționează cu presa.

Transmitere dispoziție de acțiune

- recepționează variantele finale de la structurile din CJCCI;
- elaborează ordinul de acțiune;
- transmite ordinul structurilor operative.

Operațional

CI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru informarea CJSU la producerea unui eveniment

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare pentru în cadrul CJCCI pentru informarea CJSU

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_CJCCI_SU_103

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale

- prezinta procesul de urmat in cazul informărilor operaționale pe timpul situațiilor de urgenta



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgență în cadrul CJCCI

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului Național pentru Situații de urgență
- HOTĂRÂRE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



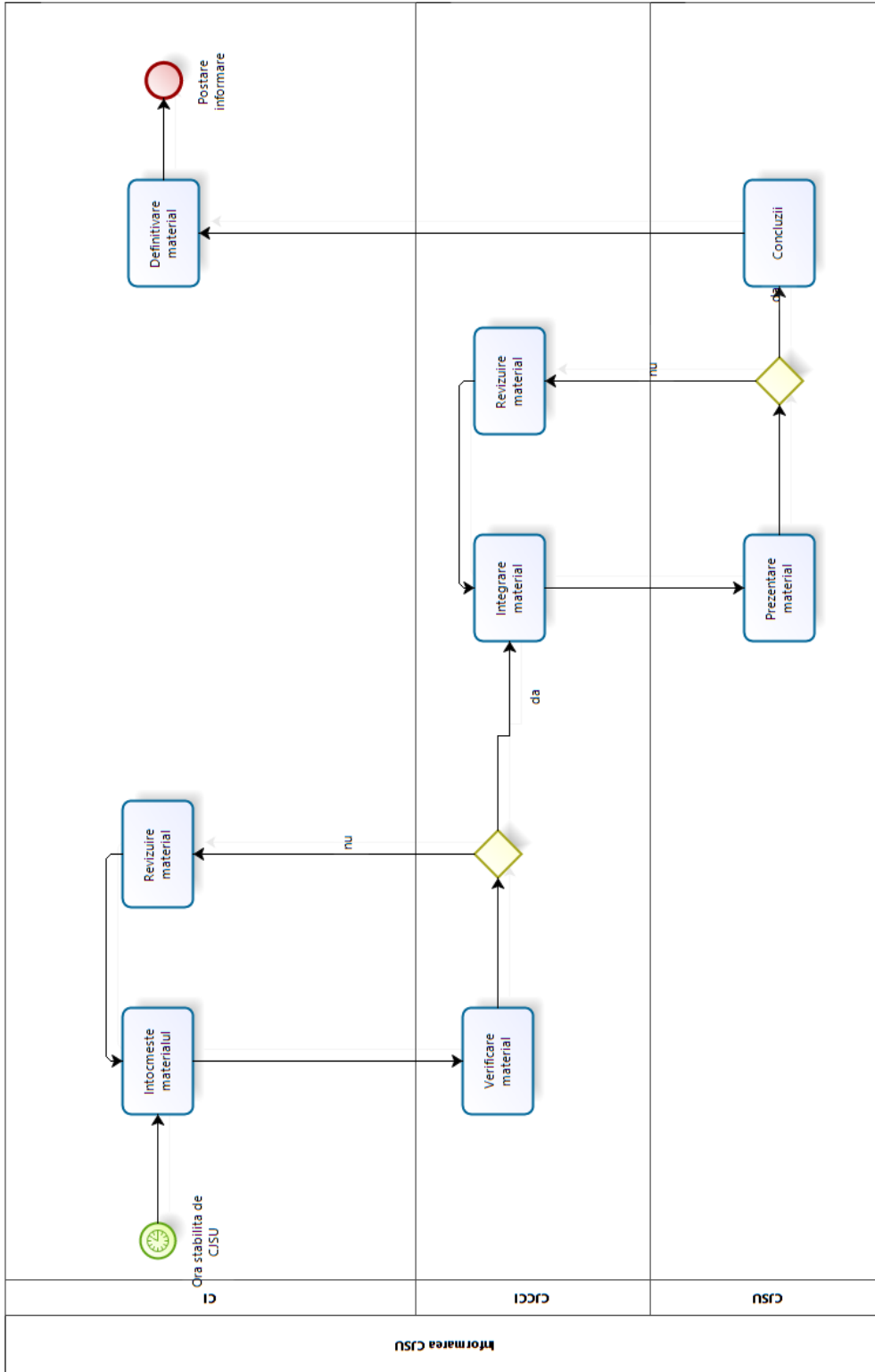
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii INFORMAREA CJSU



Ora stabilita de CJSU

La ora stabilite de către președintele CJSU se prezinta informări periodice privind evoluția situației
Structura materialului este stabilita de către șeful CJCCI



Întocmește materialul

Se pregătesc elementele pentru materialul prezentat:

- concluzii desprinse din monitorizarea mass media;
reflectare favorabila - activități, membri CJSU, structuri de intervenție
- reflectare nefavorabila - activități, membri CJSU, structuri de intervenție
- concluzii desprinse
- activități mass media pe perioada raportării:
conferințe de presa - când, cine a participat, presa participante
nr. comunicate de presa, informări - cate au fost reflectate in mass media
- activități de informare a populației
răspunsuri la solicitări
postări pe pagini web
informare directa - prin stații de amplificare, sistem de alarmare
- concluzii
- acțiuni propuse pentru contracarare
conferințe de presa
declarații de presa
acțiuni cu mass media
comunicate de presa



Verificare material

Structura operaționala verifica conținutul materialului



Exclusive Gateway



Revizuire material

Completează materialul cu observațiile primite de la structura operativa



Integrare material

Structura operativa integrează materialele primite de la celelalte structuri ale CJCCI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Prezentare material

Fiecare șef de structura CJCI prezintă materialul prezentat
membri CJSU fac aprecieri și comentarii asupra materialelor prezentate

Exclusive Gateway

Revizuire material

Se completează și revizuii materialul în conformitate cu indicațiile membrilor CJSU

Concluzii

Urmare a informării, membri CJSU aproba:

- conținutul materialelor
- acțiunile ce se vor desfășura în perioada imediat următoare

Definitivare material

Se pregătesc materialele pentru informarea internă și cea externă

Pentru informarea internă:

- concluzii privind modul de comunicare internă
- acțiunile CI în perioada acoperită de informare
- acțiunile CI aprobate de CJSU pentru perioada următoare

Pentru informarea externă

- pregătesc acțiunile aprobate de către CJSU

comunicate de presă

conferința de presă

editare de fluturași, broșuri

informări și materiale pentru a fi postate pe pagini web, sau publicate

Postare informare

Postează informarea internă pe INTRANET

Pastaza materialele pentru informarea externă pe: pagini web, trimite spre publicare comunicate de presă



CI



CJCI



CJSU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru elaborarea procesului decizional

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ: Ediția 1
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru elaborarea procesului decizional

Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_CJCCI_SU_104

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale

Comunicarea în situații de urgență în cadrul CJCCI pentru conducerea acțiunilor de intervenție
De a identifica fluxul operațional pentru formularea cursului acțiunilor în cadrul CJCCI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgență în cadrul CJCCI

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului Național pentru Situații de Urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



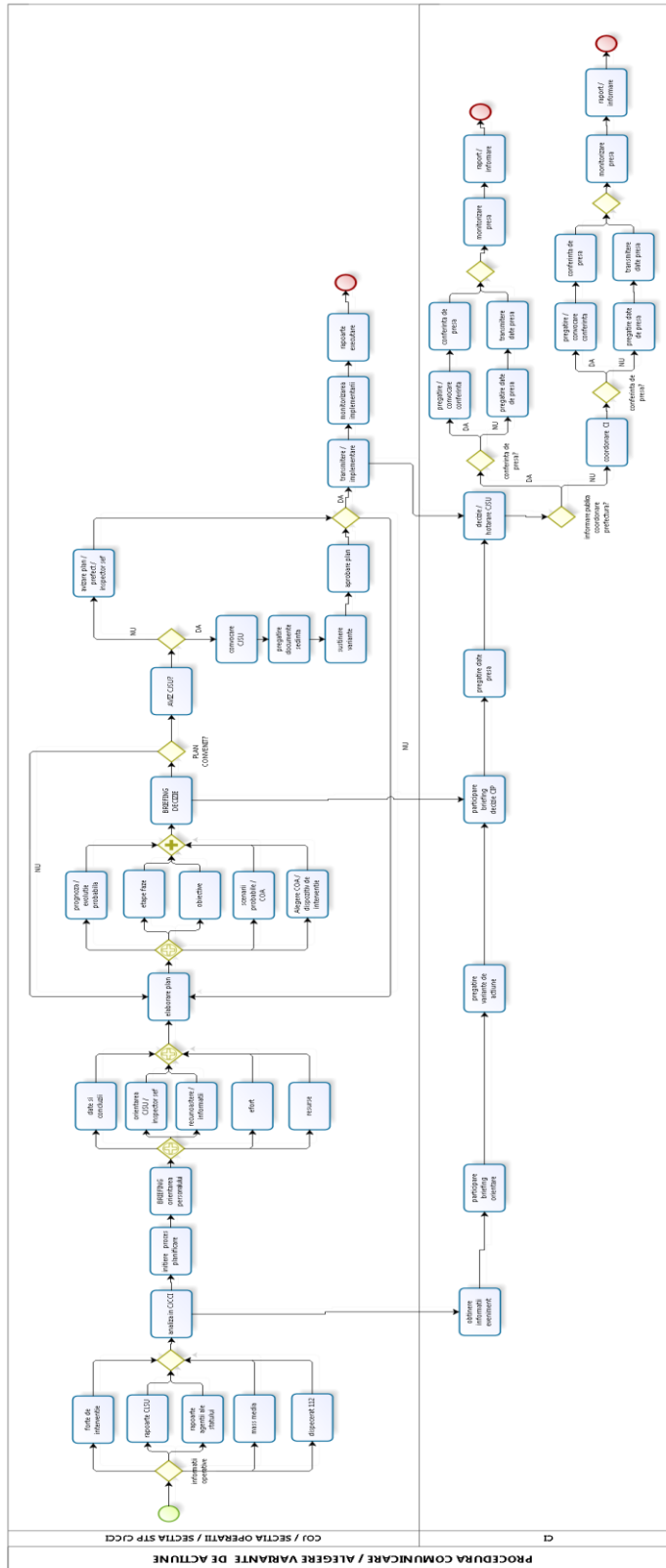
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



bizog



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii

PROCEDURA COMUNICARE / ALEGERE VARIANTE DE ACTIUNE

Event

informații operative
 forte de intervenție
 rapoarte CLSU
 rapoarte agenții ale statului
 mass media
 dispecerat 112

forte de intervenție

Gateway
 analiza in CJCCI

analiza in CJCCI

inițiere proces planificare

BRIEFING orientarea personalului

date si concluzii

elaborare plan

etape faze

BRIEFING DECIZIE

PLAN CONVENIT?

NU

AVIZ CJSU?

AVIZ CJSU?

Gateway

DA

NU

convocare CJSU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

pregătire documente ședința

susținere variante

șeful CJCCI susține variantele probabile de acțiune - prezentând pentru fiecare in parte:
avantaje, dezavantaje, posibile implicații financiare si recomanda varianta cea mai probabila de acțiune

aprobare plan

CJSU aproba modul de acțiune si masurile necesare implementării acesteia

Gateway

NU

DA

transmitere / implementare

structura de operații întocmește ordinele si dispozițiile necesare implementării COA aprobata.
Dispeceratul transmite ordinele si dispozițiunile către structurile de intervenție din teren.

monitorizarea implementării

structura operații monitorizează modul de evoluție al acțiunilor din teren.

rapoarte executare

structurile de intervenție transmit rapoarte de situație privind evoluția evenimentelor in teren

Event

decizie / hotărâre CJSU

informare publica coordonare prefectura?

DA

NU

conferința de presa?

DA

NU

pregătire / convocare conferința

conferința de presa

Gateway

monitorizare presa

monitorizare presa



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

se monitorizează mass media culegând-se următoarele informații:

- aspecte negative privind modul de conducere al intervenției de către CJSU
- aspecte negative privind modul de conducere al operațiilor din teren
- date, presupuneri, zvonuri care pot influența încrederea în structurile responsabile cu intervenția

raport / informare

Întocmește raportul de informare - COM-CJCCI-SU-105-RS-0001

Event

pregătire date de presa

transmitere date presa

se transmit datele aprobate către mass media

coordonare CI

stabilește cu persoana care va participa la conferința: tematica, durata, numărul de întrebări, modul de desfășurare

conferința de presa?

DA

NU

pregătire / convocare conferința

întocmește documentele conform M2

conferința de presa

derulează conferința de presa conform M2

Gateway

monitorizare presa

monitorizare presa

monitorizează reacțiile mass media

- aspecte negative privind conducerea intervenției de către CJSU
- aspecte negative privind conducerea operațiilor din teren



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- date, presupuneri, zvonuri care pot diminua încrederea în CJSU

raport / informare

întocmește COM-CJCCI-SU-105_RS-0001

Event

pregătire date de presa

pregătește documentele conform M1

transmitere date presa

transmite M1 la agențiile de presa

avizare plan / prefect / inspector șef

participare briefing decizie CIP

- prezintă elementele de comunicare pentru fiecare variantă
- prezintă avantajele și dezavantajele măsurilor propuse pentru fiecare variantă;
- prezintă eventualele constrângeri pentru fiecare variantă în parte
- prezintă implicațiile financiare pentru fiecare variantă în parte

pregătire date presa

Funcție de variantă aleasă și măsurile aprobate se pregătesc următoarele:

- datele care vor fi incluse în mesajele pentru mass media
- datele care pot fi puse la dispoziția mass media de către personalul aflat la intervenții
- raioanele și modalitatea de vizitare a structurilor de intervenție
- măsuri de siguranță impuse

prognoza / evoluție probabilă

obiective

scenarii probabile / COA

Alegere COA / dispozitiv de intervenție

orientarea CJSU / inspector șef

recunoaștere / informații

efort



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

resurse

obținere informații eveniment

- data și ora producerii
- tipul evenimentului
- persoane implicate
- forțe de intervenție implicate
- modul de relatare în mass media

participare briefing orientare

Descripțiune

- însușește variantele de acțiune prezentate de către șeful secției operații
- pune întrebări și clarifică elementele confuze
- însușește data și ora prezentării variantelor de acțiune

pregătire variante de acțiune

funcție de variantele prezentate posibile de acțiune propuse de șeful secției operații pregătește:

- acțiunile de comunicare pentru fiecare variantă în parte
- conferințe de presă (dacă este necesar)
- comunicate de presă
- variante text editabile pentru publicare pe paginile web
- acțiuni comune cu mass media
- acțiuni de contracarare a zvonurilor
- acțiuni întreprinse de conducerea CJSU
- ce trebuie să se comunice de reprezentanții structurilor de intervenție

rapoarte CLSU

rapoarte agenției ale statului

mass media

informații referitoare la derularea unor acțiuni - primite prin transmisii directe ale stațiilor tv sau evenimente neanunțate prin alte sisteme.

COJ / SECTIA OPERATII / SECTIA STP CJCCI

CI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI – Raport de situație

Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de
Coordonare și Conducere a
Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare pentru
în cadrul CJCCI – Raport de situație

Cod: COM_CJCCI_SU_105_RS-0001

Raport de Situație – Intervenție
COM-CJCCI-SU-105-RS-0001

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cine raportează:

Data/ora: zllaaaahrmin

Locul:

Situația:

Descrierea situației pe scurt: (inundație in zona N a orașului Târgoviște)

Cine participa la intervenție: (subunități IJSU și Jandarmi)

Cine asista la intervenție din partea mass media: (1 reprezentant al Radio Europa, 1 echipa TV – Romania Actualități)

Acțiuni întreprinse de media: (interviu cu comandantul intervenției, interviu cu cetățenii)

Cine a interacționat cu presa: (comandantul intervenției, subofițerul ...)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI – Raport de activitate zilnică pe linie de comunicare

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare pentru
în cadrul CJCCI – Raport de activitate
zilnică pe linie de comunicare

Cod: COM_CJCCI_SU_106_RZ-0001

Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Raport de Situație – Activitate

1. **Cine raportează:** Centrul de Informare
2. **Perioada:** de la ...la (zzllhrmin – zllhrmin)
3. **Situația:**

3.1 Descrierea situațiilor pe scurt:

01. (inundație in zona N a orașului Târgoviște)
02. (intervenție pentru salvarea a 2 persoane prinse de viitura)
03. (transport ajutoare in localitatea Moroeni)

3.2 Cine a asistat la intervenție din partea mass media:

01. 1 reprezentant al Radio Europa, 1 echipa TV – Romania Actualități
02. –
03. 1 echipa filmare TV BBC

4. Reflectarea acțiunilor in media:

4.1 Negative:

TV Romania Actualități – intervenție neprofesionista in loc. Târgoviște
Evenimentul zilei – distribuie ajutoare preferențial

4.2 Pozitive:

TV Antena 3 – profesionalism in intervenția in orașul Moroeni

5. Acțiuni cu mass media:

- 5.1. Comunicate de presa – 2 pe temele.....
- 5.2. Interviu de presa – director Electrica – alimentare cu energie
- 5.3. Conferința de presa – zllhrmin, loc, cine a participat, durata, tema
- 5.4. Declarație de presa – zllhrmin, loc, cine a participat, durata, tema
- 5.5. Număr de acreditari



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

6. Acțiuni de contracarare:

TV Romania Actualități – comunicat de presa – drept la replica
Evenimentul zilei – comunicat

7. Acțiuni propuse pentru a fi derulate în următoarele 24 ore

Acțiunea, responsabil – difuzarea în zona afectată de inundații de flyere cu măsurile de protecție sanitare. Responsabil – ONG “Salvam viața”

Acțiunea, responsabil – conferința de presa, președintele CJSU, evoluția situației și măsuri întreprinse

8. Aprecieri privind activitatea de informare

Aprecieri privind activitatea de comunicare și informare
Măsuri propuse pentru îmbunătățire



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru schimbarea fazelor de activare

Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Dâmbovița
Comitetul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției

PROCEDURA OPERATIONALĂ: Ediția 1
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru trecerea la faza III și IV de activare a CJCCI

Nr. ex. Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....

Cod: COM_CJCCI_SU_107

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale

Comunicarea in situatii de urgenta in cadrul CJCCI pentru activarea in trepte a CJCCI

De a identifica fluxul operational pentru trecerea la noi niveluri de activare a CJCCI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare situații de urgență în cadrul CJCCI

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului Național pentru Situații de Urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgență
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



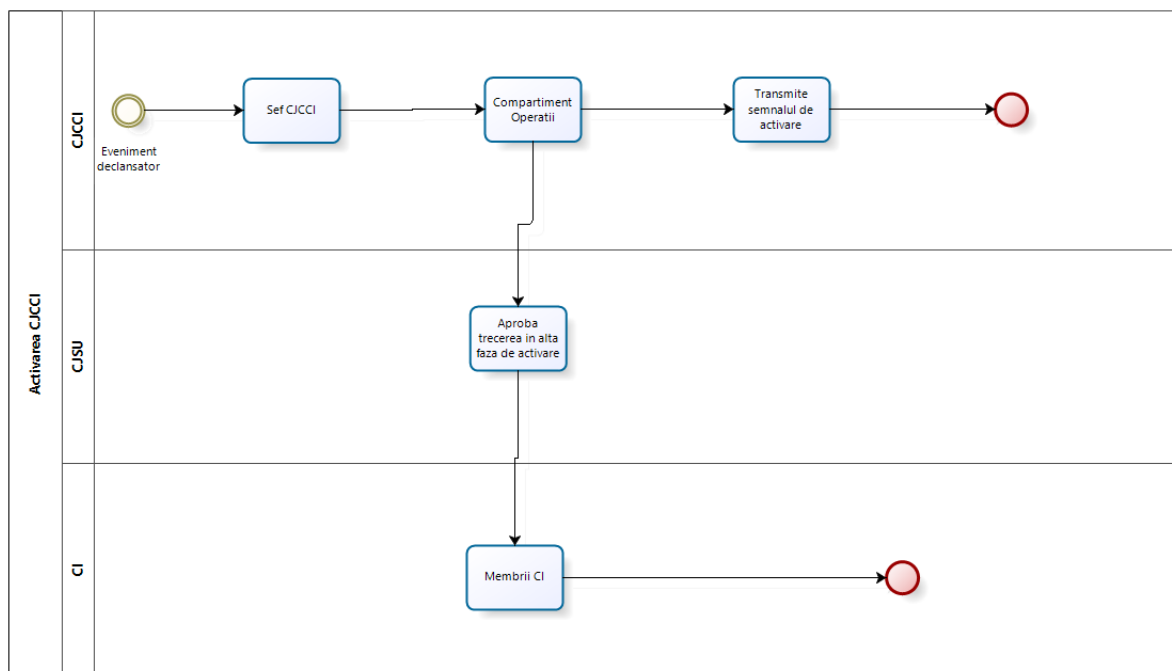
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Powered by
bizagi
Modeler

7. Descrierea procedurii

Schimbarea fazelor de activare ale CJCCI



Eveniment declansator

Orice eveniment in curs de derulare/nou aparut care necesita angajarea de noi forte si mijloace sau trecerea intr-o alta etapa a operatiunilor, de tip:

- inundatie
- caderi de zapada
- fenomene meteo periculoase
- accidente cu victime multiple
- alunecari de teren
- salvarea de vietii omenesti
- evacuarea de persoane
- evacuarea de animale
- nesitarea de acordare asistenta medicala unui numar mare de persoane



Sef CJCCI

Functie de situatia creata, seful CJCCI :

- informeaza inspectorul sef
- analizeaza situatia
- transmite in CJCCI propunerea de activare intr-o noua treapta a CJCCI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Aproba trecerea in alta faza de activare

Funcție de situația creată aproba trecerea la următoarele nivele de activare:

- Faza III - cod portocaliu - activare parțială a CJCCI
- funcție de situația creată reprezentanții structurilor implicate în managementul situațiilor de urgență încadrează structurile CJCCI
- derularea activității se face sub coordonarea șefilor structurilor CJCCI
- activitatea Centrului Mobil este coordonată de către șeful CJCCI
- activitatea se desfășoară în ture
- Faza IV - cod roșu - activarea totală a CJCCI
- funcție de evoluția situației se activează toate structurile membre ale CJSU
- derularea activității se face sub conducerea șefului CJCCI
- activitățile structurilor CJCCI se derulează sub coordonarea șefilor de structuri
- activitatea se desfășoară în ture de serviciu

Membrii CI

Pregătesc datele pentru:

- informarea internă
 - evoluția evenimentului în timp și spațiu
 - dacă sunt relații de presă privind activitatea CJSU sau ale structurilor subordonate ale acestuia
 - modul de informare al membrilor CJCCI
 - modul de publicare al informației pe rețeaua INTRANET
- informare externă
 - care este forma de comunicare aleasă - comunicat de presă, conferința de presă, declarație de presă
 - propune președintelui CJSU modul de comunicare
 - funcție de hotărârea președintelui CJSU - pregătește datele pentru comunicarea externă - comunicat M1, Conferința M2, Declarație de presă M3
 - transmite datele agenților de presă - situația curentă, motivația trecerii la alt nivel de activare, data și ora începerii lucrului în noul nivel, alte acțiuni care se impun datorită evoluției situației

None

Transmite semnalul de activare

dispecerul de serviciu, la ordinul șefului CJCCI transmite semnalul de trecere la alt nivel

- situația creată
- ordinul președintelui CJSU (dispoziția CJSU nr)
- nivelul de activare (culoare)
- data și ora începerii lucrului în noul nivel
- locul unde se derulează activitatea (dacă acesta diferă de locul inițial stabilit)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Compartiment Operatii

analizeaza situatia

- propune trecerea la o noua faza de activare

* data si ora inceperii noii faze de activare

* structurile ale caror reprezentanti vor fi activati

* colecteaza propunerile de la sefii de compartimente

* pregateste datele pentru prezentare CJSU



None



CJCCI



CJSU



CI

8. Anexa – fazele de activare ale CJCCI

Faza I (cod verde – rutină) asigurat de către ISU

- subofițerul operativ asigură monitorizarea situațiilor de urgență din zona de competență, pe tipurile de risc specifice, prin dispeceratul unității, 24 h/24h;
- participă la identificarea, înregistrarea și evaluarea tipurilor de risc și a factorilor determinanți ale acestora;
- acordă asistență tehnică de specialitate privind gestionarea situațiilor de urgență;
- inspectoratul asigură prevenirea și limitarea efectelor situațiilor de urgență;
- compartimentul Comunicații și Informatică asigură transmiterea operativă a deciziilor, dispozițiilor, ordinelor și urmărește menținerea legăturilor de comunicație cu alte organisme implicate în gestionarea situațiilor de urgență, precum și cu forțele proprii aflate în îndeplinirea misiunilor.

Faza a II-a (cod galben – alertă), sunt asigurate de către Inspectoratul Pentru Situații de Urgență:

- subofițerul operativ asigură monitorizarea situațiilor de urgență din zona de competență, pe tipurile de risc specifice, prin dispeceratul unității, 24 h/24h;
- participă la identificarea, înregistrarea și evaluarea tipurilor de risc și a factorilor determinanți ale acestora;
- acordă asistență tehnică de specialitate privind gestionarea situațiilor de urgență;
- inspectoratul asigură prevenirea și limitarea efectelor situațiilor de urgență;
- secretariatul tehnic al CJCCI asigură informarea șefului CJCCI despre situațiile potențial generatoare de situații de urgență;
- compartimentul Comunicații și Informatică asigură transmiterea operativă a deciziilor, dispozițiilor, ordinelor și urmărește menținerea legăturilor de comunicație cu alte organisme



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

implicate în gestionarea situațiilor de urgență, precum și cu forțele proprii aflate în îndeplinirea misiunilor.

Faza a III – a (cod portocaliu – activare parțială a CJCCI) :

- a) șeful CJCCI asigură coordonarea activității CJCCI;
- b) în funcție de tipurile de risc specifice, Grupurile de Suport Tehnic participă la luarea deciziilor privind gestionarea situațiilor de urgență;
- c) adjunctul CJCCI conduce Grupul de Suport Tehnic în funcție de tipul de risc;
- d) secretariatul tehnic al CJCCI asigură transmiterea operativă a informațiilor privind gestionarea situațiilor de urgență;
- e) ofițerul specialist 1 din cadrul Compartimentului Analiză, Evaluare și Coordonarea Intervenției participă la luarea deciziilor privind gestionarea situației de urgență;
- f) subofițerul operativ asigură monitorizarea în zona de competență, prin Dispecerat, 24 h/24h;
- g) logistica intervenției este asigurată de către șeful Serviciului Logistic din cadrul ISU;
- h) ofițerul specialist 1 din cadrul Compartimentului Comunicații și Informatică asigură buna funcționare a echipamentelor de comunicații și informatică;
- i) în caz de nevoie, evacuarea va fi coordonată de către un ofițer din cadrul Compartimentului MOPMR;
- j) Inspectoratul Județean al Poliției de Frontieră, Inspectoratul Județean de Politie, Inspectoratul Județean de Jandarmi vor asigura câte o persoană de legătură, 24 h / 24 h, la sediul CJCCI, pe toată durata situației de urgență;
- k) informarea publică va fi asigurată de către ofițerul de informare publică a Instituției Prefectului;
- l) compartimentul Comunicații și Informatică asigură transmiterea operativă a deciziilor, dispozițiilor, ordinelor și urmărește menținerea legăturilor de comunicație cu alte organisme implicate în gestionarea situațiilor de urgență, precum și cu forțele proprii aflate în îndeplinirea misiunilor;
- m) punctul de comandă mobil va fi asigurat de către Serviciul Logistic, printr-un conducător auto și o autospecială, 24 h/24h;
- n) centralizarea cererilor de resurse se va face de către un ofițer din cadrul Serviciului Logistic.

Faza a IV – a (cod roșu – activare totală):

- a) șeful CJCCI asigură coordonarea activității CJCCI;
- b) în funcție de tipurile de risc specifice, Grupurile de Suport Tehnic asigură fundamentarea hotărârilor privind gestionarea situațiilor de urgență;
- c) adjunctul CJCCI conduce Grupul de Suport Tehnic în funcții de tipul de risc;
- d) secretariatul tehnic al CJCCI asigură transmiterea operativă a informațiilor privind gestionarea situațiilor de urgență;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- e) ofițerul specialist 1 din cadrul Compartimentului Analiză, Evaluare și Coordonare Intervenție participă la luarea deciziei privind gestionarea situației de urgență;
- f) subofițerul operativ asigură monitorizarea în zona de competență, prin Dispecerat, 24 h/24h;
- g) logistica intervenției este asigurată de către personalul de la IJSU, Consiliul Județean, Instituția Prefectului și OMEPTA, sub coordonarea șefului compartimentului logistic al ISU;
- h) Consiliul Județean va desemna un consilier financiar;
- i) ofițerul specialist 1 din cadrul Compartimentului Comunicații și Informatică asigură buna funcționare a echipamentelor de comunicații și informatică;
- j) Compartimentul Comunicații și Informatică asigură transmiterea operativă a deciziilor, dispozițiilor, ordinelor și urmărește menținerea legăturilor de comunicație cu alte organisme implicate în gestionarea situațiilor de urgență, precum și cu forțele proprii aflate în îndeplinirea misiunilor;
- k) în caz de nevoie, un ofițer din cadrul Serviciului Logistică se va ocupa de donații;
- l) în caz de nevoie, evacuarea va fi coordonată de către 2 ofițeri din cadrul Compartimentului MOPR;
- m) Inspectoratul Județean al Poliției de Frontieră, Inspectoratul Județean de Poliție, Inspectoratul Județean de Jandarmi, vor asigura câte un ofițer de legătură la sediul CJCCI, unde se vor afla și reprezentanții instituțiilor care asigură grupurile de suport tehnic sau ai celor care au atribuțiuni pe linia situației de urgență respective, 24 h / 24 h, pe toată durata situației de urgență;
- n) informarea publică va fi asigurată de către ofițerul de informare publică a Instituției Prefectului.
- o) punctul de comandă mobil va fi asigurat de către Serviciul Logistică, printr-un conducător auto și o autospecială, 24 h/24h;
- p) centralizarea cererilor de resurse se va face de către 1 ofițer din cadrul Serviciului Logistic și un reprezentant al Consiliului Județean.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare necesare funcționării Comitetului Județean pentru Situații de Urgență

Proceduri standard de operare pentru comunicarea în situații de urgență la apariția unui eveniment

**Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență Dâmbovița**

**PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare în
situații de urgență la apariția unui
eveniment**

**Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....**

Cod: COM_CJSU_SU_501

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume și prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

4. Scopul procedurii operaționale

Comunicarea în situație de urgență în cadrul comitetului județean pentru situații de urgență

Descrie fluxul informațional la nivelul structurilor de comunicare la apariția unei situații de urgență.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgenta
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea și funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare și a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgenta
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorică, atribuțiile, funcționarea și dotarea comitetelor și centrelor operative pentru situații de urgență
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



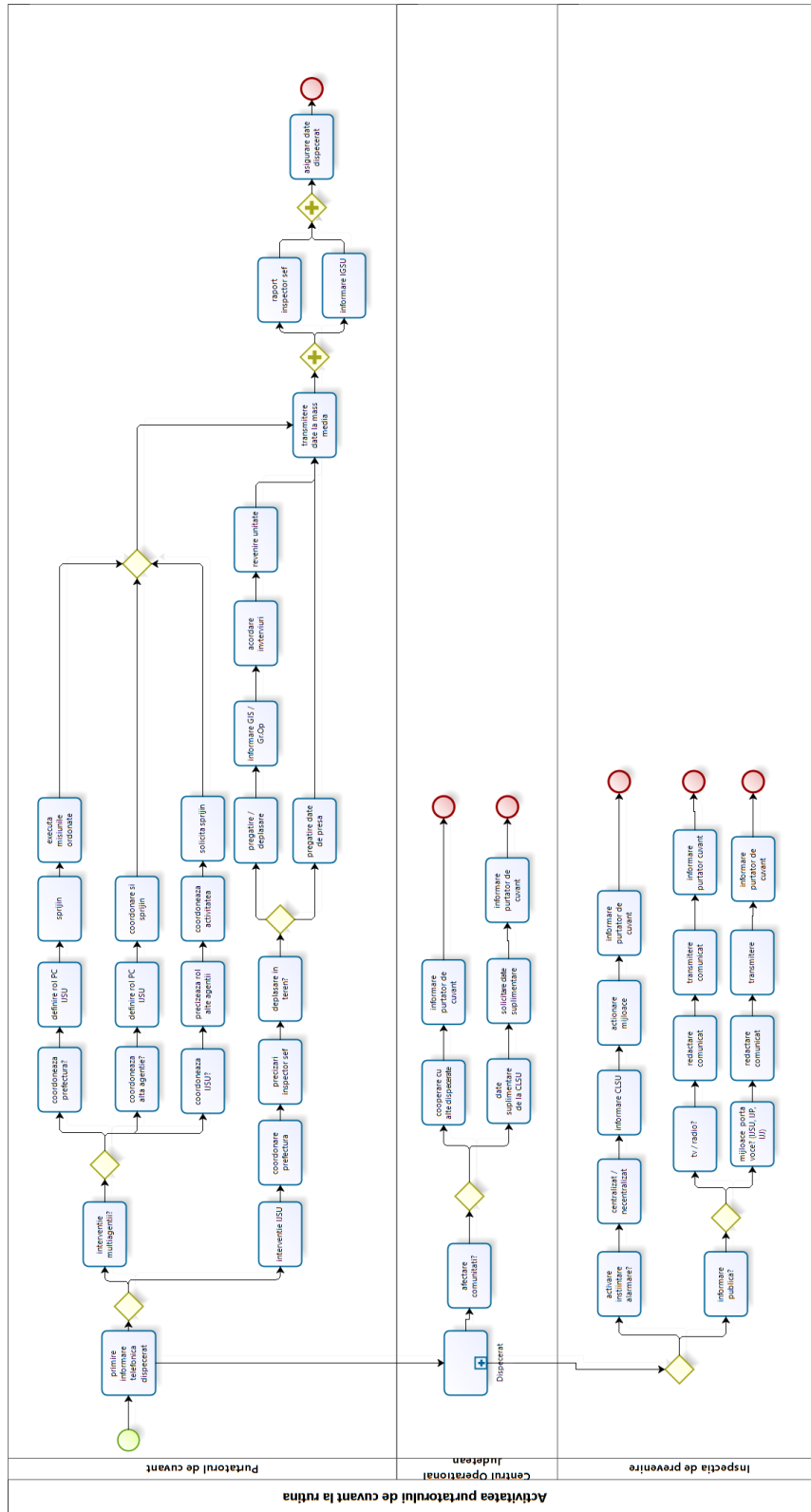
UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013



Realizat de
bizogă
București



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii ACTIVITATEA PURTĂTORULUI DE CUVÂNT LA RUTINĂ



Exclusive Gateway
coordonează prefectura?
coordonează alta agenție?
coordonează IJSU?



coordonează prefectura?

la legătura cu purtătorul de cuvânt al prefecturii și verifica implicarea acestuia în acțiunile de informare publică:



definire rol PC IJSU

Se informează cu privire la misiunile IJSU în gestionarea evenimentului respectiv:

- misiune,
- resurse alocate,
- durata preconizată a intervenției,
- comandantul acțiunilor de intervenție,
- alte date relevante din punct de vedere al informării publice;



sprijin

Pregătește date și informații de presă;

Transmite datele și informațiile de presă purtătorului de cuvânt al prefecturii;

Răspunde oricăror solicitări suplimentare ale purtătorului de cuvânt al prefecturii;

Se pregătește pentru a participa la acțiunile de informare publică decise de purtătorul de cuvânt al prefecturii (conferințe de presă, declarații de presă, etc.);



executa misiunile ordonate



coordonează alta agenție?



definire rol PC IJSU

Se informează cu privire la misiunile IJSU în gestionarea evenimentului respectiv:

- misiune,
- resurse alocate,
- durata preconizată a intervenției,
- comandantul acțiunilor de intervenție,
- alte date relevante din punct de vedere al informării publice;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

coordonare și sprijin

Pregătește date și informații de presă;

Transmite datele și informațiile de presă purtătorului de cuvânt al serviciului de urgență coordonator;

Răspunde oricăror solicitări suplimentare ale purtătorului de cuvânt respectiv;

Se pregătește pentru a participa la acțiunile de informare publică decise de purtătorul de cuvânt al serviciului de urgență coordonator (conferințe de presă, declarații de presă, etc.);

Informează purtătorul de cuvânt al prefecturii;

coordonează IJSU?

Identifică misiunea IJSU în gestionarea evenimentului, forțele și mijloacele implicate, conducătorul acțiunilor de intervenție;

Identifică misiunile altor servicii de urgență în gestionarea evenimentului, resursele alocate de acestea în acest sens

precizează rol alte agenții

Identifică misiunile celorlalte servicii de urgență cu sprijinul purtătorilor de cuvânt ale acestora

Solicita date și informații suplimentare purtătorilor de cuvânt ale celorlalte servicii de urgență, precizează nevoile de sprijin în acest sens;

coordonează activitatea

solicita sprijin

Solicita date și informații suplimentare purtătorilor de cuvânt ale celorlalte servicii de urgență, precizează nevoile de sprijin în acest sens;

Funcție de necesitatea deplasării sau nu la locul intervenției a purtătorului de cuvânt :

Stabilește modalitatea, strategia și mesajul activității de informare publică;

Nevoia de informație din partea purtătorilor de cuvânt a celorlalte servicii de urgență implicate;

deplasare în teren?

identificarea necesității deplasării la locul intervenției sau nu

pregătire / deplasare

Dacă se deplasează la locul intervenției

solicita aprobare pentru mijlocul de transport

se interesează asupra specificului misiunilor executate în zona



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

verifica daca mass media este prezenta in zona

pregătire date de presa

Daca nu se impune deplasarea la locul intervenției:

Funcție de situație si de importanta mediatica a evenimentului organizează conferințe de presa, declarații de presa sau pregătește date si informații de presa - comunicate, știri, informații conform M1, M2, M3 sau M4;

Informează si se coordonează cu purtătorii de cuvânt a celorlalte servicii de urgenta implicate;

Informează si se coordonează cu purtătorul de cuvânt al prefecturii;

informare GIS / Gr.Op

Se informează despre situația la fata locului de la comandantul intervenției (comandantul de echipaj, șeful gărzii de intervenție si stingere, comandantul grupei operative, etc.)

Se pregătește sa acorde interviuri sau sa facă declarații de presa de la fata locului conform M3 si M4i;

Asigura pregătirea si consilierea personalului solicitat sa acorde interviuri / facă declarații de presa;

Monitorizează si coordonează activitatea de informare publica la fata locului ca membru al grupei operative;

acordare interviuri

Se pregătește sa acorde / acorde interviuri sau face declarații de presa de la fata locului conform M3 sau M4;

Asigura pregătirea si consilierea personalului solicitat sa acorde interviuri / facă declarații de presa;

Monitorizează si coordonează activitatea de informare publica la fata locului ca membru al grupei operative;

revenire unitate

coordonare prefectura

verificarea modului de implicare in activitatea de informare publica a purtătorului de cuvânt al prefecturii

precizări inspector șef

solicitarea unor precizări privind modul de informare / comunicare publica de la inspectorul șef

transmitere date la mass media

Asigura redactarea si transmiterea datelor si informațiilor de presa către mijloacele mass media locale si naționale;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Exclusive Gateway
pregătire / deplasare
pregătire date de presa

raport inspector șef
Informează inspectorul șef în legătura cu activitățile întreprinse și stadiul realizării lor;
Studiază rapoartele de intervenție;
Redactează și transmite date și informații de presa către mijloacele mass media;
Postează informațiile despre evenimentul produs și acțiunile de intervenție desfășurate pe pagina web media social (tweeter, Facebook, etc.) a instituției.
Monitorizează mass media și:
Informează inspectorul șef despre orice relatări negative la adresa desfășurării acțiunilor de intervenție;
Stabilește strategia de comunicare și contracarare a zvonurilor și aspectelor negative apărute în mass media;
Pregătește date și informații de presa funcție de evoluția situației;

Exclusive Gateway
transmitere date la mass media

None

asigurare date dispecerat
asigura transmiterea datelor în dispecerat în vederea unor transmițeri ulterioare

Paralel Gateway

informare IGSU
Informează biroul de informare publică al IGSU despre producerea evenimentului și managementul informării publice COM-CJCCI-SU-105-0001

Paralel Gateway

primire informare telefonica dispecerat
Informarea purtătorului de cuvânt al IJSU DB (prin intermediul dispeceratului) cu privire la:
Data, locul și consecințele producerii evenimentului (victime, număr de persoane implicate, cauze probabile, etc.);
Forte și mijloace de intervenție trimise la intervenție;
Serviciul de urgență care coordonează evenimentul (conform amendamentului 3 din protocolul STS);



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Stabilirea nivelului de importanta / reprezentativitate pentru informarea publica;
Mijloacele mass media care au fost informate despre producerea evenimentului (modalitate, ora, categorie);



Exclusive Gateway
intervenție mult agenții?
intervenție IJSU



intervenție mult agenții?

Daca intervenția este coordonata de alta instituție:
Identifica serviciul de urgenta care are rol de coordonare;



intervenție IJSU



Dispecerat



date suplimentare de la CLSU

cere date privind modul in care au fost afectate comunitățile de la CLSU
se informează despre activitățile mass media derulate la nivelul CLSU



solicitare date suplimentare

solicita date suplimentare privind:

- numărul de morți, dispăruți
- număr de persoane afectate
- număr de persoane evacuate si locurile unde acestea au fost evacuate
- numărul de gospodarii afectate
- nevoi urgente



activare înștiințare alarmare?

funcție de situația existenta analizează oportunitatea activării sistemului de înștiințare alarmare publica



afectare comunități?

Funcție de natura evenimentului se informează ce comunități au fost afectate si in ce măsura



Exclusive Gateway
date suplimentare de la CLSU
cooperare cu alte dispecerate



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

centralizat / necentralizat

analizează modul în care sistemul va fi activat centralizat/necentralizat și de către cine cere permisiunea șefului IJSU de activare a sistemului de alarmare se consulta cu membri CI privind conținutul mesajelor transmise (dacă acestea sunt diferite de cele deja aprobate)

informare CLSU

informează CLSU despre modul de activare al sistemului de alarmare

tv / radio?

analizează oportunitatea apariției la tv/radio sau transmiterea mesajelor prin aceste mijloace

cooperare cu alte dispecerate

Cooperează cu dispeceratele IJP, IJJ, dispeceratul bazinal al ANAR pentru a colecta date cu privire la modul în care au fost afectate comunitățile

redactare comunicat

redactează textul conform M1

acționare mijloace

acționează sistemul și transmite mesaje dacă acestea au fost aprobate

transmitere comunicat

transmite comunicatul de presă către stațiile TV și Radio

Exclusive Gateway

activare înștiințare alarmare?
informare publică?

informare publică?

informare purtător de cuvânt

informează purtătorul de cuvânt privind datele culese



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

informare purtător de cuvânt

informează purtătorul de cuvânt despre activarea sistemului de alarmare și conținutul mesajelor



None



Exclusive Gateway

tv / radio?

mijloace porta voce? (IJSU, IJP, IJJ)

informare purtător cuvânt

informează purtătorul de cuvânt privind acțiunile întreprinse pentru informarea populației:

- conținutul mesajului
- cui a fost transmis mesajul
- când a fost cerut ca mesajul să fie transmis



None

mijloace porta voce? (IJSU, IJP, IJJ)

analizează oportunitatea folosirii mijloacelor portabile de alarmare: sirene mobile, porta voce și cine le poate activa

propune conținutul mesajelor ce vor fi transmise prin intermediul acestor mijloace

transmite conținutul mesajelor structurilor care vor activa mijloacele portabile



redactare comunicat

redactează conținutul mesajelor și al comunicatului către structurile care vor activa mijloacele



transmitere

transmite conținutul mesajelor către public autorităților care vor activa mijloacele portabile



informare purtător de cuvânt

Informează purtătorul de cuvânt privind:

- activarea mijloacelor portabile
- locurile unde acestea vor fi prezente
- cine la operează
- ora începerii transmiterii mesajelor
- conținutul mesajului
- măsuri recomandate populației



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

informare purtător de cuvânt

Informează purtătorul de cuvânt privind datele culese

Purtătorul de cuvânt

Centrul Operațional Județean

Inspecția de prevenire



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri standard de operare în cadrul CJSU pentru elaborarea variantelor de acțiune

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență Dâmbovița**

**PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de operare în
cadrul CJSU pentru elaborarea
variantelor de acțiune**

**Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....**

Cod: COM_CJSU_SU_502

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale

Comunicare situație de urgent in cadrul CJSU pentru elaborarea variantelor de acțiune



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENTĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgenta
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea si funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare si funcționare si a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgenta
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorica, atribuțiile, funcționarea si dotarea comitetelor si centrelor operative pentru situații de urgenta
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

7. Descrierea procedurii

PROCEDURA DE COMUNICARE – ELABORARE VARIANTE DE ACȚIUNE



Exclusive Gateway

analiza in COJ



analiza in COJ



inițiere proces planificare



Paralel Event-based Gateway



date si concluzii



orientarea CJSU / inspector șef



recunoaștere / informații



efort



resurse



BRIEFING orientarea personalului



Paralel Event-based Gateway



elaborare plan



etape faze



prognoza / evoluție probabila



obiective



scenarii probabile / COA



Alegere CA / dispozitiv de intervenție



Paralel Event-based Gateway



Paralel Gateway



BRIEFING DECIZIE



PLAN CONVENIT?



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

NU

AVIZ CJSU?



Exclusive Gateway

NU

DA



convocare CJSU



pregatire documente sedinta



sustinere variante



Exclusive Gateway

NU

DA



transmitere / implementare



monitorizarea implementarii



None



informatii operative

forte de interventie

rapoarte CLSU

rapoarte agentii ale statului

mass media

dispecerat 112



forte de interventie



rapoarte CLSU



rapoarte agentii ale statului



mass media



AVIZ CJSU?



rapoarte executare



participare briefing decizie CI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

3. Participarea la briefingul de decizie:

- Pregătirea datelor și informațiilor referitoare la strategia și activitatea de informare publică specifică fiecărei variante de acțiune preconizate;
- Susținerea variantelor de comunicare și informare publică pentru fiecare variantă de acțiune în parte;
- Însușirea variantei acceptate / decise;

participare briefing orientare

2. Participarea la briefingul de orientare:

- "Însușirea elementelor de planificare;
- "Propunere de elaborare a strategiei de informare publică funcție de variantele de plan propuse și aspectele reflectate în mass media;

pregătire strategii comunicare

funcție de COA propuse face analiză și propune strategii de comunicare

pregătire date presă / implementare variantă

Dacă nu se impune validarea variantei de acțiune propuse de către CJSU:

- verifică aprobarea / validarea planului de către prefect sau inspectorul șef;
- stabilește modalitățile de implementare ale strategiei de comunicare publică;
- elaborează planul de comunicare publică specific variantei de acțiune alese;
- obține avizul inspectorului șef pentru planul de informare publică;
- informează purtătorul de cuvânt al prefecturii în legătură cu acțiunile și măsurile întreprinse;

decizie / hotărâre CJSU

Dacă se impune validarea variantei de acțiune în ședința a CJSU:

- Pregătește datele și informații referitoare la strategia și activitatea de informare publică specifică fiecărei variante de acțiune preconizată;
- Transmiterea datelor purtătorului de cuvânt al prefecturii și stabilirea de comun acord a variantelor de comunicare și informare publică pentru fiecare variantă de acțiune în parte
- Susținerea (individual sau împreună cu purtătorul de cuvânt al prefecturii) în fața membrilor CJSU a variantelor de comunicare și informare publică pentru fiecare variantă de acțiune în parte;
- Însușirea variantei acceptate / decise;
- Participa la elaborarea planului de comunicare publică;



conferința de presă?

DA

NU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

pregătire / convocare conferința

Daca se decide organizarea de către prefectura a unei conferințe de presa pentru comunicarea variatei de acțiune decise:

- Informează inspectorul șef;
- Pune la dispoziția purtătorului de cuvânt al prefecturii a datelor și informațiilor de presa specifice activității IJSU ;
- Executa activitățile stabilite de către purtătorul de cuvânt al prefecturii;

4. Se pregătește în vederea participării la conferința de presa;

- Pregătește și transmite date și informații de presa conform M2;

pregătire date de presa

Daca nu se decide organizarea unei conferințe de presa:


- elaborează sau își însușește planul de informare publica aprobat;
- informează inspectorul șef despre activitățile de comunicare și informare publica ce revin IJSU DB pentru implementarea variantei de acțiune aprobate;
- Pregătește materialele pentru comunicatul de presa conform M1

transmitere date presa

Pregătește datele și informații de presa și asigură transmiterea acestora către mass media;

conferința de presa

Conferința de presa se organizează și conduce conform M2

 Exclusive Gateway

monitorizare presa

monitorizare presa

Monitorizează mass media propune și desfășoară acțiuni pentru contracararea zvonurilor și aspectelor negative prezentate în mass media din perspectiva CJSU;

raport / informare

elaborează situații informative, rapoarte sinteza și de implementare a activităților de comunicare și informare publica;

informează inspectorul șef despre activitățile desfășurate;

înaintează raport de informare către biroul de informare publica al IGSU conform COM-CJCCI-SU-105 (106) - RS (RZ) - 0001;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

avizare plan / prefect / inspector șef

aprobare plan

informare publica coordonare prefectura?

DA

NU

coordonare IJSU / CI

Daca se decide organizarea de către IJSU a unei conferințe de presa pentru comunicarea variatei de acțiune decise:

Informează inspectorul șef;

pregătește datele si informațiile de presa specifice activității IJSU conform M2

organizează si conduce conferința de presa , conform M2;

raport / informare

informează inspectorul șef despre activitățile desfășurate;

înaintează raport de informare către biroul de informare publica al IGSU conform COM-CJCCI-SU-105 (106)-RS (RS)- 0001;

pregătire / convocare conferința

organizează conferința de presa conform M2

convoacă mass media

conduce conferința de presa conform M2

Exclusive Gateway

monitorizare presa

monitorizare presa

Monitorizează mass media propune si desfășoară acțiuni pentru contracararea zvonurilor si aspectelor negative prezentate în mass media din perspectiva IJSU;

elaborează situații informative, raportat sinteza si de implementare a activităților de comunicare si informare publica;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

conferința de presa
desfășoară conferința de presa conform M2

pregătire date de presa
Pregătește datele conform M1;

conferința de presa?
DA
NU

transmitere date presa
transmite M1 către agențiile de presa

obținere informații eveniment
a. Discuții cu șeful COJ cu privire la:
"Evenimentul produs, evoluția și prognoza evoluției acestuia;
"Consecințele producerii evenimentului / cele mai afectate zone / comunități;
"Nivelul de activare al COJ;
"Decizii / hotărâri ale inspectorului șef/prefect/CJSU până la momentul respectiv;
"Forte și mijloace de intervenție implicate / stadiul acțiunilor de intervenție;
"Alte informații relevante;
"Stadiul procesului de inițiere al procesului de adoptare a variantelor de acțiune;
documentare cu privire la:
modul de reflectare în presa a modului de gestionare a situației de urgență;
"aspecte negative / disfuncționalități semnalate;
pregătire raport informativ din punct de vedere al informării publice pentru briefingul de orientare;

informarea purtătorului de cuvânt

dispecerat 112

COJ / SECTIA OPERATII / SECTIA STP CJCCI

CI



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Proceduri Standard de comunicare pentru conducerea și coordonarea acțiunilor de intervenție

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență Dâmbovița**

**PROCEDURA OPERATIONALĂ:
Proceduri standard de comunicare
pentru conducerea și coordonarea
acțiunilor de intervenție**

**Ediția 1
Nr. ex.
Revizia 1
Nr. ex.
Pagina din
Exemplar nr.....**

Cod: COM_CJSU_SU_503

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1.1 Elaborat:	Fida Solutions SRL	Societate de Consultanta		
1.2 Verificat				
1.3 Aprobat				

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția 1				
Revizia 1				
Revizia 2				

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Nr.ex	Structura	Funcția	Nume si prenume	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	3	Compartiment Comunicare	Șef compartiment			
3.2	Aplicare						
3.3	Evidenta						
3.4	Arhivare						

4. Scopul procedurii operaționale



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Procedura descrie etapele generale și particulare ale comunicării publice pe timpul conducerii și coordonării acțiunilor de intervenție pentru care este necesară la activarea CJSU

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Comunicare și informarea publică cu privire la conducerea și coordonarea acțiunilor integrate de intervenție hotărâte de CJSU.

Procedura vizează în primul rând activitatea purtătorului de cuvânt al IJSU dar este aplicabilă și de către:

- Purtătorul de cuvânt al prefecturii;
- Purtătorii de cuvânt ai celorlalte structuri ale MAI de pe raza județului;
- Purtătorii de mesaje ale celorlalte instituții descentralizate care asigură funcții de sprijin;
- Persoanele desemnate să coordoneze coordonarea activităților de informare publică pe timpul gestionării situațiilor de urgență;

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Ordonanța de urgență nr. 1/2014 privind unele măsuri în domeniul managementului situațiilor de urgență, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 21/2004 privind Sistemul Național de Management al Situațiilor de Urgență
- Hotărârea nr. 121/2014 organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru intemperii și calamități
- Hotărârea nr. 94/2014 privind organizarea, funcționarea și componența Comitetului național pentru situații speciale de urgență
- ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr. 21 din 15 aprilie 2004 privind Sistemul National de Management al Situațiilor de Urgenta
- HOTĂRÂRE Nr. 1489 din 9 septembrie 2004 privind organizarea si funcționarea Comitetului National pentru Situații de urgență
- HOTARARE nr. 1.490 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de organizare si funcționare si a organigramei Inspectoratului General pentru Situații de Urgenta
- HOTARARE Nr. 1491 din 9 septembrie 2004 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind structura organizatorica, atribuțiile, funcționarea si dotarea comitetelor si centrelor operative pentru situații de urgenta
- Ordinul Prefectului privind reorganizarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
- Planul de Analiză și Acoperire a Riscurilor
- Manualul de Proceduri de comunicare în situații de urgență
- Ordinul Direcției Informații și Relații Publice nr. 4544119/02.12.2013;
- OMAI 1134/2007;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Descrierea procedurii



informarea purtătorului de cuvânt

Informarea purtătorului de cuvânt al IJSU (prin intermediul dispeceratului) cu privire la:
Data, locul și consecințele producerii evenimentului (victime, număr de persoane implicate, persoane evacuate, sinistrați, cauze probabile, etc.);
Hotărârea CJSU privind organizarea și conducerea activităților de intervenție și măsuri de protecție și intervenție dispuse - hotărâre, puse în aplicare;
Structuri, instituții, forțe și mijloace participante la intervenție;
Dispozitive de intervenție realizate, organizarea sistemului de comandă, control, cooperare;
Stabilirea nivelului de importanță / reprezentativitate pentru informarea publică;
Mijloacele mass media care au fost informate despre producerea evenimentului (modalitate, ora, categorie);



cine asigură conducerea intervenției?

grupa operativă
comandantul acțiunilor de intervenție
comandantul intervenției



comandantul intervenției

Dacă intervenția este condusă de un reprezentant al IJSU? - efective reduse și misiune limitată:
Desfășoară activitățile de informare / comunicare publică la fața locului ca în situația evenimentelor de rutină:

Se informează despre situația la fața locului de la comandantul intervenției
Identifică misiunea IJSU în gestionarea evenimentului, forțele și mijloacele implicate, conducătorul acțiunilor de intervenție;
Identifică misiunile altor servicii de urgență în gestionarea evenimentului, resursele alocate de acestea în acest sens;
Solicite date și informații suplimentare purtătorilor de cuvânt ale celorlalte servicii de urgență, precizează nevoile de sprijin în acest sens;
Stabilește modalitatea, strategia și mesajul activității de informare publică funcție de misiunea stabilită de către CJSU;
Se pregătește să acorde / acorde interviuri sau face declarații de presă de la fața locului;
Asigură pregătirea și consilierea personalului solicitat să acorde interviuri / face declarații de presă;
Monitorizează și coordonează activitatea de informare publică la fața locului;



grupa operativă

Dacă intervenția este condusă de o grupă operativă:
În absența purtătorului de cuvânt al prefecturii sau la dispoziția acestuia asigură funcția de purtător de cuvânt și ofițer de presă și desfășoară activitățile de informare în cooperare cu purtătorii de cuvânt ai celorlalte structuri de intervenție:
Se informează despre situația la fața locului de la comandantul grupei operative;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Identifica misiunea IJSU in gestionarea evenimentului, forțele si mijloacele implicate, conducătorul acțiunilor de intervenție;

Identifica misiunile altor servicii de urgenta în gestionarea evenimentului, resursele alocate de acestea în acest sens;

Solicita date si informații suplimentare purtătorilor de cuvânt ale celorlalte servicii de urgenta, precizează nevoile de sprijin în acest sens;

Implementează planul de informare publica aprobat de CJSU; Participa sau stabilește modalitatea, strategia si mesajul activității de informare publica funcție de misiunea stabilita de către CJSU;

Se pregătește sa acorde / acorda sau coordonează? activitatea de acordare de interviuri sau declarații de presa de la fata locului;

Asigura pregătirea si consilierea personalului solicitat sa acorde interviuri / facă declarații de presa;

Monitorizează si coordonează activitatea de informare publica la fata locului;

Funcție de situație si de importanta mediatica a evenimentului organizează conferințe de presa, declarații de presa sau pregătește date si informații de presa - comunicate, știri, informații;

Informează si se coordonează cu purtătorii de cuvânt a celorlalte servicii de urgenta implicate;

Informează si se coordonează cu purtătorul de cuvânt al prefecturii;

Asigura redactarea si transmiterea datelor si informațiilor de presa către mijloacele mass media de la fata locului;



comandantul acțiunilor de intervenție

Daca activitatea de intervenite este condusa de un comandant al intervenției desemnat de CJSU / prefect:



informare / comunicare ca la rutina



purtător de cuvânt / ofițer cu presa



None



informare / comunicare ca la rutina



None



Exclusive Gateway

Activitate in cadrul CI

purtător de cuvânt / ofițer de presa



Activitate in cadrul CI

Daca desfășoară activitatea în CI din CJCCI:



purtător de cuvânt / ofițer de presa

b.Daca coordonează activitatea de comunicare / informare publica la fata locului:



verificare persoana care sosește / este la fata locului
purtătorul de cuvânt se informează asupra



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- persoanei / funcției care conduce intervenția
- persoanei / funcției din cadrul CJSU care sosește la locul intervenției

cine asigura conducerea intervenției?

prezenta in teren

prezenta in teren

Descrițiune

Daca la locul desfășurării acțiunilor de intervenție sosesc reprezentanți ai CJSU (prefect, președinte al CJ, alți membrii desemnați ai CJSU):



cine ?

identificarea persoanei care ajunge la fata locului

prefectul județului

alți membrii CJSU

președintele conciliului județean

prefectul județului

președintele conciliului județean

date si informații presa IJSU

Identifica poziția / locul în care urmează sa si desfășoare activitatea (CI în cadrul CJCCI sau în grupa operativa de la fata locului);

la legătura cu purtătorul de cuvânt al prefecturii si verifica implicarea acestuia în acțiunile de informare publica:

daca urmează sa desfășoare activitatea în cadrul CI organizat în CJCCI aplica procedurile standard aplicabile acestei poziții;

asigura date si informații despre activitățile de intervenție desfășurate de structurile IJSU;

coordonare activitate la locul intervenției

daca asigura activitatea ce comunicare si informare publica la fata locului, în subordinea comandantului acțiunilor de intervenție executa activitățile de comunicare si informare public ca în situația grupei operative:

Se informează despre situația la fata locului de la comandantul acțiunilor de intervenție;

Identifica misiunea IJSU în gestionarea evenimentului, forțele si mijloacele implicate, conducătorul acțiunilor de intervenție;

Identifica misiunile altor servicii de urgenta în gestionarea evenimentului, resursele alocate de acestea în acest sens;

Solicita date si informații suplimentare purtătorilor de cuvânt ale celorlalte servicii de urgenta, precizează nevoile de sprijin în acest sens;

Implementează planul de informare publica aprobat de CJSU;

Participa sau stabilește modalitatea, strategia si mesajul activității de informare publica funcție de misiunea stabilita de către CJSU;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Se pregătește sa acorde / acorda sau coordonează activitatea de acordare de interviuri sau declarații de presa de la fata locului;

Asigura pregătirea si consilierea personalului solicitat sa acorde interviuri / facă declarații de presa;

Monitorizează si coordonează activitatea de informare publica la fata locului;

Funcție de situație si de importanta mediatica a evenimentului organizează conferințe de presa, declarații de presa sau pregătește date si informații de presa - comunicate, știri, informații;

Informează si se coordonează cu purtătorii de cuvânt a celorlalte servicii de urgenta implicate;

Informează si se coordonează cu purtătorul de cuvânt al prefecturii;

Asigura redactarea si transmiterea datelor si informațiilor de presa către mijloacele mass media de la fata locului;

Informează inspectorul șef si purtătorul de cuvânt despre activitățile desfășurate;

informare publica ca la rutina

monitorizare / reacție

Monitorizează mass media si:

Informează inspectorul șef despre orice relatări negative la adresa desfășurării acțiunilor de intervenție;
Stabilește strategia de comunicare si contracarare a zvonurilor si aspectelor negative apărute în mass media;

Pregătește date si informații de presa funcție de evoluția situației;

informare / rapoarte sinteza

a. Studiază rapoartele de intervenție;

b.Redacteaza si transmite date si informații de presa către mijloacele mass media;

c.Raporteaza inspectorului șef al IJSU despre activitățile desfășurate;

d.Informeaza biroul de informare publica al IGSU despre producerea evenimentului si managementul informării publice;

e.Posteaza informațiile despre evenimentul produs si acțiunile de intervenție desfășurate pe pagina web media social? (tweeter, Facebook, etc.) a instituției.

Exclusive Gateway

purtătorul de cuvânt al CJ

purtătorul de cuvânt al prefecturii

purtătorul de cuvânt al IJSU

purtătorul de cuvânt al prefecturii

Daca reprezentantul prefecturii conduce activitatea de informare publica:

purtătorul de cuvânt al IJSU

Daca activitatea este condusa de către purtătorul de cuvânt al IJSU

purtătorul de cuvânt al CJ



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Daca reprezentantul consiliului județean conduce activitatea de informare publica:

date si informații activitate IJSU

Se informează cu privire la misiunile IJSU în gestionarea evenimentului respectiv: misiune, resurse alocate, durata preconizata a intervenției, comandantul acțiunilor de intervenție, alte date relevante din punct de vedere al informării publice;

Pregătește date si informații de presa specifice IJSU;

Transmite datele si informațiile de presa purtătorului de cuvânt al prefecturii;

coordonare activitate mass media

Se informează cu privire la activitățile de informare / comunicare publica ce se doresc a fi efectuate de către persoana sosita la fata locului;

Informează inspectorul șef despre misiunea primita;

Se coordonează cu purtătorii de cuvânt ai prefecturii si instituției respective

Pregătește date si informații pentru persoana sosita posibile întrebări si răspunsuri si asigura pregătirea / informarea acesteia;

date si informații IJSU

Se informează cu privire la misiunile IJSU în gestionarea evenimentului respectiv: misiune, resurse alocate, durata preconizata a intervenției, comandantul acțiunilor de intervenție, alte date relevante din punct de vedere al informării publice;

Pregătește date si informații de presa specifice IJSU;

sprijin purtător cuvânt prefectura

Se pregătește pentru a participa la acțiunile de informare publica decise de purtătorul de cuvânt al prefecturii (conferințe de presa, declarații de presa, interviuri, etc.);

Informează inspectorul șef în legătura cu activitățile întreprinse si stadiul realizării lor;

sprijin purtător de cuvânt CJ

Transmite datele si informațiile de presa purtătorului de cuvânt al prefecturii;

Răspunde oricăror solicitări suplimentare ale purtătorului de cuvânt al prefecturii;

Se pregătește pentru a participa la acțiunile de informare publica decise de purtătorul de cuvânt al prefecturii (conferințe de presa, declarații de presa, interviuri, etc.);

organizare activitate comunicare

Organizează si conduce activitățile de comunicare / informare publica solicitate (interviu, declarație, conferința);

Redactează rapoarte si informații în legătura cu activitatea desfășurata;

Transmite rapoartele si informările purtătorului de cuvânt al prefecturii si celor ai instituțiilor din care provin participanții la activitate;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Exclusive Gateway
conferința de presa
declarații de presa
interviu

conferința de presa
se pregătesc materialele în conformitate cu M2

declarații de presa
se pregătesc materialele conform M 3

interviu
se pregătesc materialele conform M4

alți membrii CJSU

raport / informare inspector șef
Informează inspectorul șef în legătura cu activitățile întreprinse și stadiul realizării lor;

raport / informare inspector șef
Informează inspectorul șef în legătura cu activitățile întreprinse și stadiul realizării lor;

Exclusive Gateway
transmitere date, informații de presa

transmitere date, informații de presa
a. Studiază rapoartele de intervenție;
b. Redactează și transmite date și informații de presa către mijloacele mass media
c. Postează informațiile despre evenimentul produs și acțiunile de intervenție desfășurate pe pagina web media social (tweeter, Facebook, etc.) a instituției.

monitorizare / reacție
Monitorizează mass media și:
-Informează inspectorul șef despre orice relatări negative la adresa desfășurării acțiunilor de intervenție;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

-Stabilește strategia de comunicare și contracarare a zvonurilor și aspectelor negative apărute în mass media;

"Pregătește date și informații de presă funcție de evoluția situației;



rapoarte, analize, sinteze informări

c. Raportează inspectorului șef al IJSU DB despre activitățile desfășurate;

d. Informează biroul de informare publică al IGSU despre producerea evenimentului și managementul informării publice conform COM-CJCCI-105-RS-0001 sau COM-CJCCI-106-RZ-0001 ;



Purtătorul de cuvânt al IJSU



Autorități / membrii CJSU



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Anexa 1

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Comunicat de presă

Nr din
Exemplar nr.....

Comunicat de presă

Pentru difuzare imediată

Contact:

Număr de telefon:

Data:

TITLU: inserează mesajul principal pentru public

Data, locația dumneavoastră

– Două sau trei propoziții care descriu situația curentă

Inserează un citat al unui reprezentant oficial, demonstrând grijă pentru victime și control (leadership)

”

”

Inserează informații despre acțiunile întreprinse

Inserează informații despre reacții posibile ale publicului și modalități în care oamenii pot oferi ajutor

Inserează un citat al unui purtător de cuvânt sau mesaj prezentând asigurări

Date de contact, modalități de a primi informații noi, alte resurse



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Conferința de presă

Nr din
Exemplar nr.....

Conferința de presă

Conferința de presa este o întâlnire cu ziariștii a purtătorului de cuvânt (și a conducerii org) în anumite condiții. Conferința de presa este un eveniment important în activitatea Biroului de Presă și are loc în situații deosebite din activitatea org, când aceasta are de comunicat ceva deosebit de important, de interes larg.

Conferința de presă este o întâlnire în cadrul căreia reprezentantul (reprezentanții) unei organizații, îndeplinind cu această ocazie rolul de purtător(i) de cuvânt difuzează informații ziariștilor și răspund la întrebările acestora. (George David, PR – Garanția succesului);

Conferința de presă este o modalitate de a atrage atenția mediilor de informare în masă cu scopul de a informa și de a crea imagine propriei organizații (de a face publicitate unui produs/serviciu al acesteia).

Conferința de presă e destinată în primul rând jurnaliștilor, dar pot participa și alte persoane interesate (depinde de instituția care organizează conferința de presă).

Instituțiile demonstrează prin organizarea conferințelor de presă că sunt deschise jurnaliștilor (ei se informează despre organizație dar au și posibilitatea de a pune întrebări) și asigură transparență în procesul de comunicare (cu toate că există și anumite informații despre organizație care nu pot fi date publicității).

Tipologia conferințelor de presa: 3 categorii mari:
conferințe unde sunt difuzate Info de interes major (știri hard)
conferințe destinate fotografiilor
recepțiile pt presa, unde are loc lansarea de produse noi (știri soft)

O conferința de presa se poate organiza în următoarele situații:
Lansarea unui nou produs/serviciu pe piață;
Inaugurarea unui sediu sau a unui punct de lucru nou;
Aniversarea unor momente importante pentru organizație (10 ani de la înființare);
Investiții sau achiziții importante pe care le realizează propria organizație;
Câștigarea unui premiu în urma participării la un concurs sau târg național sau internațional;
Implicarea în susținerea anumitor proiecte sociale, culturale, sportive...
Încheierea unor parteneriate;
Anunțarea unor probleme grave cu care se confruntă organizația (anumite situații de criză).
Organizarea conferinței de presă
Înainte de a organiza o conferință de presă trebuie să vă gândiți dacă aveți "cu adevărat" ceva de spus; adică să aveți un subiect tare, o temă cât mai interesantă (atât pentru propria organizație cât mai ales pentru jurnaliști). Tema conferinței trebuie să-i atragă pe jurnaliști la conferință.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Sunt situații în care este mai indicat să trimiteți doar un comunicat de presă. Un jurnalist care vine la o conferință de presă “fără viață” nu va mai participa la o alta organizată de aceeași organizație. Sunt jurnaliști care știu la ce să se aștepte de la o conferință de presă doar citind numele expeditorului.

1. Pregătirea unei conferințe de presa

Consilierul PR trebuie să realizeze o planificare a acțiunilor care vor fi desfășurate înainte cu o săptămână de derularea conferinței de presă, înainte cu o zi, în ziua conferinței de presă, imediat după aceasta și zilele de după conferința de presă.

Înainte de planificarea acțiunilor consilierul PR trebuie să se gândească la următoarele:

Alegerea temei conferinței de presă;

Data, ora și locul de desfășurare;

Persoanele care vor ține discursuri în cadrul conferinței;

Modelul de invitații;

Alegerea cadourilor simbolice care vor fi oferite participanților;

Bugetul alocat conferinței de presă.

alegerea momentului: data, ziua, ora (preferabil marți, miercuri, joi, orele 10-12. Aceasta întrucât luni este de obicei ședința de redacție iar vineri, bilanțul de redacție).

b) stabilirea locului de desfășurare ține cont de dimensiunea conferinței și a sediului.

- se desfășoară fie la *sediu*, fie *se închiriază o sala*

- cadrul sa *fie agreabil* și să reprezinte *imaginea instituției*

- *locul* ușor identificabil, accesibil, cu *indicatoare* pt a ajunge la sala și o *parcare* apropiată de sala de conf

- mărimea salii să fie suficient de mare pentru toți invitații, cu mese scaune, prize, luminozitate, sonorizare

- *traduceri* dacă sunt invitate persoane străine

- *diapozitive, casete audio*

- alături de sala de conferință trebuie pregătită *camera presei* unde să existe telefoane, fax-uri, copiatoare, calculatoare pentru presa

- este bine să existe un *spațiu izolat pt interviuri* și un *vestiar de haine*

c) întocmirea listei cu invitații

- se apelează la fișierele de presa pt a identifica jurnaliștii specializați.

- toate redacțiile vor fi tratate în mod egal

d) redactarea și trimiterea invitațiilor

- se redactează și se transmit presei cu scopul de a-i anunța și de a-i invita pe jurnaliști la un eveniment

- conține elementele unui comunicat

- comunicatele tip invitație (răspund la cele 6 întrebări) se trimit cu 10-15 zile

Înainte și cu 1 zi înainte de conferința de presa se va da un telefon de reamintire sau se contactează telefonic jurnalistul cu 10-15 zile înainte și cu 3 zile înainte se trimite invitația. Se va trimite și redactorului șef sau șefului de departament și jurnalistului specializat.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

e) redactarea documentului

Materialul de sprijin se refera la texte cu caracter documentar, grafice, diagrame. Acestea pot fi distribuite odată cu trimiterea invitației, ca dosare de presa, sau vor fi difuzate înainte de începerea conferinței de presa sau după terminarea acestora. În principiu, se oferă jurnaliștilor la întâlnirea în sala.

f) Elaborarea materialelor ajutătoare: elemente vizuale, filme, planșe, grafice, diapozitive, machete, diagrame, panouri cu fotografii

g) Pregătirea discursului și a intervențiilor

- de obicei este trimis de manager, purtătorul de cuvânt îl pregătește pt aceasta întâlnire
- discursul e pregătit de purtătorul de cuvânt
- dacă sunt probleme tehnice, se va apela la specialiști
- purtătorul de cuvânt stabilește când să intervină cu un limbaj accesibil, neutralizat
- purtat de cuva conduce conferința , el desemnează fiecare moment de discuție și intervine atunci când se prelungeste un discurs, este un moderator
- alternarea discurs- întrebări

h) Pregătirea reprezentanților org care vor participa la conferința

i) Pregătiri și verificări de ultima ora:

- sala, mese, scaune, scrumiere, pixuri, coli de hârtie, bloc- notesuri, etc.
- pe masa prezidiului se vor verifica cartonașele cu numele scris corect și funcția persoanelor din conducere
- ecusoanele pt persoanele implicate în organizare și invitații cu numele, prenumele și instituția
- verificarea materialelor ajutătoare – să fie așezate la îndemâna vorbitorului
- jurnaliștii se vor așeza unde vor ei
- se verifică sonorizarea, iluminarea, ventilația, prizele, retroproiectorul, computerul, etc.
- acolo unde există posibilitatea, con va fi înregistrată de DRP pt arhivare.
- verificarea panourilor care să indice parcare, clădirea, sala

2. Desfășurarea conferinței de presa

- a) Primirea jurnaliștilor
- b) Deschiderea conferinței
- c) Discursul reprezentantului organizației
- d) Întrebările
- e) Încheierea conferinței
- f) dialogul informal

Materiale pentru conferința de presă

Invitația pentru conferința de presă trebuie să conțină în mod obligatoriu următoarele:

Tema conferinței și o scurtă descriere a temei;

O formulă de adresare: “vă invităm să participați la conferința de presă” pe tema...



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Evenimentul va avea loc: la data "x", cu începere de la ora "h", locul de desfășurare;
Puteți da câteva nume de persoane importante care vor mai participa la conferința de presă;
Posibilitatea de confirmare: "vă rugăm să confirmați participarea dvs." dați numele și datele de contact ale persoanei care poate fi contactată; specificați dacă confirmarea se face telefonic sau prin e-mail.
Mapa de presă trebuie să conțină:

O pagină de gardă – tema evenimentului: organizația "X" lansează noul produs "Y", data și logo-ul organizației;

Programul evenimentului (pagina a-2a) – trebuie să conțină momentele principale, durata acestora, numele și funcțiile persoanelor care vor ține discursurile și partea finală - cocktail-ul;

Comunicatul de presă – pagină cu antet, specificația: comunicat de presă, data, titlul, conținutul comunicatului, datele de contact ale organizației; dacă există vreun citat în comunicat el trebuie să se regăsească și în discurs.

Macheta de presă

Mai poate conține scurte descrieri ale celor care vor ține discursuri, CD cu comunicatul de presă, poze sau prezentare PowerPoint.

c) Factbook-ul

Fiecare vorbitor de la prezidiu trebuie să aibă în fața lui un factbook, care trebuie să conțină toate datele și informațiile actuale despre organizație, despre produsul sau serviciul pe care aceasta îl lansează; factbook-ul poate lua și forma unei broșuri, care să aibă un cuprins cu ce informații conține acesta și la ce pagină pot fi găsite.

Catalogul "întrebare-răspuns"

Acesta conține toate întrebările posibile care pot veni din partea jurnaliștilor în legătură cu tema conferinței de presă. De asemenea trebuie să conțină și răspunsurile la aceste întrebări.

Evaluarea conferinței de presă

- Evaluarea costurilor – încadrarea în bugetul stabilit (plata sălii, a cocktail-ului, a sonorizării, aranjamente și decorațiuni...);
- Oglinda presei – analiza mass-mediei; trebuie să vedeți cine a participat la conferință și ce articol a scris, numărul total de articole care au apărut, poziția articolelor în interiorul ziarului, tipul articolului (pozitiv, negativ sau neutru).

Consilierul PR nu trebuie să uite să mulțumească jurnaliștilor care au participat la conferința de presă (indiferent dacă aceștia au scris sau nu un articol despre conferință).

De asemenea nu trebuie să uite și de jurnaliștii care nu au putut ajunge la conferința de presă, dar au solicitat mapa de presă sau comunicatul referitor la conferință.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comitetul Județean pentru Invitație
Situății de Urgență
Dâmbovița

Nr din
Exemplar nr.....

Invitația pentru conferința de presă din

Tema conferinței și o scurtă descriere a temei: ex. “vă invităm să participați la conferința de presă” pe tema...

Evenimentul va avea loc: la data “x”, cu începere de la ora “h”, locul de desfășurare;

La conferința vor participa: nume de persoane importante care vor mai participa la conferința de presă;

Confirmare: ex. “vă rugăm să confirmați participarea dvs. la ” dați numele și datele de contact ale persoanei care poate fi contactată, specificați dacă confirmarea se face telefonic sau prin e-mail.

Difuzat la: data și ora difuzării



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Nr din
Exemplar nr.....

Pregătirea conferinței de presa

- stabilirea locului de desfășurare:

- anunțarea orei conferinței:

- redactarea documentației:

- elaborarea materialelor ajutătoare:

- pregătirea discursurilor sau intervențiilor:

- pregătirea reprezentanților altor organizații care vor participa la conferința:

- verificări de ultim moment:



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență
Dâmbovița**

Nr din
Exemplar nr.....

Desfășurarea conferinței de presa

- a) Primirea jurnaliștilor
- b) Deschiderea conferinței
- c) Discursul reprezentantului organizației
- d) Întrebările
- e) Încheierea conferinței
- f) Dialogul informal



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Nr din
Exemplar nr.....

Macheta de presă

Conține:

- a) ***scurte prezentări ale participanților*** – ce funcții îndeplinesc, si ce pregătire de specialitate in domeniu dețin;
- b) ***comunicatul de presă;***
- c) ***poze sau prezentare PowerPoint a celor prezentate;***
- d) ***Factbook-ul:*** Fiecare vorbitor de la prezidiu trebuie să aibă în fața lui un factbook, care trebuie să conțină toate datele și informațiile actuale despre organizație, despre evenimentele petrecute in ordine cronologica, situația structurilor de intervenție, ce s-a executat .
- e) ***Catalogul "întrebare-răspuns"***- Acesta conține toate întrebările posibile si variante de răspuns la acestea.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

**Nr din
Exemplar nr.....**

Fișa cu întrebări și răspunsuri anticipate

Eveniment:produs la data si ora:

Folosiți aceste fișe pentru a scrie întrebările anticipate pentru un anumit eveniment. Apoi, dezvoltați răspunsurile potrivite pentru public și extrase din presa scrisă și audio-vizuală.

Întrebări posibile adresate de mass media în timpul unei situații de urgență <i>(Întrebările de mai jos sunt cele mai utilizate de mass media. Purtătorul de cuvânt trebuie să aibă răspunsuri pregătite pentru aceste întrebări și să le schimbe sau să le actualizeze pe toată durata situației de urgență)</i>
1) In ce calitate sunteți implicat in eveniment ?
2) Ce efecte are acest eveniment asupra economiei/vieții sociale ?
3) Ce s-a întâmplat? (Câte persoane au murit? Câți răniți? Câte case-clădiri au fost distruse-afectate?)
4) Ce măsuri ați luat pentru siguranța oamenilor?
5) Când s-a întâmplat?
6) Unde s-a întâmplat?
7) Care a fost cauza producerii evenimentului?
8) Ce faceți acolo? Cum acționați?
9) V-ați mai confruntat cu o asemenea situație?
10) Cine a fost implicat?
11) Ce aveți să le transmiteți persoanelor afectate?
12) Acceptați responsabilitatea pentru producerea acestui eveniment?
13) Ce pericole sunt acum?
14) Ce faceți în legătură cu aceste pericole?
15) La ce sumă estimați pagubele produse?
16) Cât de importante sunt pagubele?
17) Când vom afla mai multe informații?
18) Va acorda statul compensații? Ce fel?
19) Când se vor putea întoarce victimele la viață lor normal?
20) Sunteți mulțumit de modul in care au acționat autoritățile?
21) Credeți ca evenimentul putea fi evitat?



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița

Declarație de presă

Nr din
Exemplar nr.....

Declarație de presa

TITLU:

Locul și data:

1. **Descrierea situației:** (când? unde? De ce?)
2. **Fortele și mijloacele cu care s-a intervenit:**
3. **Măsuri urgente de interes general:** (dacă este cazul)
4. **Informații adiționale:** (pagina web a CJȘU, pagina web a IJȘU, alte surse de informații care prezintă evenimentul)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență
Dâmbovița

Interviu

Nr din
Exemplar nr.....

Interviu

Data si ora

Tema interviului:

1. **Descrierea situației:** (prezentarea situației generale, a situației victimelor, pagube determinate – aproximative, forte și mijloace participante)

2. **Întrebări și răspunsuri:**

Posibile întrebări și răspunsuri în conformitate cu M 2.5

 - Credeți că se putea preveni acest eveniment ?
 - De ce nu au fost luate măsurile de prevenire ?
 - În ce măsură sunteți responsabil de producerea efectelor?
 - Va veți da demisia?
 - Sunteți satisfăcut de intervenția forțelor avute la dispoziție?
 - Cum se vor recupera pagubele?
 - Ce compensații vor primi victimele?
 - Care vor fi consecințele suportate de șefii instituțiilor implicate care nu au răspuns eficient la deciziile CJSU?

3. **Concluzii:** (prezentarea unui mesaj de empatie și încurajare, încredere în forțele și mijloacele de intervenție)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență
Dâmbovița

Nr din
Exemplar nr.....

Declarație pe timpul intervenției (comandantul intervenției)

1. **Prezentarea evenimentului pe scurt:** (tip eveniment, număr de victime, arie afectata)
2. **Modul de derulare al intervenției:** (cate structuri/autospeciale au intervenit)
3. **Daca evenimentul a fost localizat:** (in caz de incendiu)
4. **Daca mai exista pericole si care sunt acelea:**
5. **Informații ulterioare** se pot obține de la Purtătorul de cuvânt al IJSU DB tel.....



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență
Dâmbovița

Support pentru persoane publice

Nr din
Exemplar nr.....

Macheta suport pentru persoane publice

Eveniment

Locdata.....ora

1. **Prezentarea situației și a evoluției acesteia în timp și spațiu:** (se prezintă situația pe scurt, împreună cu un mesaj de empatie și solidaritate cu persoanele afectate)
2. **Victime:** (morți, răniți, afectați, evacuați)
3. **Pagube materiale:** (distrugerii, animale, terenuri agricole, clădiri, sedii economice)
4. **Măsuri luate de către autorități:** (structuri participante la intervenție, elemente de decizie activate, modul de intervenție – cu sublinierea profesionalismului acestora)
5. **Efecte ce se vor resimți:** (pe termen scurt, mediu și lung)
6. **Măsuri ce trebuie luate la nivelul comunității:** (măsuri de protecție, reguli de folosire a apei, alimentelor)
7. **Măsuri de refacere preconizate:** (măsuri urgente, pe termen mediu și lung, proiecte)
8. **Mesaj de sporire a încrederii în autorități**
9. **Punct de contact cu autoritatea:** (tel verde, e-mail, etc)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situății de Urgență
Dâmbovița**

**Nr ... din
Exemplar nr.....**

CERERE DE ACREDITARE A ZIRIȘTILOR

1. *Numele:* *Prenumele:*
2. *Data nașterii: ziua..... luna..... anul.....*
localitatea.....
3. *Domiciliul actual:*
4. *Numere de telefon:*
 - *La redacție:*
 - *Acasă:*
 - (fix, fax, mobil)*
5. *Naționalitatea:*
6. *Buletin/ carte de identitate: nr.seria:*
eliberat de:
7. *Pașaport: seria:*
8. *Legitimație de presă: nr.emisă de:*
9. *Țara:*

Data.....

Semnătura.....



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Nr din
Exemplar nr.....

FIȘĂ DE ÎNREGISTRARE A SOLICITĂRILOR ADRESATE DE MASS MEDIA

1. *Conținutul solicitării:*.....
.....
.....
.....
2. *Răspunsul la solicitare:*
.....
.....
.....
3. *Data și ora înregistrării solicitării:*
4. *Persoana care adresează solicitarea:*
Numele:*Prenumele:*.....
Organul de presă la care lucrează:
5. *Persoana care a preluat solicitarea:*
Numele:*Prenumele:*.....
Structura de care aparține:
6. *Structura care a furnizat informațiile pentru elaborarea răspunsului:*
7. *Persoana care furnizează răspunsul:*
Numele:*Prenumele:*
8. *Data și ora furnizării răspunsului:*



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRAȚIE



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Lista de verificare a informației

Nr ... din
Exemplar nr.....

Lista de verificare a Informației

Data:	Ora:	
Sursa informației:		
Persoana-sursa:		
Note:		
Posibile întrebări de verificare	Da	Nu
Este sursa una oficiala?		
A fost direct implicata sau doar un simplu observator?		
Au fost înregistrate apeluri telefonice către linia de urgenta sau orice linie telefonica ce oferă informații publice?		
Ați întocmit raportul pe baza informațiilor obținute de la persoanele care au asigurat prima intervenție?		
Puteți identifica si localiza martorii?		
Daca informația a venit dintr-un site sau e-mail, este aceasta sursa una credibila?		
Ați verificat veridicitatea sursei si ați concluzionat ca este autentica?		



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situații de Urgență
Dâmbovița**

Registru intern de difuzare a
informațiilor

Nr din
Exemplar nr.....

REGISTRU INTERN DE DIFUZARE AL INFORMATIILOR

<i>Nr.crt</i>	<i>Data si ora</i>	<i>Numele reporterului</i>	<i>Numele instituției media</i>	<i>Informația difuzată</i>	<i>Termenul de contactare</i>	<i>Persoana ce trebuie contactata</i>



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

**Comitetul Județean pentru
Situatii de Urgență
Dâmbovița**

Registru intern de apeluri telefonice și
cereri

Nr din
Exemplar nr.....

REGISTRU INTERN DE APELURI TELEFONICE SI CERERI

<i>Nr. crt</i>	<i>Data si ora</i>	<i>Numele solicitantului</i>	<i>Informația ceruta/reclamata</i>	<i>Informația difuzată</i>	<i>Termenul de contactare</i>	<i>Numărul de telefon de contact</i>



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Anexa 2 – Reguli de comunicare

I. 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 ca întreg.

II. Obiective de comunicare

- *Difuzarea mesajelor de apel la calm și de control al situației în cadrul unei strategii de îngrijire 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.*

III. 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;*
- **Categoriile speciale de public-țintă:** *întreprinderi economice, organizații umanitare, organizații internaționale, ONG-uri, reprezentanți ai Bisericii (clerului), colectivități de copii, etc.;*
- *Gruparea teroristă care a organizat atacul, numai dacă este cazul;*
- *Membrii structurilor de management a situației de urgență și membrii echipelor de intervenție ale autorităților locale, precum și familiile acestora.*

IV. ACTIVITATEA DE PREGĂTIRE PENTRU GESTIONAREA COMUNICĂRII

Eficacitatea campaniei de comunicare în timpul gestionării unei situații de urgență depinde de cât de pregătite sunt structurile implicate să facă față situației și care este nivelul de credibilitate câștigat până în acel moment. De aceea este important ca autoritatea să știe cum poate crea o structură



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

de management a comunicării și, ca parte a planificării, să țină cont de problemele care pot apărea în mod obișnuit pe timpul gestionării comunicării în cazul unei situații de urgență.

Comunicarea planificată, eficientă și rapidă generează o serie de avantaje deosebit de importante pentru gestionarea unei situații de urgență:

- *asigură transmiterea promptă a mesajelor cheie, în așa fel încât să rămână timpul necesar pentru elaborarea și aplicarea unui răspuns eficient la situația creată;*
- *asigură unitatea și continuitatea mesajelor la nivelul tuturor instituțiilor și organizațiilor implicate în gestionarea situației de urgență;*
- *asigură o percepție favorabilă instituțiilor care gestionează urgența, reflectând deciziile care fac posibilă reacția rapidă și un răspuns public coerent și coordonat;*
- *generează sprijinul public pentru asigurarea continuității acțiunilor de mare amploare, pe spații extinse și cu implicarea unor resurse semnificative;*
- *face cunoscute liniile orientative pe care trebuie să le urmeze părțile implicate pentru ca răspunsul la criză să fie planificat, coordonat și eficient.*

a. Credibilitatea

Cea mai importantă condiție pentru a gestiona o situație de urgență cu succes este ca autoritățile să beneficieze de grad mare de credibilitate. Fără aceasta, analizele, declarațiile, deciziile și recomandările nu vor fi luate suficient în serios de către indivizi, grupuri, organizații și de către mass-media. Credibilitatea se construiește pe următoarele atribute: deschidere, competență, corectitudine și empatie.

- **Deschiderea** presupune că autoritatea prezintă faptele, sursele precum și punctul său de vedere fără să ascundă ceva, cu transparență. De asemenea, trebuie să facă vizibilă dorința de a intra într-un dialog cu publicul și asumarea de noi responsabilități.
- **Competența** presupune ca, publicul să aibă o percepție pozitivă asupra profesionalismului angajaților structurii de management, percepție creată de experiența pozitivă generată la contactul direct cu aceasta.
- **Corectitudine.** Autoritatea este percepută ca fiind corectă atunci când discută ambele fețe ale activității ei, și cea pozitivă și cea negativă. De asemenea trebuie să accepte și punctul de vedere sau evaluările altor părți implicate. Procesul de luare a deciziei trebuie să fie transparent.
- **Empatie.** Este important ca pentru oamenii care au avut de suferit după urma unei situații de urgență, în contactele pe care le au cu personalul autorității acesta să fie perceput ca având o puternică dorință de a înțelege și a aprecia seriozitatea situației persoanelor efectuate.

b. Lupta cu zvonurile

Una din provocările gestionării comunicării, mai ales a celei mediatice, o constituie lupta cu zvonurile. Datorită caracterului lor vag și necontrolabil, zvonurile constituie unul dintre cele mai dificile



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

aspecte ale fenomenului de comunicare, iar gestionarea acestora reprezintă permanent o provocare, în special în situații de urgență. O situație de urgență, poate fi terenul cel mai propice pentru apariția zvonurilor în cazul în care sunt întruniți următorii factori:

- lipsa unor informații autentice sau oficiale;
- existența unor informații autentice, dar incomplete;
- la nivelul opiniei publice se manifestă nemulțumire, anxietate, panică sau chiar frică;
- informația difuzată este inconsecventă;
- nu sunt întâmpinate așteptările publicului;
- deciziile se prelungesc foarte mult, amânând astfel o finalizare în chestiuni importante;
- persoanele au impresia că sistemul în care se află este discreționar;
- fluxul de informații are elemente prost legate;
- existența de antagonisme personale și conflicte organizaționale.

Strategii ce pot fi utilizate pentru combaterea zvonurilor negative cu care se pot confrunta structurile de management al urgenței:

- să se analizeze scopul și seriozitatea impactului zvonului înainte de a angaja orice acțiune corectivă;
- să se discute cu persoanele afectate;
- să se analizeze cauzele și motivele specifice, sursele zvonului;
- să se difuzeze imediat și masiv informația autentică privind subiectul zvonurilor;
- să se lanseze contra zvonuri cu ajutorul personalului și al persoanelor de încredere;
- să se apeleze la pozițiile cheie ale unor formatori de opinie pentru a discuta și clarifica situația;
- să se evite referirea la zvonul inițial atunci când se difuzează adevărul (referirea poate întări zvonul primar);
- cea mai bună modalitate de a combate zvonurile constă în a hrăni nevoia naturală a oamenilor cu informație promptă și corectă.

c. Comunicarea cu mass-media

Într-o situație de urgență, relația dintre structura de management a urgenței și mass-media reprezintă:

o proiectare a structurii de management în actualitate, în care "șocul imaginilor" depinde de mai mulți factori:

- care este imaginea de plecare a organizației;
- ce evenimente vor fi aduse în discuție și care este potențialul de gravitate ale acestora în raport cu valorile și interesul opiniei publice;
- care este contextul care favorizează mediatizarea situației de urgență;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

o prezentare mediatică, deformată de multiple intervenții, caracterizate de următorii factori:

- care este ponderea și inerția clișeeilor;
- care este jocul actorilor (nu întotdeauna binevoitori) implicați;
- cum acționează surpriza și emoția asupra reflectării în presă;

o bătălie de opinie în care se înfruntă:

- șocul argumentelor (de ce s-a întâmplat așa ceva);
- șocul actorilor (cine este răspunzător, cine sunt victimele);
- șocul mass-media (cine va avea întâietate, pe cine interesează acest subiect).

Rezolvarea situațiilor de urgență implică astfel o problematică a comunicării mediatice care se adaugă dificultăților legate de gestionarea fenomenelor neașteptate și nedorite; această problematică este intim legată de comportamentul specific al instituțiilor de presă și al jurnaliștilor în momentul în care trebuie să relateze o situație de urgență.

În timpul unei situații de urgență, presa “înfometată” preia și distribuie orice fel de informații, așa încât este greu să se controleze mesajele care ajung în mass-media. Rezultatul este o sumă de mesaje contradictorii (provenite din surse oficiale sau/și neoficiale, bazate frecvent pe zvonuri), care conduc la situația în care fiecare jurnalist și chiar fiecare membru al publicului își construiește propria versiune despre situația de urgență respectivă. Nu există decât o singură soluție la această provocare: sprijinirea jurnaliștilor în activitatea de documentare, ce duce la obținerea încrederii și chiar a cooperării presei. Aceasta devine astfel un factor important în limitarea consecințelor situației de urgență.

În managementul unei situații de urgență, obținerea încrederii și a cooperării presei este un lucru vital, mai ales în susținerea eforturilor pentru a îndepărta efectele pe plan local. Dacă strategia de comunicare adresată direct cetățenilor afectați nu este coerentă cu ceea ce transmite mass-media, atunci reapariția panicii este inevitabilă. În acest caz, efortul echipelor de intervenție de a face față situației se îngreunează simțitor.

Aceasta fiind provocarea, ce mijloace putem folosi pentru a obține încrederea și cooperarea presei? Cum îi putem ajuta pe jurnaliști în munca lor de documentare? Trebuie plecat de la observația că într-o situație de urgență, ceea ce numim mass-media se împarte de fapt în trei categorii diferite: mass-media locală, mass-media națională și mass-media internațională, iar prin intermediul acestora, opinia publică aferentă. Desigur că nevoia de a obține informația esențială (cine, ce, când, cum, cu ce consecințe) este aceeași pentru toți jurnaliștii, dar fiecare încearcă apoi să-și individualizeze materialul, având nevoi specifice de informare și de interpretare. De aceea, este bine ca aceste nevoi să fie prevăzute și preîntâmpinate. Ideal este ca și comportamentul de căutător de informație al jurnaliștilor să fie transformat în comportament de procesator de informație.

1. *Dincolo de informația esențială care va fi transmisă întregii prese (de exemplu, declarația oficială de la conferința de presă, sau punctul de vedere transmis în timpul briefing-urilor), trebuie să se răspundă întrebărilor ce reflectă interese diferite, în funcție de nivelul presei (local, național, internațional) și al modului de a face jurnalism. Astfel, va trebui să existe pregătite*



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

materiale care să satisfacă nevoile diferite de relatare, documentare și interpretare ale jurnaliștilor;

2. *Odată identificate tipurile de nevoi ale presei de la diferite nivele, trebuie pregătită o strategie de comunicare adaptată cerințelor acestui public;*
3. *Să se realizeze o serie de reguli de comunicare cu presa pe care să le respecte orice comunicator;*
4. *Pentru a oferi credibilitate informațiilor transmise presei trebuie să existe mai mulți purtători de mesaj de la diferite nivele ierarhice cu care aceștia să stea de vorbă. Este ceea ce se numește legitimarea mesajelor și este bine, în stabilirea purtătorilor de cuvânt să fim foarte atenți "cine cu cine" vorbește.*

Contrar celei mai răspândite opinii, mass-media nu este cel mai rău inamic, ci poate fi cel mai important aliat. Dacă mass-media, publică informații stânjenitoare nu o face neapărat pentru a face rău, ci pentru a furniza știri. Dacă se întâmplă ceva ce poate constitui o știre negativă, va fi spus. O bună planificare poate ajuta la anticiparea potențialelor probleme înainte ca ele să apară și să se acționeze încrezător atunci când mass-media începe să publice. Media sunt un public țintă important pentru că pot deveni efectiv un canal de comunicare prin care mesajele se transmit repede și practic fără nici un cost.

Ajutorul acordat de către media depinde în bună parte de existența cooperării cu aceasta din timp de normalitate. Dacă au existat confruntări cu jurnaliștii sau structura de management are imaginea unei structuri care nu cooperează și nu este transparentă, va fi destul de dificilă realizarea unei colaborări cu reprezentanții mass-media în timpul managementului urgenței.

Pe de altă parte, dacă se alocă timp pentru a forma o bună relație cu mass-media, ca parte a pregătirii pentru a face față unei situații de urgență, structura de comunicare se va afla într-o poziție mult mai bună de a colabora pozitiv cu cei care fac știrile. Aceasta presupune realizarea unor întâlniri periodice cu cei din presă și înțelegerea nevoilor specifice, a stilului de lucru.

Probleme care pot fi create de mass-media în timpul gestionării unei situații de urgență:

- *În cazul declanșării unei situații de urgență, reprezentanții mass-media pot sosi într-un număr copleșitor (mai ales în cazul unui dezastru de proporții); un număr așa de mare nu poate fi de ajutor, dar poate face să se împruțineze resursele - hoteluri, mașini de închiriat, telefoane) și să creeze probleme de management la locul producerii evenimentelor.*
- *Jurnaliștii pot crea o enormă presiune asupra oficialilor prin întrebările lor – cât de mulți sunt răniți, câte victime sunt, care sunt estimările pierderilor, care sunt costurile, cine este responsabil; de obicei, nu acestea sunt grijile imediate ale oficialilor, care sunt mai preocupați de amenințările viitoare (mai mult decât să numere victime), să furnizeze asistență (mai degrabă decât să estimeze costurile), să acorde ajutor, mai mult decât să găsească vinovați;*
- *Ei pot constitui o interferență la nivel de mesaj; chiar dacă interesele naționale ale unei alte țări nu sunt afectate, media poate impune o interpretare de acest fel a faptelor;*



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- *Interesul internațional poate fi copleșitor, paralizând activitatea structurilor administrative, prin prezenta unor reprezentanți ai ministerelor;*
- *Mulți dintre reprezentanții mass-media internaționale pot fi foarte experimentați și foarte bine informați. Ei pot ști mai mult despre situații de urgență (sunt specializați pe astfel de evenimente) decât cei care încearcă să rezolve una.*

d. Lucruri utile pentru perioada de pregătire

- *Existența unei liste de contact cu cele mai importante organizații media locale, naționale și internaționale;*
- *asigurarea infrastructurii tehnice și conectarea rapidă pentru a se putea transmite de la fața locului;*
- *anumite publicații au termene fixe de livrare a informațiilor, iar acestea trebuie respectate ;*
- *existența formatelor pentru știri și comunicate de presă, precum și pentru informarea internă a personalului;*
- *existența unui registru intern în care să se noteze numele reporterului, numele instituției media, informația difuzată, când și cine trebuie contactat. Este de dorit ca acest lucru să fie realizat într-un format electronic de bază de date;*
- *contactarea specialiștilor în comunicare și consultarea lor privind acțiunile întreprinse;*

Trebuie reținut că problema cea mai importantă pe care o ridică relația cu mass-media pe timpul gestionării unei situații de urgență este că, modul în care se acoperă și se interpretează acțiunile echipei de management influențează decisiv modul în care se acționează!

e. Monitorizarea opiniei publice

Pe timpul intervenției, trebuie urmărită acoperirea și prezentarea publică a informației transmise ca să se poată face rectificările necesare sau să se aducă modificări planului de gestionare a comunicării dacă este necesar.

- *Un mod de a urmări imaginea publică sunt apelurile telefonice care aduc comentarii, sesizări sau cereri de la diverse persoane. Este de dorit să se transmită acestor persoane că au fost notate comentariile lor și să le fie cerut acordul pentru fi sunați atunci când informațiile sunt disponibile. Cel ce preia apelurile telefonice nu trebuie să comenteze, ci doar să noteze și să spună că le va transmite informația odată ce o va afla.*
- *Poșta electronică sau listele de chat poate fi un alt mod de a afla ce gândește publicul. Se poate trimite o scrisoare standard în care sunt anunțate faptele, fără să se răspundă la comentarii.*
- *Mass-media este monitorizată și analizată zilnic. Nu trebuie confundată însă imaginea conturată de mass-media cu cea pe care o poate avea publicul. Uneori pot exista diferențe notabile. Este important să se comunice cu publicul direct, plecând de la problemele acestuia, nu de la imaginea creată de mass-media.*



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Acest mod de a urmări imaginea publică ajută ca zvonurile, neînțelegerile sau informația incorectă ce a fost transmisă să fie înlăturate. Nu trebuie să se forțeze ca fiecare lucru greșit să fie corectat (doar în cazuri importante), dar este bine să se asigure că următorul mesaj va fi corect transmis și va corecta greșeala. Nu se forțează în cazul în care disputa este pe sfârșite, altfel se riscă redeschiderea ei.

V. COMUNICAREA PE TIMPUL GESTIONĂRII URGENȚEI

a. Activități de comunicare în primele ore de la declanșarea urgenței.

Atunci când se declanșează o situație de urgență, primul răspuns al structurii de intervenție trebuie să fie aducerea situației sub control și să se asigure că toate faptele sunt cunoscute. Din punct de vedere al comunicării, prioritățile sunt: identificarea nevoilor celor afectați, acordarea sprijinului imediat, contactarea autorităților și deschiderea canalelor de comunicare.

- *activarea sistemului și asigurarea intrării lui în funcțiune cel puțin în prima treaptă de activare;*
- *asigurarea participării purtătorului de cuvânt la prima întrunire a comitetului județean pentru situații de urgență;*
- *informarea membrilor comitetului asupra celor întâmplate și stabilirea persoanelor care asigură legătura cu media;*
- *analiza resurselor disponibile și luarea primelor măsuri pentru informarea publicului;*
- *deschiderea CI;*
- *conceperea proiectului primului mesaj ce va fi transmis publicului și **nu uitați:***
 - *nu difuzați ceea ce nu știți;*
 - *fiți sinceri;*
 - *deschideți canale de comunicare cu publicul larg – linii telefonice, chat;*
 - *asigurați publicul larg că va fi permanent informat și precizați intervalul de timp și modalitățile;*
 - *încercați să păstrați calmul populației;*
 - *difuzați permanent setul de măsuri ce trebuie luate de către populație;*
 - *nu căutați vinovați și nu dați justificări;*
- *asigurarea unui spațiu de lucru adecvat pentru media;*
- *asigurarea permanentă cu informații a CI, cu resurse materiale și umane;*
- *asigurați-vă oamenii din cadrul structurii de management că au realizat comunicarea cu membrii familiei și nu sunt afectați în munca lor de problemele personale.*

În funcție de detaliile planului de comunicare, trebuie să se deschidă canalele de comunicare cu diferite categorii de public țintă ; sunt folosite mesaje și canalele de comunicare identificate în avans.

Chiar dacă nu toate faptele sunt cunoscute, este important să se înceapă campania de comunicare indicând acest fapt, transmițând mesajul că vor fi informați pe parcurs cu ceea ce se află; se anunță, de asemenea, care sunt punctele de contact pentru întrebări și sesizări. Deschizând astfel linia de comunicare în ambele sensuri, se construiește încrederea publicului vizat .

Comunicarea cu personalul intern trebuie să constituie o prioritate. Chiar dacă nu e purtător de cuvânt, el este purtător de mesaj pentru cunoscuți.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

b. Activități de comunicare pe timpul intervenției

În primele 24 de ore de la declanșarea situației de urgență, principalele sarcini sunt următoarele :

- *se identifică elementele care pot evolua negativ și pot crea o expunere mărită (pornind de la datele inițiale cunoscute și de la elementele ce intervin pe parcurs);*
- *se asigură prioritățile de mesaj, bazate pe înțelegerea urgenței și a probabilității punctelor vulnerabile;*
- *vor fi numiți unul sau mai mulți purtători de mesaj principali ai celulei structurii de management a urgenței (conform măsurilor de îndepărtare a efectelor prevăzute de managementul consecințelor) pentru a oferi informații mass-media. Purtătorii de mesaj vor asigura consistența informației atât în formă cât și în conținut și vor face tot posibilul pentru a prezenta gestionarea situației într-o manieră credibilă;*
- *se organizează conferințe de presă și briefing-uri ori de câte ori evoluția evenimentelor o impune;*
- *se listează toate apelurile primite din partea presei pentru a urmări fluxul informațional și a preîntâmpina apariția zvonurilor. Tabelul astfel creat va conține date despre ora și informația oferită, pentru a se evita redundanța sau contradicțiile;*
- *se identifică cele mai frecvente întrebări din partea publicului și se asigură transmiterea informației adecvate prin canalele specifice;*
- *fiecare echipă operativă va desemna o persoană de legătură responsabilă cu activitatea de comunicare pentru a oferi informații mass-media în cazul vizitelor pe teren; fiecare activitate de acest tip va fi comunicată direct CI.*

c. Modalități de informare a publicului

Managementul consecințelor în cadrul gestionării unei situații de urgență presupune înlăturarea sau controlul asupra unor efecte cum ar fi:

- *pierderea unor resurse fundamentale;*
- *provocarea unor incidente de masă;*
- *aducerea într-o stare de disfuncționalitate a unor servicii vitale și a unor sectoare economice;*
- *creșterea panicii la nivel individual și de masă.*

Din această perspectivă, obiectivul principal al strategiei de comunicare este diminuarea sentimentelor de panică, insecuritate și anxietate la nivelul publicului, normale într-o asemenea situație, precum și instaurarea cât mai rapidă a unei stări de calm. Atingerea acestui obiectiv conduce la instaurarea unui climat de încredere și cooperare cu autoritățile în cadrul populației afectate și, de ce nu, în cadrul mass-media. Este evitat astfel haosul și este asigurată credibilitatea autorităților, fapt ce ajută la aplicarea celorlalte măsuri prevăzute în planul de management al consecințelor. Tehnicile de comunicare efectivă au rolul esențial, iar pentru ca echipa de comunicatori să-și îndeplinească misiunea trebuie în primul rând să gestioneze cu succes comunicarea în cadrul categoriilor de public-țintă identificate.

Astfel, așa cum am mai menționat, pentru fiecare categorie de public trebuie construit un mesaj specific în funcție de interesele, gradul de afectare și implicare al fiecăruia; în plus, trebuie prevăzută o



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

declarație comună pentru toate aceste categorii în care să se precizeze natura atacului, datele de bază despre acesta, măsurile luate pentru stoparea sau limitarea crizei, pierderile, victimele sau persoane afectate, impactul asupra mediului sau altor organizații.

Sfaturi pentru a comunica eficient cu populația :

- *Informațiile trebuie să fie disponibile;*
- *Informațiile trebuie să fie cuprinzătoare. Se utilizează cuvinte uzuale și se evită limbajul profesional. Propozițiile scurte cu verbe active sunt mai bine înțelese. Adăugarea adjectivelor trebuie evitată de fiecare dată când este posibil.*
- *Informațiile trebuie reamintite, în special atunci când conțin sfaturi și recomandări. Un mesaj despre un incident sau un accident trebuie să includă timpul și locul, persoanele implicate, cauza și consecințele. Mesajul este cel mai bine reținut dacă se pot repeta faptele esențiale.*

Tehnici de comunicare folosite (exemplu)

Directe:

informare directă la locul evacuării folosind portavoce;
informarea liderilor formali și informal din cadrul grupurilor (instituții, întreprinderi, organizații) pentru a fi diseminatori de mesaj;
distribuirea de pliante cu instrucțiuni privind măsurile de urgență și protecție;
informarea unui grup larg de cetățeni (protecția civilă) care să meargă apoi în cadrul aglomerărilor să informeze populația asupra evenimentelor și a măsurilor de urgență și protecție.

Purtători de mesaj: *reprezentanți ai echipelor de intervenție (folosirea uniformelor, reprezentanți ai instituțiilor cu o mare credibilitate), lideri formali și informal ai grupurilor organizate, cetățeni pregătiți în acest scop.*

Timp: *0-5 ore de la producerea evenimentelor și ori de câte ori este necesar.*

Mediate

- *declarația de presă*
- *comunicatul de presă*
- *conferința de presă atunci când un eveniment deosebit o impune;*
- *briefing-uri ori de câte ori este necesar;*
- *difuzarea de mape de presă.*

d. Modalități de comunicare cu mass-media

O conlucrare activă cu mass-media:

- *dă posibilitatea de a fi pro activ și nu reactiv ;*
- *dă posibilitatea de a avea relativ sub control mesajul ;*
- *dă posibilitatea de a corecta informația greșită ;*



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

A nu discuta cu mass-media poate crea impresia că situația nu este controlată și poate face ca cei desemnați cu gestionarea urgenței să pară insensibili și nepăsători.

Tehnici și strategii de comunicare folosite

- organizarea a două conferințe de presă într-un interval de 3-10 ore de la producerea situației de urgență;
- briefing-uri ori de câte ori este necesar;
- difuzarea de mape de presă;
- facilitarea obținerii de declarații și interviuri de la persoanele de interes pentru jurnaliști;
- facilitarea obținerii unor documente de interes public în scopul documentării jurnaliștilor;
- însoțirea jurnaliștilor în câmpul de operațiuni pentru activitatea de documentare.

Purtători de mesaj

- lideri instituționali (prefect, primar etc);
- tehnicieni (compenți ai structurii de management al urgenței);
- activiști (membri ai echipelor de intervenție);
- voluntari, cetățeni.

Conferința de presă

- Conferința de presă (organizată în funcție de interesul arătat de mass-media), trebuie să fie ținută într-un loc și la o oră convenabile pentru mass-media de informare ;
- Se înștiințează media despre această conferință, menționând data, locul, ora și un scurt conținut în care este precizată agenda acestei conferințe de presă ;
- Se pregătesc dosarele de presă într-un format accesibil fiecărui tip de media (scrisă, radio sau televiziune) ;
- Nu se întârzie peste ora anunțată, fiecare are termene de respectat ;
- Se prezintă motivația și faptele care au făcut necesară organizarea acestei conferințe de presă și se cere ca întrebările să fie puse fiecărui vorbitor după ce termină discursul.
- Se moderează sesiunea de întrebări și răspunsuri astfel încât întrebarea să fie adresată celui mai îndreptățit să răspundă și conferința se încheie în timpul anunțat.

Dacă se considera că o conferință de presă nu este cea mai bună soluție posibilă, informațiile sunt transmise cât mai rapid cu putință folosind formatele pentru comunicatul sau știrea de presă. Se precizează numele și datele de contact, cât și un timp aproximativ pentru următoarea completare. Acestea trebuie trimise în cel mult patru ore de la primul comunicat de presă, și continuat la fiecare patru ore dacă sunt obținute noi informații. De asemenea, sunt menținute liniile telefonice de urgență și completat website-ul organizațiilor cu noi informații.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

VI. COMUNICAREA ÎN PERIOADA POSTURGENȚĂ

a. Cadrul general. Problematică

În practică este greu de stabilit o linie strictă de demarcație între faza de gestionare a urgenței și faza post urgentă, mai ales în cazul unui dezastru natural sau tehnologic. Comunicarea în perioada post urgență trebuie să evidențieze eforturile care se fac și care se vor face de către echipa de gestionare pentru a îndepărta consecințele.

În cadrul planului de management al situației de urgență realizat în avans de autorități trebuie să fie prevăzute:

- măsurile ce trebuie luate imediat pentru refacerea elementelor de infrastructura de baza – apa, electricitate, alimentare cu gaz;
- măsurile luate pentru asigurarea distribuirii ajutoarelor și asistenței internaționale primite;
- măsurile ce trebuie luate pentru reparații și reconstrucție
- instituțiile și organizațiile ce vor coordona eforturile de a face față problemelor particulare;
- rolul jucat de alte autorități, de mediul de afaceri, de public sau de organizațiile private.

Cât mai repede posibil, după declanșarea situației de urgență, responsabilii trebuie să completeze schița inițială cu un plan de măsuri capabil să țină sub control situația. Acest plan trebuie să aibă în vedere:

- masuri pentru prevenirea unui al doilea dezastru;
- masuri pentru reducerea efectelor colaterale;
- readucerea vieții la normal (deblocarea drumurilor, repunerea în funcțiune a liniilor telefonice, a căilor de comunicații etc);
- asigurarea unor servicii medicale și sociale de urgență; pentru victime, rudele și prietenii lor, inclusiv cele psihologice;
- reglementarea acordării de despăgubiri. Înregistrarea acestor pagube și pregătirea cadrului legal și administrativ de acordare a compensațiilor consumă timp, energie și bani;
- reconstrucția; trebuie realizat un plan rapid de reconstrucție a clădirilor și a infrastructurii avariate.

b. Campania de comunicare în perioada post urgentă

În cazul gestionării unei situații de urgență, CI face parte din echipa de management a situației de urgență, ceea ce presupune un control centralizat al informației la nivelele superioare ale Sistemului Național de Management al Situațiilor de Urgență. În faza post urgentă, responsabilitatea continuării campaniei de comunicare este preluată de nivelul local al administrației. Desigur, acestei structuri i se poate furniza consultanță și sprijin.

Echipa operațională care este însărcinată pentru a îndeplini politica de management post urgentă trebuie să includă un responsabil din echipa de comunicare. Acesta trebuie să îl țină la curent pe conducătorul echipei operaționale asupra strategiei de informare și asupra relației cu media. Responsabilul cu comunicarea trebuie să fie capabil să activeze și ca purtător de cuvânt.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Campania de comunicare în perioada post urgenta are două obiective majore:

- obligația de a informa publicul și mass-media asupra strategiei urmate înainte, în timpul și în perioada post urgenta;
- managementul consecințelor

Perioada post urgenta se poate întinde pe o lungă perioadă de timp. Ea poate fi împărțită în trei faze principale:

- **faza imediat de după dezastru;** în această fază este întotdeauna greu să se furnizeze toată informația necesară. Comunicarea trebuie să cuprindă răspunsul la întrebările despre politica urmată de management și să ofere informații asupra consecințelor urgenței (ca pericolele pentru sănătatea publică și întreruperea vieții normale, cele mai recente informații referitoare la numărul victimelor, a celor dați dispăruți); se deschide o linie telefonică la nivel județean și local la care populația poate suna pentru informații; se pregătește și se dă publicității o listă cu numere de telefon ale organizațiilor care pot răspunde la întrebări specializate (spitale, jandarmi, poliție, pompieri, ONG-uri) și sunt anunțate aceste instituții și organizații că vor fi sunate pentru obținerea de informații.
- **faza de recuperare și reconstrucție;** în această fază trebuie să existe un plan de ținere sub control și rezolvare a problemelor. Informația furnizată trebuie să se axeze pe problematica compensațiilor, îngrijirea medicală și socială și reconstrucție. Este important ca datele despre efectele dezastrului să fie aduse la zi și să fie prezentate planurile pentru reconstrucția clădirilor afectate, sau informațiile despre simptomele care pot apărea după o experiență traumatică. Media are un rol important în această fază, ca important mijloc de informare, mai ales media locală sau regională. Vor exista cereri masive de interviuri cu autoritățile implicate în gestionarea situației post urgenta și cu cei din echipele operaționale sau însărcinate cu reconstrucția.
- **faza de completare;** în această fază problematica comunicării trebuie să fie dominată de clarificarea problemelor pe termen lung, cum ar fi acordarea compensațiilor. În adăugire, publicul și mass-media sunt informați asupra rezultatelor cercetărilor asupra cauzelor dezastrului și a pericolelor privind sănătatea publică.

c. Analiza și evaluarea comunicării

Concluziile analizei activității de comunicare desfășurate pe timpul unei situații de urgență vor trebui să răspundă la următoarele întrebări :

- Ce a mers?
- Ce nu a mers?
- Ce eveniment neprevăzut s-a petrecut și ar trebui inclus în plan?
- Ce acoperire a avut situația de urgență?



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

- *Ce aspect a beneficiat de o acoperire favorabilă? De ce? Dacă un aspect a fost reflectat negativ, care este explicația?*
 - *Au fost transmise informații corecte? Care a fost sursa?*
 - *Au fost transmise informații incorecte? Care a fost cauza și sursa?*
- Evaluarea nu trebuie realizată în grabă; experiența acumulată trebuie transpusă în planuri noi, instrucțiuni, proceduri și este necesar ca aplicabilitatea acestora să fie urmărită prin exerciții și simulări.*



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Anexa 3.1. Aspecte cheie la care trebuie să facă referire comunicarea pe timpul evenimentelor

Inundații

Pe timpul producerii inundațiilor comunicarea trebuie să facă referire la:

- a) zona/zonelor afectate;
- b) zona/zonelor ce pot fi afectate;
- c) structuri de intervenție și modul de cooperare cu acestea;
- d) măsuri de evacuare luate, locuri de adunare, trasee și locurile în care au fost evacuate populația și animalele;
- e) măsuri luate pentru protecția zonelor evacuate;
- f) zone de interdicție și restricție și modul de pătrundere în acestea;
- g) reguli de comportament pe timpul evacuării;
- h) reguli de utilizare a apei;
- i) reguli de păstrare al alimentelor;
- j) măsuri pentru prevenirea îmbolnăvirilor;
- k) modul de distribuire al ajutoarelor;
- l) numărul de telefon verde – pentru informații

Alunecări de teren

Pe timpul producerii alunecărilor de teren comunicarea trebuie să facă referire la:

- a) zona/zonelor afectate;
- b) zona/zonelor ce sunt în pericol;
- c) structuri de intervenție care acționează;
- d) ordinul de evacuare – cine l-a dat, cine pune în aplicare;
- e) măsuri de evacuare: loc de adunare, loc de depozitare bunuri, trasee de evacuare, locuri de evacuare, loc de adunare al animalelor;
- f) măsuri de protecție a zonelor evacuate;
- g) zone de interdicție și restricție și modul de pătrundere în acestea;
- h) reguli de comportament pe timpul evacuării;
- i) reguli de utilizare a apei;
- j) reguli de utilizare a alimentelor;
- k) măsuri de prevenire a îmbolnăvirilor;
- l) modul de distribuire al ajutoarelor;
- m) număr de telefon verde pentru contact.

Incendii

Pe timpul producerii incendiilor comunicarea trebuie să facă referire la:

Incendii la imobile, obiective punctuale, zone restrânse:

- a) zona afectată;
- b) dacă există pericol de extindere;
- c) victime, persoane afectate;
- d) numărul de subunități care acționează;
- e) probleme apărute pe timpul intervenției (lipsa hidranților, lipsa apei, teren greu accesibil);
- f) punct de contact pentru informații (putător de cuvânt, nr.tel IJSU, nr.fax., adresa e-mail)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Incendii de mare amploare

- zona afectata;
- modul probabil de evoluție, funcție de starea vremii;
- masuri ce trebuise luate de populația aflata in pericol;
- structuri de intervenție aflate in zona;
- punct de contact pentru structurile de intervenție;
- masuri in caz de evacuare;
- modul de informare a publicului privind evoluția incendiului (radio, TV, pagina web, prin intermediul sistemului de alarmare etc)
- nr. tel verde pentru informații generale necesare publicului

Accidente;

Pe timpul producerii accidentelor, comunicarea trebuie sa facă referire la:

La accidente cu pana lavictime

- locul, data si ora aproximativa a producerii accidentului;
- numărul de autovehicule implicate;
- numărul de victime: decedați, răniți;
- structuri participante la intervenție;
- punct de contact pentru informații viitoare (nr.tel, fax, adresa e-mail)

La accidente cu victime multiple

- locul, data si ora aproximativa a producerii accidentului;
- numărul de autovehicule implicate;
- numărul de victime: decedați, răniți;
- locul/locurile unde au fost transportate victimele;
- structuri participante la intervenție;
- punct de contact pentru informații (nr.tel, fax, adresa e-mail);

Cutremur:

Pe timpul producerii cutremurului, comunicarea trebuie sa facă referire la:

- data, ora si intensitatea pe scara Richter a cutremurului;
- zona afectata;
- număr estimativ de victime;
- structuri implicate in managementul situației;
- masuri de prevenire ce trebuise luate de către populație (in cazul in care sunt blocate in apartamente, in cazul in care încearcă pătrunderea in clădiri afectate etc)
- reguli de comportare;
- masuri de evacuare: locuri de adunare, trasee, tabere de sinistrați etc;
- modul de comportare pe timpul evacuării;
- locuri de acordare a primului ajutor pentru persoanele cu răni ușoare;
- locuri de depozitare al persoanelor decedate;
- linii de telefon verzi – pentru obținerea de informații;
- modul de informare al publicului – afișiere si loc de dispunere, pagini web;
- interdicții si restricții;
- modul de selecționare si acreditare al voluntarilor;
- modul de distribuire al ajutoarelor;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Accidente tehnologice (inclusiv accidente la halde de steril)

Pe timpul producerii accidentelor tehnologice comunicarea trebuie sa facă referire la:

- a) data, ora si locul (întreprinderea) unde s-a produs accidentul;
- b) tipurile de substanță/e degajate in atmosfera si modul in care acestea afectează viață populației;
- c) efectul probabil asupra animalelor;
- d) zona/zonile care pot fi afectate; masuri de protecție ce trebuise luate de populație;
- e) masuri de protecție ce pot fi luate de către populație;
- f) mod de acordare al primului ajutor;
- g) structura/rile profesioniste care acționează in zona;
- h) locul/rile in care se poate primi ajutor calificat;
- i) durata probabila a efectelor nocive;
- j) modul de informare al populației – radio, TV, direct prin anunțuri făcute prin sistemul de alarmare;
- k) locul unde sunt organizate tratarea si acordarea ajutorului specializat;
- l) modul de anunțare al populației despre evoluția evenimentelor – radio, TV, direct, sau prin sistemul de alarmare;
- m) reguli de comportament;
- n) nr telefon, contact pentru public

Avarierea construcțiilor hidrotehnice (baraje, iazuri de decantare, etc):

Pe timpul producerii accidentelor la construcțiile hidrotehnice comunicarea trebuie sa facă referire la:

- a) data si ora producerii evenimentului;
- b) consecințele probabile ale evenimentului;
- c) zona/zonile probabil afectate;
- d) structuri de intervenție si modul de cooperare cu acestea;
- e) masuri de evacuare luate: locuri de adunare, trasee si locurile in care au fost evacuate populația si animalele;
- f) masuri luate pentru siguranța zonelor evacuate;
- g) zone de interdicție si restricție si modul de pătrundere in acestea;
- h) reguli de comportament pe timpul evacuării;
- i) reguli de utilizare a apei;
- j) reguli de păstrare al alimentelor;
- k) masuri pentru prevenirea îmbolnăvirilor;
- l) modul de distribuire al ajutoarelor;
- m) numărul de telefon verde – pentru informații

Epidemii sau pandemii

Pe timpul izbucnirii epidemiilor sau pandemiilor, comunicarea trebuie sa facă referire la:

- a) modul de manifestare al epidemiei sau pandemiei;
- b) simptome care caracterizează fenomenul;
- c) masuri imediate ce trebuise luate de către populație;
- d) mod de acordare a primului ajutor;
- e) structuri implicate in managementul situației;
- f) locuri unde se primește ajutor specializat (vaccinare, tratament);
- g) modul de informare al populației (radio, TV, sistem alarmare, pagini web);
- h) punct de contact pentru informații generale (telverde, e-mail)



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Canicula:

Pe timpul caniculei, comunicarea trebuie să facă referire la:

- durata estimată a fenomenului și aria afectată;
- simptome care caracterizează insolația;
- masuri recomandate pentru prevenirea și reducerea efectelor caniculei;
- servicii medicale și sociale organizate de către autorități (puncte de distribuire a apei, puncte de prim ajutor);
- modul de informare al populației (radio, TV, sistem alarmare, pagini web);
- punct de contact pentru informații generale (telverde, e-mail)

Fenomene meteo periculoase

Pe timpul producerii fenomenelor meteo periculoase, comunicarea trebuie să facă referire la:

Furtuni

- codul de avertizare meteo și semnificația acestuia;
- locul/zona afectată;
- numărul de victime: decedați și răniți;
- masuri urgente ce trebuie luate de populație;
- forte și mijloace destinate intervenției;
- punct de contact pentru informații (nr tel, fax, e-mail, pagina web)

Căderi masive de zăpadă

- zona afectată;
- durata probabilă a fenomenului;
- număr de victime: decedați, răniți;
- drumuri închise, restricționate;
- masuri ce trebuie luate de populație;
- forte și mijloace angajate în intervenție;
- modul de distribuire al ajutoarelor;
- punct de contact pentru informații (nr tel, fax, e-mail, pagina web)

Accidente miniere – care presupun blocarea în subteran sau surparea galeriilor

Pe timpul producerii accidentelor la minele părăsite sau în cazul surpării galeriilor, comunicarea trebuie să facă referire la:

- locul, data și ora producerii evenimentului;
- zona/zonile afectate (în cazul surpărilor);
- personale afectate: decedați, răniți, blocați în subteran;
- structuri implicate;
- masuri luate de autorități pentru salvarea victimelor;
- masuri pentru asigurarea perimetrului afectat;
- punct de contact pentru informații (nr tel, fax, e-mail, pagina web).



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Anexa 3.2. Aspecte cheie la care trebuie să facă referire comunicarea pe timpul derulării activităților de prevenire

Inundații

- a) prezentarea riscurilor asociate inundațiilor;
- b) prezentarea zonelor inundabile din raza localității;
- c) cunoașterea modalităților de acțiune și comportament înainte, în timpul și după inundație;
- d) cunoașterea semnificației codurilor de avertizare meteo și hidrologice: roșu, portocaliu, galben și verde;
- e) conștientizarea rolului protecției individuale;
- f) importanța unui plan familial pentru cazuri de urgență;
- g) promovarea planurilor de apărare împotriva inundațiilor;
- h) promovarea măsurilor pentru protejarea gospodăriei și anexelor;
- i) cunoașterea locurilor de refugiu și a depozitelor de alimente, precum și a zonelor de evacuare;
- j) recomandări privind utilizarea apei;
- k) cunoașterea amplasării punctelor de prim ajutor;
- l) respectarea normelor și autorizațiilor administrației publice locale privind construcțiile în zonele inundabile: informarea populației cu privire la aceste norme și controlul respectării acestora;
- m) respectarea regimului silvic în ceea ce privește exploatarea lemnului prin depozitarea acestuia pe văi în afara albiilor și curățarea acestora de resturi de exploatare. promovarea acțiunilor de împădurire în zonele de formare a viiturilor, în zonele inundabile și în luncile râurilor;
- n) promovarea celor mai bune practici în domeniul agricol și silvic pentru reducerea riscului la inundații;
- o) interzicerea și sancționarea depozitării la albiile cursurilor de apă a gunoaielor și resturilor provenite din demolarea de construcții;
- p) modul de utilizarea terenurilor situate în zonele inundabile;
- q) reglementările privind asigurarea obligatorie a locuințelor;
- r) promovarea proiectelor construcțiilor de locuințe adaptate zonelor inundabile: structură, subsoluri, nivele, acces pentru evacuare;
- s) cunoașterea ajutorului de care poate beneficia populația;
- t) promovarea voluntariatului;
- u) încurajarea participării comunității locale la activitățile de prevenire.

Alunecările de teren -

Alunecările de teren sunt evenimente de multe ori previzibile care în cea mai mare parte, se produc după precipitații intense.

- a) cunoașterea fenomenului și a efectelor acestuia;
- b) cunoașterea zonelor expuse;
- c) cunoașterea condițiilor în care se face evacuarea;
- d) importanța planului personal pentru evacuare;
- e) cunoașterea regulilor de conviețuire în locurile de evacuare;
- f) necesitatea asigurării locuințelor la dezastre;
- g) promovarea necesității de asigurare a culturilor agricole;
- h) cunoașterea și respectarea normelor de construire pentru asigurarea cerinței de rezistență și stabilitate a construcțiilor, chiar și pentru mediul rural;
- i) cunoașterea și respectarea normelor și autorizațiilor administrațiilor publice locale;
- j) informarea populației cu privire la aceste norme și controlul respectării acestora;



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Incendii și Incendii de mare amploare

- a) cunoașterea cauzelor frecvente de producere a incendiilor;
- b) cunoașterea măsurilor de protecție;
- c) măsuri de prevenire a incendiilor;
- d) modul de lucru cu focul deschis în zone cu pășuni sau împădurite;
- e) măsuri ce se iau în caz de incendiu;
- f) modul de folosire a numărului unic de apel de urgență 112
- g) planul familial;
- h) cunoașterea măsurilor de evacuare;
- i) reguli de comportament pe timpul evacuării;
- j) modul de informare a publicului privind evoluția incendiului (radio, TV, pagina web, prin intermediul sistemului de alarmare etc)
- k) nr. tel verde pentru informații generale necesare publicului

Accidente

- a) modul de setare al telefonului mobil pentru anunțarea familiei;
- b) modul de folosire al numărului unic de apel 112;
- c) modul de acordare al primului ajutor;
- d) modul de comportament la locul accidentului;
- e) modul de folosire al trusei de prim ajutor.
- f) punct de contact pentru informații viitoare (nr.tel, fax, adresa e-mail)

Cutremur

Pe timpul producerii cutremurului, comunicarea trebuie să facă referire la:

- a) caracteristicile cutremurelor și modul de manifestare;
- b) zona seismică și caracteristica acesteia;
- c) modul de comportament pe timpul cutremurului;
- d) cunoașterea elementelor de rezistență din clădire;
- e) cunoașterea modului de evacuare – ieșiri de urgență;
- f) necesitatea expertizării clădirilor înainte de achiziționare;
- g) necesitatea asigurării obligatorii a locuințelor;
- h) asigurarea mobilei din locuință;
- i) necesitatea existenței unei truse de supraviețuire;
- j) modul de comportament după cutremur;
- k) necesitatea existenței planului familial;
- l) cunoașterea Planului de Evacuare;
- m) modul de folosire a numărului 112;
- n) cunoașterea modului de acordare al primului ajutor;
- o) consecințe colaterale ale cutremurului;
- p) cunoașterea numărului de apel verde;
- q) modul de comportament post-dezastru;
- r) locuri de distribuire al ajutoarelor.



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Accidente tehnologice (inclusiv accidente la haldele de steril)

- a) construcțiile industriale factori de risc aflați în zona;
- b) tipurile de substanță folosite de agenții industriali, modul în care pot periclita activitatea umană;
- c) zona posibil infectată/contaminată;
- d) reguli de evacuare;
- e) comportamentul în caz de evacuare/planul personal pentru evacuare;
- f) reguli de comportament în adăpost sau în locurile special amenajate
- g) consecințele contaminării/intoxicării organismului, tipurile de boli/reacții care pot fi provocate;
- h) simptomele intoxicării/contaminării și ale bolilor care pot fi provocate;
- i) măsuri de protecție ce pot fi luate de către populație;
- j) modul de acordare al primului ajutor;
- k) locul unde sunt organizate tratarea și acordarea ajutorului specializat;
- l) modul de protecție a apei, alimentelor și furajelor;
- m) mijloacele de protecție individuală și de acțiune pentru protecția persoanelor din jur, mijloace de protecție antichimică a pielii;
- n) decontaminarea;
- o) carantina și regulile de comportare în carantină -igiena locuinței, igiena bolnavilor, igiena apei, igiena alimentației-;
- p) sursele remanent poluate și protecția față de acestea;

Avarierea construcțiilor hidrotehnice (inclusiv baraje, iazuri de decantare):

- a) construcții hidrotehnice aflate în zona;
- b) consecințele posibile ale accidentelor;
- c) zona posibil afectată;
- d) cunoașterea condițiilor în care se face evacuarea;
- e) Planul personal pentru evacuare;
- f) necesitatea asigurării obligatorii a locuințelor;
- g) asigurarea culturilor agricole
- h) cunoașterea și respectarea normelor de construire pentru asigurarea cerinței de rezistență și stabilitate a construcțiilor, chiar și pentru mediul rural
- i) conviețuirea în locurile de refugiu.

Epidemiile sau pandemii naturale:

- a) codul de avertizare meteo și semnificația acestuia;
- b) informarea populației cu privire la cauza generatoare a epidemiilor sau pandemiilor
- c) informarea populației cu privire la modul de răspândire a infecției
- d) măsuri de protecție individuală;
- e) măsuri de protecție colectivă;
- f) modul de comportare în colectivități;
- g) informații privind servicii medicale disponibile
- h) informații privind stocurile de vaccinuri sau tratamente
- i) informații privind măsurile de igienă și control al infecției



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATEA DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Canicula:

- a) cunoașterea fenomenului și a consecințelor acestuia asupra corpului uman;
- b) cunoașterea codurilor de avertizare meteo și semnificația acestuia;
- c) modul de acordare a primului ajutor;
- d) modul de folosire a numărului unic 112
- e) măsuri recomandate pentru prevenirea și reducerea efectelor caniculei
- f) măsurile pe care angajatorii trebuie să le ia pe timpul caniculei
- g) serviciile sociale oferite pe timpul caniculei

Fenomene meteo periculoase

Pe timpul producerii fenomenelor meteo periculoase, comunicarea trebuie să facă referire la:

Furtuni

- a) cunoașterea codurilor de avertizare meteo și semnificația acestora;
- b) cunoașterea fenomenului și a consecințelor acestuia;
- c) cunoașterea măsurilor de protecție individuală;
- d) cunoașterea măsurilor de protecție colectivă;
- e) modul de acțiune pe timpul furtunii;
- f) modul de acțiune post-eveniment;
- g) modul de distribuire al ajutoarelor;
- h) punct de contact pentru informații (nr tel, fax, e-mail, pagina web)

Căderi masive de zăpadă

- a) cunoașterea codurilor de avertizare meteo;
- b) cunoașterea fenomenului și a consecințelor acestuia;
- c) modul de acordare al primului ajutor;
- d) cunoașterea măsurilor de protecție individuală;
- e) cunoașterea măsurilor de protecție colectivă
- f) modul de acțiune pe timpul evenimentului;
- g) modul de acțiune post-eveniment;
- h) modul de distribuire al ajutoarelor;
- i) punct de contact pentru informații (nr tel, fax, e-mail, pagina web)

Accidente miniere – care presupun blocarea în subteran sau surparea galeriilor

- a) zona/zonile cu risc de prăbușire;
- b) cunoașterea fenomenului și a posibilelor consecințe;
- c) modul de comportament în cazul prăbușirii;
- d) modul de acțiune post-eveniment;
- e) modul de acordare al primului ajutor;
- f) punct de contact pentru informații (nr tel, fax, e-mail, pagina web).



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



INOVAȚIE ÎN ADMINISTRAȚIE



Instrumente Structurale
2007-2013

Cuprins

Introducere.....	2
Manualul de Comunicare de Urgență pentru Comitetul Județean pentru Situații de Urgență.....	4
Faza I – Pregătirea (previzionarea, pregătirea, atenuarea)	4
Populația	4
Planificarea	6
Comunicațiile	8
Mass-media – posturile de știri	12
CJSU. Rețeaua de răspuns.....	13
Percepția riscului	14
Instrument central de gestiune a situațiilor de urgență. Aplicație GIS pentru managementul situațiilor de urgență	17
Faza II – Avertizarea	24
Populația	24
Mijloace de comunicare directă	25
Mass-media.....	25
CJSU. Rețeaua de răspuns.....	26
Faza III – Situația de urgență	28
Populația	28
Mijloace de comunicare directe	29
Mass-media.....	29
CJSU. Rețeaua de răspuns.....	31
Faza IV – Recuperarea.....	32
Populația	32
Media	33
CJSU. Rețeaua de răspuns.....	33
Faza V Evaluarea.....	33
Populația	33
Media	34
IGSU. Rețeaua de răspuns.....	34



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Ghid decizional de bune practici cu privire la comunicarea și informarea populației în situații de urgență.....	35
Decizii dificile în procesul comunicațional	41
Proceduri de comunicare pentru Comitetul Județean pentru Situații de Urgență.....	44
Proceduri standard de operare în cadrul Centrului Operațional Județean pentru Situații de Urgență, necesare managementului situațiilor de rutină.....	46
Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare în situații de rutină.....	46
Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru comunicare în situații zilnice în cadrul intervenției cu subunități din mai multe structuri	53
Proceduri standard de operare în cadrul COJ în vederea convocării CJSU.....	60
Proceduri standard de operare în cadrul COJ pentru activarea CJCCI.....	65
Proceduri standard de operare pentru schimbarea turelor de serviciu în cadrul COJ	69
Proceduri standard de operare în cadrul Centrului Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției.....	73
Proceduri standard de operare pe timpul schimbării turelor de serviciu în cadrul CJCCI.....	73
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru cazul alegerii variantei de acțiune celei mai optime.....	77
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru informarea CJSU la producerea unui eveniment.....	82
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI pentru elaborarea procesului decizional.....	87
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI – Raport de situație	95
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI – Raport de activitate zilnică pe linie de comunicare	96
Proceduri standard de operare în cadrul CJCCI, pentru schimbarea fazelor de activare.....	98
Proceduri standard de operare necesare funcționării Comitetului Județean pentru Situații de Urgență	105
Proceduri standard de operare pentru comunicarea în situații de urgență la apariția unui eveniment.....	105
Proceduri standard de operare în cadrul CJSU pentru elaborarea variantelor de acțiune	116
Proceduri Standard de comunicare pentru conducerea și coordonarea acțiunilor de intervenție	125
Anexa 1.....	135



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

Comunicat de presă	135
Conferința de presă	136
Invitația pentru conferința de presă din	140
Pregătirea conferinței de presa	141
Desfășurarea conferinței de presa.....	142
Macheta de presă	143
Fișa cu întrebări și răspunsuri anticipate	144
Declarație de presa	145
Interviu.....	146
Declarație pe timpul intervenției (comandantul intervenției)	147
Macheta suport pentru persoane publice	148
CERERE DE ACREDITARE A ZIRIȘTILOR	149
FIȘĂ DE ÎNREGISTRARE A SOLICITĂRILOR ADRESATE DE MASS MEDIA	150
Lista de verificare a Informației	151
REGISTRU INTERN DE DIFUZARE AL INFORMATIILOR.....	152
REGISTRU INTERN DE APELURI TELEFONICE SI CERERI.....	153
Anexa 2 – Reguli de comunicare	154
I. Principiile comunicării în situații de urgență	154
II. Obiective de comunicare.....	154
III. Categoriile de public țintă	154
IV. ACTIVITATEA DE PREGĂTIRE PENTRU GESTIONAREA COMUNICĂRII.....	154
V. COMUNICAREA PE TIMPUL GESTIONĂRII URGENȚEI	160
VI. COMUNICAREA ÎN PERIOADA POSTURGENȚĂ	164
Anexa 3.1. Aspecte cheie la care trebuie să facă referire comunicarea pe timpul evenimentelor .	167
Anexa 3.2. Aspecte cheie la care trebuie să facă referire comunicarea pe timpul derulării activităților de prevenire.....	171
Cuprins	175



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007-2013

“Reducerea riscurilor la nivel județean printr-o mai bună comunicare în cadrul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență” Cod SMIS -22394

Editor: Consiliul Județean Dâmbovița

“Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.”

**Finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative
din Fondul Social European în perioada 27.09.2013 - 27.11.2014**



PROTECȚIA MEDIULUI ȘI
EGALITATE DE ȘANSE



Consiliul Județean Dâmbovița