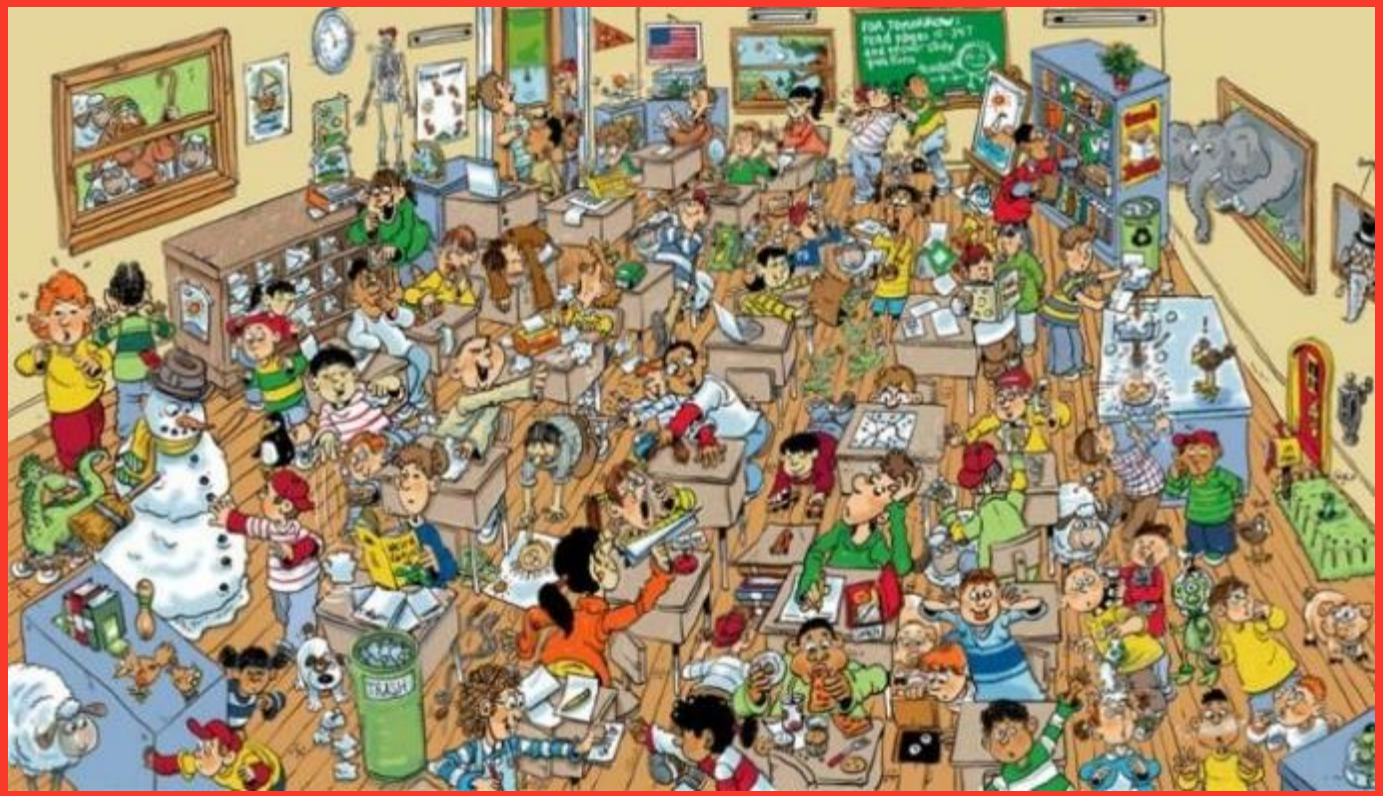
Zarządzanie sytuacją kryzysową



- Kryzys ma to do siebie, że pojawia się

nagle

i rozprzestrzenia jak epidemia.

- **<u>Zaskoczenie</u>** powoduje najczęściej **odruchy „panikarskie”, presję czasu, nadmierną wrażliwość, kreuje „sytuację oblężonej twierdzy”** i wymusza niepewność działań.

  Media domagają się informacji i wykorzystują błędy do krytyki.

projekt euro 2012 – zarządzenia informacją w sytuacji kryzysowej

Z czym kojarzy się Euro 2012?

UEFA EURO 201

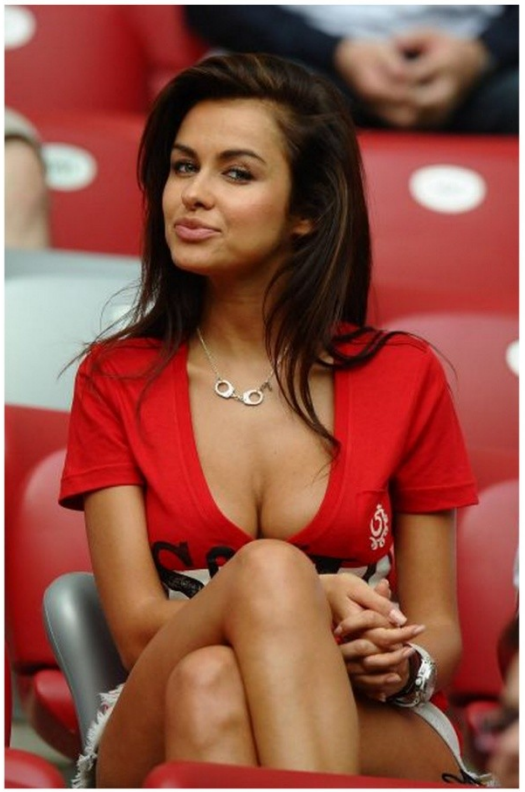
ΧΑΝΙΑ
ΓΑΛΑΝΟΛΕΥΚΟΣ
ΦΑΡΟΣ

POLSKA

the Craic?

ALLEZ

UEFA EURO 2012



DOWNLOAD
FREE APP
KEBAB

©Agencja Gazeta

www.diseara.ro

Specyfika Euro

- **120** zaangażowanych podmiotów;
- różne szczeble podległości, zależności i wpływów;
- **7 tys.** dziennikarzy akredytowanych przy UEFA
- Około **1 tys.** dziennikarzy bez akredytacji;
- **600 – 700 tys** kibiców.

Podmioty zaangażowane w Euro:

- Szczebel samorządowy – miasta gospodarze
- Spółki skarbu państwa
- Spółki prywatne z udziałem samorządów
- Przedsiębiorstwa państwowe
- Służby – policja, straż pożarna z poziomu miejskiego, wojewódzkiego, centralnego;
- Ministerstwa – czyli instytucje nadzorujące;
- KSzO – koordynacja Euro

Czynniki ryzyka/ ograniczenia

- Duża liczba podmiotów
- Różnorodność procedur i zasad
- Sympatie polityczne
- Korporacyjność
- Budżet
- Czas
- Zasoby

Dlaczego RCB ?

„Koordynacja polityki informacyjnej administracji publicznej w czasie sytuacji kryzysowych”

- Kryzys rzeczywisty a medialny
- Różnorodność procedur komunikacji
- Ogromna liczba kamer
- Tabloidyzacja mediów
- Wielość komunikatów
- Wizerunek Polski

- Zespół ds. opracowania organizacji procesu komunikacji społecznej w sytuacjach kryzysowych podczas Euro 2012

- Uchwała Komitetu ds. Bezpieczeństwa Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej UEFA EURO 2012 – 9 .03. 2011.

W skład **Zespołu** weszli rzecznicy prasowi lub szefowie komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za komunikację społeczną wielu resortów, instytucji i służb.

Przed EURO

Brak regulacji, procedur, zasad współpracy między rzecznikami

Cele strategiczne/główne:

- Skoordynowanie procesu polityki informacyjnej organów, służb, inspekcji i straży, zwłaszcza procesu zarządzania informacją w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej.

- Poczucie obywateli oraz gości odwiedzających Polskę w związku z EURO 2012, że są bezpieczni.

- Postrzeganie Polski jako państwa bezpiecznego, które, w razie wystąpienia sytuacji kryzysowych, potrafi szybko je rozwiązywać .

Jak ?

- Poznać wewnętrzne procedury i ograniczenia
- Wyrównać poziom wiedzy
- Zaangażować
- Wypracować akceptowalny produkt

Siła
Spójność przekazu
Wiarygodność
Wizerunek

Cele pośrednie

- Wypracować:
  - Projekt organizacji i zadania Cenrum Medialnego przy KSzO
  - Obiegu informacji pomiędzy rzecznikami
  - Zasady komunikacji w kryzysie
  - Rekomendacje
  - Księgę Komunikacji Kryzysowej

Metodologia

- Spotkania w instytucjach i firmach
- Analiza wewnętrznych procedur
- Szkolenia
- Warsztaty – burze mózgów
- RCB- materiały na warsztaty i moderacja

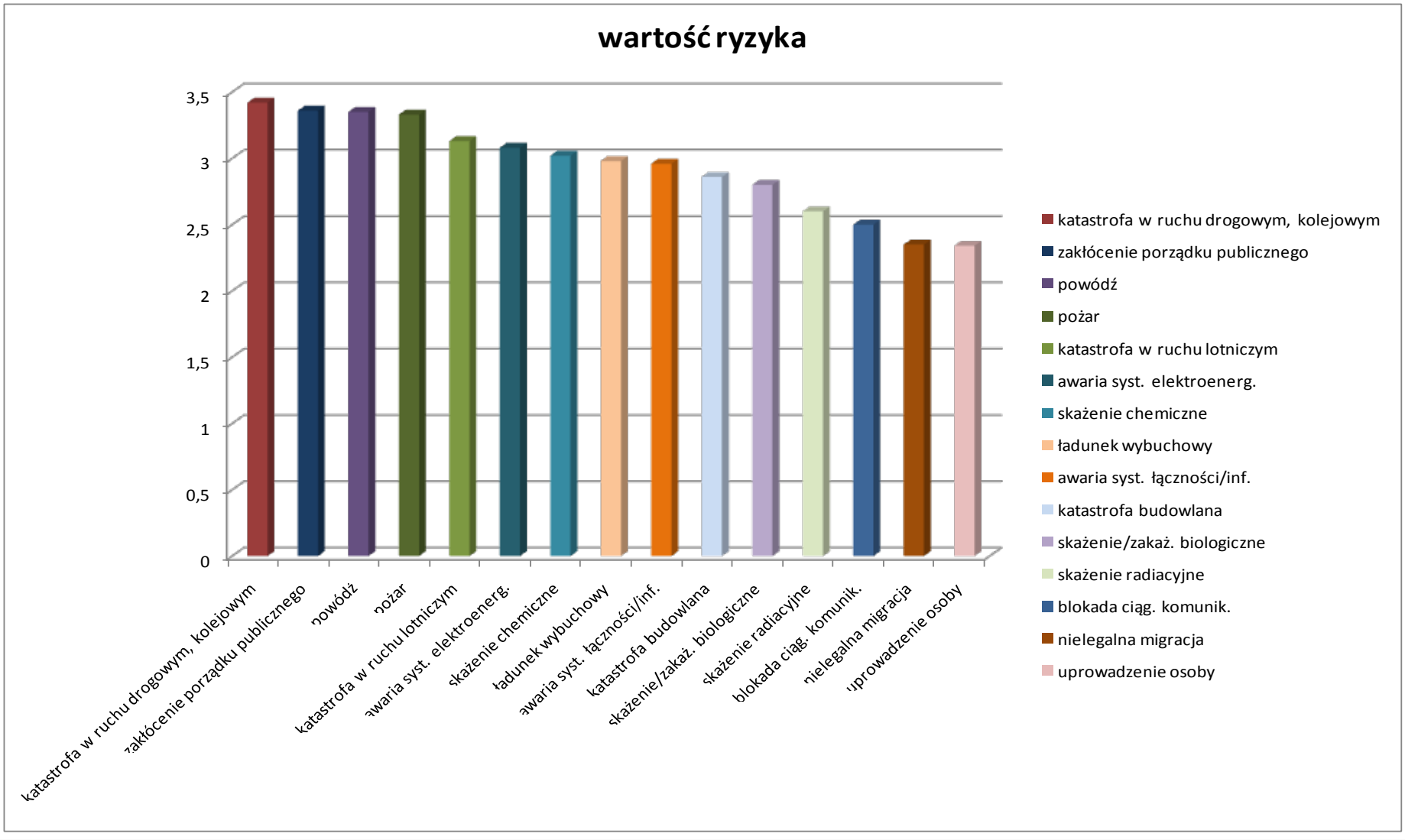
ETAP I

Zasady i procedury

Droga do celu:

- zidentyfikowano sytuacje kryzysowe najtrudniejsze z komunikacyjnego punktu widzenia, dla każdej zaangażowanych instytucji oraz określono ich potencjalne przyczyny
- zweryfikowano sytuacje kryzysowe i usunięto te, które są kryzysem wyłącznie dla danej instytucji
- stworzono listę sytuacji kryzysowych trudnych komunikacyjnie, które wykraczają poza kompetencje jednej instytucji

Podporządkowano wybrane sytuacje kryzysowe poszczególnym zagrożeniom z siatki bezpieczeństwa


wartość ryzyka
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
katastrofa w ruchu drogowym, kolejowym
zakłócenie porządku publicznego
powódź
pożar
katastrofa w ruchu lotniczym
awaria syst. elektroenerg.
skażenie chemiczne
ładunek wybuchowy
awaria syst. łączności/inf.
katastrofa budowlana
skażenie/zakaż. biologiczne
skażenie radiacyjne
blokada ciąg. komunik.
nielegalna migracja
uprowadzenie osoby

Do każdej grupy zagrożeń określono komunikatora nadzorującego, głównego komunikatora, podmioty zaangażowane oraz możliwe przyczyny zaistnienia danego zdarzenia

1. Zbiorowe zakłócenie porządku publicznego, w tym zablokowanie przejścia granicznego

Rodzaj zagrożenia	Podmiot wiodący	Główny wykonawca	Podmioty zaangażowane	Powody
Zamieszki kibiców poza stadionem	MSW	• Policja	• samorząd / Straż Miejska • KGP/ Komenda Wojewódzka Policji • wojewoda i Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego • Komenda Miejska Państwowa Straży Pożarnej • BOR • Służby medyczne / lekarz – koordynator wojewódzki • Organizator imprezy	• agresywni/pijani/ pod wpływem środków odurzających kibice, • opieszałość służb porządkowych wpuszczających kibiców na stadion, • usterka systemu sprawdzającego bilety • animozje narodowościowe, • bójka kibiców

- wypracowano koncepcję obiegu informacji podczas sytuacji kryzysowych pomiędzy rzecznikami prasowymi instytucji i służb zaangażowanych w jej rozwiązywanie

- przygotowano propozycję składu i zasady funkcjonowania Centrum Medialnego przy Krajowym Sztabie Operacyjnym (szczegółowe zadania pracowników)

- rekomendacje

Weryfikacja koncepcji
01.10.2011 – lądowanie awaryjne

Katastrofa kolejowa
Szczekociny 03.03.2012

KSIĘGA KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ

Przygotowana przez Podzespół ds. opracowania organizacji procesu komunikacji społecznej w sytuacjach kryzysowych podczas Euro 2012, działający w ramach Zespołu ds. opracowania i realizacji polityki informacyjnej Programu Bezpieczeństwa UEFA EURO 2012

Finalnym dokument - Księga Komunikacji Kryzysowej:

- Przykładowe scenariusze;
- Przykładowe kluczowe przesłania;
- Projekty wzorcowych oświadczeń;
- Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi.

ETAP II

Szkolenia i wizyty w miastach gospodarzach

WROCŁAW

ETAP III

Sprawdzenie wypracowanych procedur

LIBERO I i LIBERO II

- Największe w Polsce ćwiczenie o charakterze gry decyzyjnej.

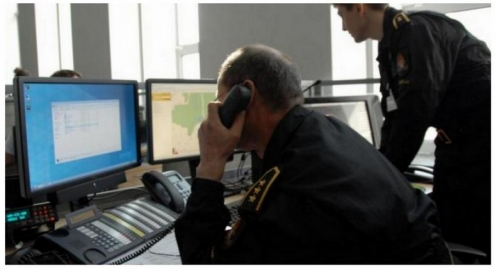
LIBERO

- Ćwiczenie było prowadzone na realnych scenariuszach zdarzeń.
- Dla urealnienia pracy rzeczników, została powołana grupa symulującą pracę mediów .
- Ćwiczyli rzecznicy z województw : mazowieckiego, małopolskiego, wielkopolskiego, dolnośląskiego, pomorskiego, lubelskiego, podkarpackiego oraz rzecznicy instytucji centralnych.

Isn't it Great to Be
in the Library?

POLICJA

2012
UG



STRAŻ

12 czerwca	19:10	W czasie drugiej połowy retransmitowanego meczu Grecja – Czechy zaczął wzmagać się wiatr powodując kołysanie konstrukcji sceny i głównego telebimu. W momencie pokazywania na telebimie podbramkowej sytuacji nastąpiła przerwa w zasilaniu telebimu. Obraz zniknął. Oglądający mecz kibice zaczęli się gwałtownie przemieszczać w kierunku bocznego telebimu. Na skutek ścisku i paniki w tłumie wiele osób zostało poszkodowanych. Znaczna liczba osób odniosła ciężkie obrażenia.
12 czerwca	19:40	Na skutek ścisku i paniki w tłumie zostało poszkodowanych ok. 700 osób (złamania, urazy kończyn, potłuczenia, zgniecenia), w tym 31 w stanie ciężkim, dalszych ok. 1000 wymagało udzielenia pomocy ambulatoryjnej (otarcia, drobne skaleczenia). Wśród poszkodowanych około 30% wymagających pomocy ambulatoryjnej to obcokrajowcy. Doraźna pomoc osobom, które nie opuściły strefy kibica jest udzielana przez punkty medyczne wewnątrz strefy. Natomiast osoby poza strefą poszukują pomocy medycznej m.in. poprzez system 112. Jednocześnie część osób (ok. 30) skorzystała z przygodnego środka transportu (m.in. taksówka) udając się do najbliższego szpitala z oddziałem SOR. Niezweryfikowane są dane o ofiarach śmiertelnych.

Na potrzeby ćwiczenia została przygotowana strona internetowa (każdy z rzeczników otrzymał login i hasło)

RCB | Just another WordPress
89.171.255.61
Czy chcesz, aby przeglądarka Google Chrome zapisała hasło? Zapisz hasło Nigdy dla tej witryny

LIBERO 2

RCB Rządowe Centrum Bezpieczeństwa

Instrukcja obsługi strony

KOMUNIKATY

Gdańsk – Komunikat Centrum Prasowego nr. 3 13.06.12 – godz. 13.50 Strefa Kibica przeniesiona do Ergo Areny

Opublikowano: 9 maja 2012 13:54:17
Autor: Sztab miejsko - wojewódzki w Gdańsku
Scenariusz Gdańsk

Wypadek w Pilźnie – wspólne podsumowanie komunikat MSW i KSzO

Opublikowano: 9 maja 2012 13:39:44
Autor: Krajowy Sztab Operacyjny
Scenariusz Rzeszów

Koniec treningu Anglików

Opublikowano: 9 maja 2012 13:38:42
Autor: Sztab miejski w Krakowie i Powiatowe Centrum Zarządzania Kryzysowego w Krakowie
Scenariusz Kraków

MEDIA

Pilzno – sytuacja opanowana

Opublikowano: 9 maja 2012 12:09:55
Autor: onet.pl
Media Scenariusz Rzeszów

Udzielono pomocy ofiarom wypadku autokaru w Pilźnie. Ruch na drodze został przywrócony

Opublikowano: 9 maja 2012 12:07:12
Autor: TVN48
Media Scenariusz Rzeszów

Czy sztab kryzysowy w Gdańsku panuje nad sytuacją?

Opublikowano: 9 maja 2012 11:56:49
Autor: PAP
Media Scenariusz Gdańsk

Warszawa: 3 osoby nie żyją. Nieznana jest liczba

ZDARZENIA

- Media
- Scenariusz Gdańsk
- Scenariusz Kraków
- Scenariusz Lublin
- Scenariusz Poznań
- Scenariusz Rzeszów
- Scenariusz Warszawa
- Scenariusz Wrocław

UCZESTNICZY

- Krajowy Sztab Operacyjny
- Sztab miejski w Krakowie i Powiatowe Centrum Zarządzania Kryzysowego w Krakowie
- onet.pl
- TV Fakt
- Sztab miejsko - wojewódzki w Gdańsku
- Polsat News
- TVN48
- RMF FM
- PAP
- TVP Info

Start 15:01

Opublikowano **Maj 9, 2012** Autor: **Rządowe Centrum Bezpieczeństwa**

Edytuj

Po zdarzeniach ostatnich dni, sytuacja w kraju stabilizuje się

Podsumowując wydarzenia w siedmiu województwach (pomorskim, dolnośląskim, wielkopolskim, mazowiecki, małopolskim, lubelskim i podkarpackim) w ciągu ostatnich dwóch dni trzeba podkreślić, że były one wyjątkowe pod względem intensywności i charakteru zdarzeń. Część z nich, była tragiczna – zginęli ludzie. Jednak mimo tak wielu trudnych sytuacji, wszystkie podmioty zaangażowane w ich rozwiązywanie wykazały się kompetencją i dużą wrażliwością, zwłaszcza tam, gdzie mieliśmy do czynienia z poszkodowanymi.

Po wczorajszych nawałnicach, które przeszły nad Polską sytuacja w kraju normalizuje się. Służby zakończyły już usuwanie ich skutków. Najtrudniejsza sytuacja była w Gdańsku, gdzie huraganowy wiatr towarzyszący nawałnicy uszkodził elementy sceny w strefie kibica. W efekcie, przestał działać jeden z telebimów. Kibice przesuwając się do drugiego, zaczęli niebezpiecznie się tłoczyć. Wybuchła panika, ludzie zaczęli się tratować. Liczba poszkodowanych sięgnęła 1714 osób, niestety 3 osoby zginęły. Wszyscy poszkodowani zostali otoczeni troskliwą opieką. Osobom, które nie wymagały hospitalizacji, pomoc została udzielona na miejscu, pozostali zostali przewiezieni do Trójmiejskich szpitali.

Czy sztab kryzysowy w Gdańs
89.171.255.61/?p=2313
RCB
Dodaj
Edytuj wpis
Jak się masz, Rządowe Centrum Bezpieczeństwa?

Opublikowano **Maj 9, 2012** Autor: **PAP**

Edytuj

Czy sztab kryzysowy w Gdańsku panuje nad sytuacją?

Gdańsk 13 czerwca 11:55

Wczorajsza tragedia w strefie kibica w Gdańsku poruszyła całą piłkarska Europę. Przypomnijmy, że najprawdopodobniej nawałnica spowodowała katastrofę telebimu w gdańskiej strefie kibica, gdzie przebywało ok. 15 tys. kibiców. Upadek telebimu oraz panika spowodowała 3 ofiary śmiertelne i bardzo wiele uszczerbków na zdrowiu. Według naszych informacji ponad 400 osób jest ciężko rannych, stan ok. 670 osób można zdefiniowac, jako średni, a ponad 700 osób było hospitalizowanych. 1 tys. osób udzielona została pomoc medyczna na miejscu. Wśród ofiar jest 510 cudzoziemców. Większości z nich udzielono pomocy na miejscu zdarzenia. 5 osób przebywa w szpitalu. 3 Rosjan i 2 Grekow. Wszyscy poszkodowani, którzy wymagali hospitalizacji zostali przewiezieni do szpitali w trójmieście: Uniwersytecki Szpital Kliniczny, Pomorskie Centrum Traumatologii, Szpital na Zaspie, Szpital Marynarki Wojennej, Szpital Miejski w Gdyni oraz Szpital PCK w Gdyni. Oprócz karetek pogotowia poszkodowabych odwoziło 20 podstawionych przez organizatora specjalnych autobusów. Policja otrzymała informację o tym, że w strefie kibica w Gdańsku przewrócił się telebim już o 20:00 wczrajszego wieczoru. Wybuchła panika wśród kibiców. Pierwsze informacje mówiły o 1700 osobach rannych, z czego aż 700 osób uznano za

Start

D z i ę k u j ę z a u w a g ę
Izabella Laskowska