

APROB,
Președintele
Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
Prefect,


Valentin BARBU

ROG APROBAȚI,
Vicepreședintele
Comitetului Județean pentru Situații de Urgență
Inspector șef al I.S.U. Călărași,
Colonel,


Adrian-Iulian PĂDURARU

GHID DE COMUNICARE ȘI INFORMARE PUBLICĂ ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ al C.J.S.U. CĂLĂRAȘI

Principii generale

Activitatea de informare și relații publice referitoare la activitatea C.J.S.U. Călărași are în vedere îmbunătățirea imaginii instituțiilor membre, consolidarea încrederii populației în acestea și formarea unei imagini omogene asupra deciziilor adoptate în cadrul ședințelor și al măsurilor/activităților/misiunilor întreprinse pe linia managementului situațiilor de urgență de către C.J.S.U. Călărași.

C.J.S.U. Călărași, prin dimensiunea și spectrul larg de problematici pe care le gestionează, oferă un potențial foarte mare din punct de vedere al comunicării publice. Astfel, ghidul își propune să confere o serie de obiective generale unitare și bune practici în procesul de comunicare instituțională.

Obiectivele Ghidului de Comunicare:

- a) stabilirea unor reguli pentru toate autoritățile publice implicate în anumite situații, cu scopul de a eficientiza comunicarea și de a preveni difuzarea unor informații contradictorii;
- b) transmiterea în timp util, către public și către reprezentanții mass media, a informațiilor necesare luării celor mai adecvate măsuri de protecție;
- c) oferirea de răspunsuri complete întrebărilor adresate de reprezentanții mass media sau de alte categorii de public;
- d) respectarea principiului „O singură voce” - asigurarea unității de mesaj la toate nivelurile implicate în managementul situațiilor de urgență, vocea unică se stabilește, în funcție de tipul de risc gestionat, dintre purtătorii de cuvânt ai instituțiilor implicate în managementul situațiilor de urgență.

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

Factori determinanți

Apariția neașteptată a unui eveniment major generat de o situație de urgență de amploare/intensitate deosebită, de regulă surprinzător, impune existența unei echipe de comunicare, pregătită din timp, antrenată, care să fie capabilă să preia comunicarea în relația cu media locală/națională și societatea civilă.

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

Pentru eficientizarea și îmbunătățirea comunicării între instituțiile care gestionează situațiile de urgență, mass-media și public, în special în primele ore ale situației de urgență, considerate critice, prin Strategia națională de comunicare și informare publică se propune un ghid, care să cuprindă practicile bune de comunicare în timpul unei situații de urgență sau al unui dezastru ajută atât autoritățile implicate, cât și populația afectată și contribuie la evitarea dezinformării și a răspândirii zvonurilor. Respectarea regulilor stabilite va preveni totodată apariția confuziei, inevitabilă atunci când instituțiile publice difuzează dezorganizat informații despre același eveniment. Ghidul poate fi utilizat în orice situație de urgență, de regulă al acelorora de amploare și intensitate deosebite, pentru a pune bazele resurselor de comunicare pe timpul managementului consecințelor produse.

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

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

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

A. Nivel central:

- > Comitetul Național pentru Situații de Urgență format din persoane cu putere de decizie, experți și specialiști desemnați de către ministerele cu atribuții complexe în gestionarea situațiilor de urgență;
- > Comitetele ministeriale și ale altor instituții publice pentru situații de urgență compuse din persoane cu putere de decizie, sunt constituite și funcționează sub conducerea miniștrilor, respectiv a conducătorilor instituțiilor publice centrale.

B. Nivel local:

- > Comitetele Județene pentru Situații de Urgență sunt formate din președintele Consiliului Județean, șefi de servicii deconcentrate, descentralizate și de gospodărie comunală și alți manageri ai unor

instituții care îndeplinesc funcții de sprijin în gestionarea situațiilor de urgență. Comitetul județean se constituie sub îndrumarea prefectilor.

- > Comitetele locale pentru situații de urgență se constituie la nivelul municipiilor, orașelor, și al comunelor având ca membrii: viceprimarul, secretarul comunei, orașului sau municipiului. Comitetul se constituie sub conducerea primarului și cu avizul prefectului.

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

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

Principiile comunicării în situații de urgență:

- transmiterea oportună către public și către reprezentanții mass-media a informațiilor necesare realizării unui management eficient al consecințelor;
- oferirea de răspunsuri complete întrebărilor puse de reprezentanții mass-media sau de alte categorii de public, pe măsură ce informațiile transmise pot fi verificate;
- „o singură voce”- asigurarea unității de mesaj la toate nivelurile implicate și în structura campaniei de comunicare ca întreg.

Obiective de comunicare:

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

Public țintă

Grupurile țintă din mediul urban sunt autoritățile administrației publice locale, familii din mediul urban / comunitățile urbane, asociații de locatari, persoane cu putere de decizie - conducători de instituții, firme cu mulți angajați, lideri de opinie, școlile și alte instituții de învățământ.

Grupurile țintă din mediul rural sunt autoritățile administrației publice locale, comunitățile locale, familiile mari și cele de bătrâni, care, de obicei, opun rezistență evacuării, proprietarii de păduri și terenuri agricole - persoane fizice -, firmele cu mulți angajați, liderii de opinie, școlile și alte instituții de învățământ.

Profilul general al grupurilor țintă:

1. În ceea ce privește mediul urban, populația este informată despre ceea ce înseamnă dezastrele, despre riscuri și reguli de comportament, dar are predispoziție scăzută spre acțiune, activități comune și implicare în destinul comunității.

2. În ceea ce privește mediul rural se știe că localitățile au populație cu medie de vârstă ridicată, fără prea multă educație, puțin informată cu privire la riscuri și cu multe prejudecăți provenite din experiența nefericită a inundațiilor și modului incorect de acțiune din timpul acestora. Grupul țintă are în vedere un nivel de educație redus și mediu, grupa de vârstă între 50 și 60 de ani, populație cu venituri mici și medii.

3. În același timp, trebuie avut în vedere acel segment de populație format din oameni de afaceri și persoane cu interese în salvarea bunurilor proprii și chiar ale comunității, în general dinamici și dispuși la acțiune, capabili să ia decizii și să se implice în managementul situațiilor de urgență.

Categorii de public țintă:

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

Canale de comunicare

1. Comunicarea directă se va face prin organizarea unor evenimente de informare publică la care să fie invitați atât reprezentanți ai autorităților locale, cât și ai instituțiilor implicate în managementul situațiilor de urgență și reprezentanți ai mass media.

În anumite situații, când intervin schimbări majore în desfășurarea intervențiilor serviciilor profesionale pentru situații de urgență, de regulă de amploare și intensitate deosebită, se vor organiza conferințe de presă pentru informarea publicului asupra acestor schimbări.

2. Comunicarea prin mijloace electronice urmărește informarea rapidă a tuturor celor interesați de informații privind modul de gestionare a situațiilor de urgență. În acest sens, vom avea în vedere actualizarea permanentă a

website-ului instituțiilor implicate și a celorlalte mijloace de comunicare online (Facebook, Twitter, Instagram, etc.).

3. Comunicatele de presă pentru informarea publicului larg se vor emite prin intermediul mass media cu ocazia producerii situațiilor de urgență, de regulă de amploare și intensitate deosebită.

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

1. Obiective:

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

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

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

d) delimitarea responsabilităților privind comunicarea, astfel:

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

- la nivel local, responsabilitatea comunicării, până la convocarea comitetului județean/local pentru situații de urgență, revine prefecturii/primăriei prin persoana desemnată de prefect/primar, sprijinită de specialiști din structurile administrației publice locale. După convocarea comitetului județean pentru situații de urgență, responsabilitatea revine structurii responsabile din cadrul Centrului Județean de Conducere și Coordonare Intervenție/Centrul Operațional Județean al ISU Călărași, respectiv Centrul de Comunicare și Informare Publică organizat la nivelul Prefecturii Călărași sau, după convocarea comitetului local pentru situații de urgență municipal/orășenesc, centrului operativ pentru situații de urgență activat la nivelul municipiului, orașului, comunei;

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

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

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

2. Aplicabilitate

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

3. Activarea

Ghidul de comunicare și informare publică este aplicabil atunci când are loc convocarea Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Călărași, de regulă în situații de urgență de intensitate și amploare deosebite și care necesită asigurarea informării cu celeritate a populației și mass media. Convocarea comitetului pentru situații de urgență de către prefect, la nivel județean, trebuie urmată de activarea Centrului de Comunicare și Informare Publică la nivelul CJSU Călărași, având în compunere echipa de comunicare și informare publică pentru situații de urgență. În acest sens, Directorul Cancelariei Prefectului sau personalul desemnat, în calitate de șef al centrului de comunicare, convoacă de urgență purtătorii de cuvânt și personalul de sprijin specializat în activitatea de informare publică preventivă, de la instituțiile care sunt implicate direct în gestionarea și soluționarea situației de urgență pentru care a fost activat Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Călărași, aspect concretizat prin ordin al președintelui comitetului pentru situații de urgență și unde vor fi nominalizate persoanele, conform celor trei compartimente ale CCIP.

4. Centrul de comunicare și informare publică

În timpul unei situații de urgență, centrul de comunicare și informare publică se înființează și își desfășoară activitatea sub conducerea și coordonarea comitetelor pentru situații de urgență și au ca bază personalul din structura de comunicare și relații publice care trebuie să existe în fiecare structură implicată în managementul situațiilor de urgență, având următoarele atribuții principale:

- a) organizează și coordonează programul de informare publică;
- b) organizează servicii de instruire pentru personalul care va lucra în cadrul centrului de comunicare și informare publică, în timpul situațiilor de urgență;
- c) stabilește și coordonează procedurile pentru echipa de informare publică în situații de urgență;
- d) coordonează procesul de instruire pe linia comunicării pentru personalul implicat în managementul situațiilor de urgență ale căror atribuții obișnuite nu includ informarea publică;
- e) organizează și coordonează activitatea liniei verzi (call center)

înainte de apariția unei situații de urgență;

f) stabilește o bază de date cu informațiile de contact ale celorlalte instituții și coordonează procedurile de comunicare și utilizarea resurselor în perioadele normale și în situațiile de urgență.

CCIP se organizează în spații care să dispună de facilitățile de comunicare în spații stabilite de către comitetele pentru situații de urgență, degrevând astfel echipa de management de presiunea mass-mediei.

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

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

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

- a) furnizarea informațiilor și sprijinirea presei într-o situație de urgență;
- b) soluționarea solicitărilor telefonice primite din partea publicului;
- c) monitorizarea și analizarea informațiilor apărute în presă;
- d) coordonarea comunicării și informării în cadrul echipei de management al situației de urgență;
- e) asigurarea legăturii comitetului pentru situații de urgență cu mass-media;
- f) administrarea paginilor online destinate informării publicului.

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

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

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

Structura de monitorizare, analiză și sinteză nu este implicată în munca operațională, principala sa atribuție fiind aceea de a sprijini conducerea prin furnizarea datelor pe care aceasta să-și bazeze deciziile. Structura de monitorizare, analiză și sinteză decide ce tipuri de informații trebuie oferite diferitelor structuri de management în timpul situației de urgență, dar și pre- și postdezastru.

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

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

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

Principalele atribuții ale structurii de informare și comunicare sunt:

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

evenimente.

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

III. Structura de acreditare și contact compusă din reprezentanții de relaționare cu presa din cadrul instituțiilor ce fac parte din structura Centrului de comunicare și informare publică, stabiliți de către șeful coordonator al acestei structuri, are următoarele atribuții:

- a) acreditează mass-media și alți vizitatori;
- b) însoțește reprezentanții mass-mediei pe timpul intervențiilor;
- c) însoțește persoanele publice pe timpul intervențiilor;
- d) face legătura cu echipele de jurnaliști străine și asigură translația la nevoie;
- e) informează conducerea CCIP despre numărul de acreditări organizate și cerințele supuse atenției de către presa acreditată.

În timpul situației de urgență, centrul de comunicare și informare publică se află sub conducerea președintelui comitetului pentru situații de urgență. CCIP funcționează în cadrul Centrului Județean de Conducere și Coordonare a Intervenției (CJCCI) în sediul Prefecturii Călărași/ISU Călărași. Restul funcțiilor sunt îndeplinite de echipa de sprijin, care va avea la dispoziție un număr adecvat de birouri, calculatoare conectate la internet, conexiuni telefonice, radio și fax. Centrul de comunicare și informare publică trebuie să dispună de o sală pentru informarea reprezentanților mass-mediei și de un spațiu unde aceștia își pot instala calculatoare și echipamentele de comunicare. Acest spațiu trebuie să fie separat de cel al CJCCI/centrului operațional, iar un panou de afișaj, respectiv avizierul, poate fi folosit aici pentru a prezenta informațiile noi, după ce acestea au fost verificate.

4.3.1. Stabilirea purtătorului de cuvânt

În cadrul primei ședințe, comitetul pentru situații de urgență numește un purtător de cuvânt/vocea unică și un înlocuitor al acestuia, din cadrul Centrului de Comunicare și Informare Publică.

Purtătorul de cuvânt trebuie ales luându-se în considerare o serie de factori, cum ar fi eficiența dovedită până atunci, gradul de familiarizare cu tipul de informație care trebuie furnizată în asemenea situații, experiența în comunicarea cu mass-media, carismă, instruirea sau experiența anterioară în

domeniul situațiilor de urgență. Purtătorul de cuvânt trebuie să aibă experiență și abilități de comunicare, astfel încât să fie respectat de membrii comitetului pentru situații de urgență.

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

4.3.2. Responsabilitățile purtătorului de cuvânt

Purtătorul de cuvânt este responsabil cu elaborarea și prezentarea mesajelor în numele comitetului pentru situații de urgență și cu asigurarea informării în timp util atât a mass-mediei, cât și a populației. Purtătorul de cuvânt este principala persoană de contact pentru mass-media și, în același timp, "vocea" comitetului pentru situații de urgență în cadrul conferințelor de presă și în interviurile media. Odată desemnat, purtătorul de cuvânt va coopera cu purtătorii de cuvânt/personalul responsabil cu comunicarea din toate instituțiile reprezentate în comitetul pentru situații de urgență sau implicate în orice fel în situația de urgență.

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

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

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

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

comitetului pentru situații de urgență și să dețină o listă actualizată cu numele și datele de contact ale celorlalți purtători de cuvânt din instituțiile publice. Atunci când purtătorul de cuvânt nu este disponibil, înlocuitorul desemnat preia atribuțiile și responsabilitățile acestuia.

4.3.3. Atribuțiile purtătorului de cuvânt

a) prezintă declarațiile oficiale ale comitetului pentru situații de urgență;

b) susține conferințe și informări de presă în numele președintelui comitetului pentru situații de urgență sau al înlocuitorului acestuia;

c) îl însoțește pe președintele comitetului pentru situații de urgență în toate activitățile importante, inclusiv la întâlnirile de planificare și coordonare și în timpul vizitelor pe teren;

d) colaborează cu colegii din centrul de comunicare și informare publică pentru a iniția evenimente care promovează activitățile de comunicare în situațiile de urgență;

e) elaborează documentele solicitate de președintele comitetului pentru situații de urgență; răspunde solicitărilor venite din partea jurnaliștilor; realizează prezentări, declarații de presă, rapoarte către Parlament etc.;

f) redactează comunicate de presă despre activitățile și deciziile luate de comitetul pentru situații de urgență;

g) susține conferințe și informări de presă, având aprobarea președintelui comitetului pentru situații de urgență;

h) scrie și difuzează rectificări sau contraargumente;

i) cooperează cu toți purtătorii de cuvânt din alte structuri ale comunicării în situații de urgență.

4.3.4. Purtătorii de mesaj

În timpul unei situații de urgență, personalul participant la intervenții/persoanele responsabile din cadrul instituțiilor de sprijin ar putea fi intervievate în legătură cu responsabilitățile lor în domeniul managementului consecințelor, în acest sens fiind purtători de mesaj.

Aceste persoane trebuie să vorbească numai în limitele nivelului lor de expertiză și responsabilitate. Iată câteva exemple de informații care pot fi oferite de diferite instituții implicate:

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

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

5. Reguli referitoare la difuzarea de informații

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

1. informația trebuie transmisă simultan tuturor canalelor mass-media, utilizându-se toate mijloacele disponibile și întreg personalul;
2. conferințele de presă se vor organiza cât mai curând posibil, dar numai după verificarea informațiilor, precum și în cazul în care apar informații noi;
3. comunicatele de presă trebuie să reprezinte instrumentul principal de informare atât pentru presă, cât și pentru instituții;
4. toate instituțiile publice reprezentate în comitet sau implicate în gestionarea situației de urgență trebuie să primească, de asemenea, aceste informații. Pe lângă agențiile de presă și canalele de televiziune principale, informația trebuie transmisă prin fax, e-mail sau personal centrului pentru preluarea apelurilor telefonice din partea publicului, tuturor serviciilor profesionale de urgență, paginilor de internet relevante, partidelor politice și Parlamentului, grupurilor speciale de interes, firmelor afectate, dar și organizațiilor neguvernamentale. Mass-media va apela la orice sursă posibilă pentru a obține informații și este esențial ca toți cei implicați sau care au legătură cu situația de urgență să fie informați în mod regulat despre evoluția evenimentului și despre măsurile adoptate.

5.1. Verificarea informației înainte de difuzare

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

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

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

Instituțiile publice implicate trebuie să stabilească calea de acces la informațiile relevante și la datele noi referitoare la situația respectivă. În timpul unei situații de urgență reprezentanții din diferitele instituții care fac parte din comiteele pentru situații de urgență furnizează informații către

structurile ierarhic superioare din care fac parte. Înainte de a fi transmise, informațiile vor fi stabilite de reprezentantul instituției în comitet, împreună purtătorul de cuvânt.

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

7. Monitorizarea și evaluarea comunicării în timpul situației de urgență

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

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

8. Informarea publicului și instruirea personalului implicat

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

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

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

Activitatea de informare preventivă a populației prin campanii de educare și conștientizare a riscurilor teritoriale specifice, se va realiza de

fiecare instituție cu atribuții în astfel de activități, în limita posibilităților și resurselor umane și financiare de care dispun. Fiecare instituție implicată în activitatea de gestionare a situațiilor de urgență, în domeniul de activitate specific asigură materiale de informare preventivă referitoare la riscurile teritoriale, care să constituie un suport scris pentru redactarea materialelor de comunicare cu populația și mass-media, pe timpul situațiilor de urgență.

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

9.1. Obiective:

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

9.2. Grupuri-țintă:

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

10. Strategia generală de comunicare

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

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

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

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

- a) verificarea situației: determinarea gravității și intensității evenimentului cât mai curând posibil;
- b) transmiterea notificărilor: contactarea și informarea tuturor responsabililor din comitetul pentru situații de urgență sau din alte instituții, care trebuie să știe ce se întâmplă;
- c) organizarea activităților: activarea planului începând cu funcțiile și persoanele desemnate să le îndeplinească;
- d) stabilirea grupurilor-țintă și mesajelor principale în funcție de gravitatea evenimentului;
- e) pregătirea comunicatelor de presă și prezentarea lor în comitetul pentru situații de urgență: agrearea conținutului, dezvoltarea mesajului și aprobarea pentru difuzare;
- f) difuzarea informației: decizie privind frecvența cu care vor fi difuzate noi informații, cum se va face acest lucru și de către cine.

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

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

Activități de comunicare în timpul intervenției:

a) identificarea riscurilor și vulnerabilităților echipei de management al situației și a eventualelor elemente care ar putea avea o evoluție nefavorabilă;

b) analizarea situației practice și, după determinarea tipului acesteia și a vulnerabilităților pe care le presupune, verificarea mesajelor concepute astfel încât publicul să fie pregătit să facă față unor potențiale riscuri;

c) folosirea unui singur purtător de cuvânt și a mai multor purtători de mesaj, în funcție de efectele urmărite de echipa de management al situației. Mass-media va primi informații de la aceste persoane care prezintă mesajele consecvent și credibil;

d) organizarea de conferințe de presă și de scurte prezentări;

e) înregistrarea tuturor solicitărilor primite în scopul obținerii controlului asupra informațiilor și pentru evitarea dezinformării sau confuziilor;

f) sintetizarea celor mai frecvente solicitări și elaborarea unor răspunsuri complete și documentate pentru mass-media și populație.

Comunicare post-urgentă:

Principalele obiective ale comunicării post-urgente sunt:

a) prezentarea strategiei urmărite înainte, în timpul și după situația de urgență;

b) managementul consecințelor;

c) concluziile trase, lecțiile învățate și cum vor fi avute în vedere pentru îmbunătățirea activităților viitoare.

Mesajele trebuie să fie adaptate fiecărui grup-țintă.

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

1. consultări publice;

2. dezbateri publice privind planurile de apărare și contribuția comunității la aplicarea lor;

3. exerciții și aplicații pe tipuri de risc și particularități de zonă;

4. exerciții/aplicații integrate - servicii profesionale de urgență, populație și mass-media;

5. campanii la nivel național și local, de informare/conștientizare a populației;

6. campanii de informare publică desfășurate prin intermediul presei centrale și locale.

11. Dispozitii finale

După aprobare, prezentul ghid de comunicare se comunică spre cunoaștere, către toate instituțiile implicate în actul de comunicare în situații

de urgență.

Instituțiile/autoritățile/operatorii economici care fac parte din Comitetul Județean pentru Situații de Urgență Călărași, încadrează/nominalizează purtători de cuvânt, în vederea asigurării atribuțiilor conform prezentului ghid de comunicare.

Centrul de Comunicare și Informare Publică se încadrează cu purtătorii de cuvânt ai instituțiilor/autorităților responsabile pentru managementul situației de urgență produse/iminent a se produce.

Anexa- **Modele Comunicate de presă**, parte integrantă a prezentului ghid de comunicare.

AVIZAT,

Șef Serviciu Monitorizare Servicii
Publice Deconcentrate,



Lucică BOGDAN

AVIZAT,

Prim adjunct al
Inspectorului șef al I.S.U. Călărași,

Codruț-Valentin STOIAN

ÎNTOCMIT,

Șef Centru Operațional al I.S.U. Călărași,



Ștefan-Marius ZAHARIA

MODEL

MODEL

MODEL

COMUNICAT DE PRESĂ
PENTRU GESTIONAREA EFECTELOR UNUI SEISM

Ca urmare a seismului produs în această dimineață, la nivelul Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Călărași a fost activat *Centrul județului Călărași de Conducere și Coordonarea Intervenției și Grupul de Suport tehnic al C.J.S.U. Călărași pentru gestionarea acestui tip de risc.*

Informațiile preliminare centralizate ca urmare a raportărilor din teren indică faptul că mai multe clădiri ale administrației publice locale, unități sanitare, căi de transport, rețele de utilitate publică și locuințe colective/individuale au fost avariate/distruse.

În aceste condiții, au fost puse în aplicare planurile de răspuns pentru gestionarea consecințelor acestui tip de risc, planul de apărare în caz de seism la nivelul județului Călărași, planul de evacuare la nivelul județului Călărași, planurile de protecție și intervenție la nivelul tuturor instituțiilor publice și operatorilor economici de la nivelul județului, care implică managementului situațiilor de urgență de generate de, dar fără a se limita, stingerea de incendii, salvarea de persoane surprinse în clădiri, acordarea primului ajutor calificat, triajul victimelor în puncte medicale avansate (corturi) și transportul acestora la spitale.

La nivelul tuturor instituțiilor implicate în gestionarea acestui risc au fost puse în aplicare planurile de acțiune, care implică prezentarea la serviciu în cel mai scurt timp a personalului, pentru încadrarea tuturor resurselor logistice.

Acțiunile pentru intervenție se desfășoară cu sprijinul operațional al tuturor instituțiilor/operatorilor economici din cadrul *Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Călărași, comitetelor locale pentru situații de urgență*, cu responsabilitate în gestionarea acestui eveniment.

Recomandăm populației să-și păstreze calmul, să fie pregătită pentru eventuale replici ale seismului, să nu utilizeze scările și liftul până nu se verifică starea de integritate a acestora. Inițierea apelurilor la numărul de urgență 112 se va realiza doar în situații justificate. Urmăriți recomandările remise prin intermediul mass-media, a canalelor de socializare și a panourilor electronice stradale.

În cazul unor replici, vă recomandăm următoarea conduită:

- ✓ Păstrați-vă calmul și liniștiți persoanele din jur;
- ✓ Dacă vă aflați în interiorul unei clădiri, nu ieșiți și nu fugiți pe scări. Nu utilizați liftul!
- ✓ Protejați-vă sub tocul ușii, sub o grindă sau lângă un perete interior;
- ✓ Adoptați o poziție ghemuit, acoperit și susținut de un obiect solid;
- ✓ Dacă vă aflați pe stradă, în apropierea unei clădiri, pe cât posibil îndepărtați-vă de clădiri, de stâlpii de electricitate, de copaci și de alte obiecte care, prin cădere, vă pot vătăma.

După seism:

- ✓ Liniștiți persoanele din jur, verificați dacă sunt rănite și acordați-le primul ajutor;

- ✓ Verificați locuința pentru a depista eventualele avarii. În cazul în care simțiți miros de gaze, deschideți ferestrele, închideți robinetele de alimentare și evitați utilizarea surselor de foc și a instalației electrice;
 - ✓ Evitați blocarea rețelei telefonice. Folosiți telefonul numai pentru a anunța serviciile de urgență: ambulanța, pompierii, poliția sau operatorii locali de gaze, apă sau electricitate;
 - ✓ Urmăriți posturile publice de radio și televiziune și urmați instrucțiunile transmise de autorități prin intermediul acestora;
 - ✓ Nu uitați rucsacul de urgență dacă trebuie să părăsiți locuința. Acesta trebuie să conțină o rezervă mică formată din apă, alimente neprisabile, lanternă, aparat radio portabil, acumulatori și medicamente de bază;
 - ✓ Verificați cu atenție scările. Mișcarea seismică poate afecta rezistența acestora. Dacă la ieșire ușile sunt blocate, trebuie să se acționeze fără panică pentru deblocarea acestora. Dacă ușile nu pot fi deblocate, se recomandă spargerea geamului, curățarea ramei și evacuarea prin golul astfel creat;
 - ✓ Nu folosiți autoturismul personal decât în situații extreme. Căile de circulație trebuie lăsate libere pentru intervenția serviciilor de urgență;
- Nu vă apropiați de clădiri pentru a evita accidentele cauzate de căderea tencuielii, cărămizilor, coșurilor, geamurilor sau ornamentelor.

MODEL

MODEL

MODEL

COMUNICAT DE PRESĂ

În situația identificării unor obiecte metalice cilindrice sau de altă formă ce prezintă suspiciuni de a fi elemente de muniție neexplodată

La găsirea unor obiecte metalice cilindrice sau de altă formă ce prezintă suspiciuni de a fi elemente de muniție neexplodată, cetățenii au următoarele obligații:

- a) să anunțe de urgență organele de poliție, autoritățile administrației publice locale și Inspectoratul pentru Situații de Urgență județean la numărul unic de urgență 112;
- b) să nu miște munițiile descoperite neexplodate;
- c) să nu introducă în clădiri munițiile descoperite neexplodate;
- d) să nu folosească munițiile descoperite pentru improvizarea diferitelor scule sau ornamente;
- f) să nu lovească, să taie sau să demonteze munițiile neexplodate;
- g) să nu aprindă focul deschis în apropierea munițiilor neexplodate sau să le introducă în foc;
- h) să nu se joace cu muniții descoperite neexplodate;
- i) persoana care a găsit muniție neexplodată va asigura supravegherea obiectului de la o distanță de minim 50 m și va interzice accesul altor persoane în zonă până la sosirea Poliției sau reprezentanților I.S.U.

Acțiunile și măsurile de prevenire, precum și asanarea terenului de muniția rămasă neexplodată, se organizează și se desfășoară în scopul apărării vieții și al asigurării protecției populației, bunurilor materiale, valorilor culturale și mediului împotriva efectelor negative ale acestui tip de risc.

MODEL

MODEL

MODEL

**COMUNICAT DE PRESĂ
PENTRU GESTIONAREA EFECTELOR INUNDAȚIILOR**

- Respectă recomandările transmise de autorități la tv, radio, aplicatia DSU, sistemul Ro-Alert.
- Dacă este necesară evacuarea, mergi imediat spre o zonă înaltă din apropiere, precizată de autorități.
- Dacă ai fost surprins de viitură, urca în părțile de sus ale locuinței sau pe acoperiș, până la sosirea echipelor de salvare.
- În cazul în care mai ai timp, mută obiectele importante la etajele superioare ale locuinței.
- Decuplează întrerupătorul general de energie electrică (contoar). Scoate aparatele electrice din priză.
- Nu atinge echipamentele electrice dacă ești ud ori stai în apă.
- Întrerupe instalațiile de alimentare cu apă și gaze.
- Închide ușile casei și protejează ferestrele pentru a nu fi sparte de vânturi puternice, de curenții de apă sau de obiectele duse de curenții de apă.
- Evacuează animalele și bunurile de valoare în locuri sigure (de refugiu), dinainte stabilite.

Dacă trebuie să părăsești locuința, respectă pe cât posibil următoarele reguli:

- Nu te deplasa prin curenți de apă:
 - la înălțimea apei de circa **15 cm**, poți să-ți pierzi echilibrul.
- Nu te deplasa cu mașina în zona inundată:
 - la înălțimea apei de circa **20 cm** aceasta poate pătrunde în vehicul și poate cauza pierderea controlului.
 - la înălțimea apei de circa **40 cm** vehiculul plutește.
 - la înălțimea apei de **60 cm**, majoritatea vehiculelor sunt luate de apă.

MODEL

MODEL

MODEL

COMUNICAT DE PRESĂ

PENTRU GESTIONAREA EFECTELOR FENOMENELOR METEO PERICULOASE VISCOL/GER

Ger/Viscol

- Ascultă la radio, televiziune, buletinele meteorologice și informațiile autorităților locale responsabile cu gestionarea situațiilor de urgență
- Mănâncă regulat și bea lichide, dar evită excesul de cafeină și alcool
- Evită să te extenuezi când curăți zăpada depusă. Efortul fizic în condiții de frig extrem poate cauza un atac de inimă. Înainte de a ieși afară pentru a face efort fizic, este necesară o încălzire a organismului
- Economisește combustibilul pentru încălzit, dacă este necesar, menținând temperatura în casă mai redusă decât în mod normal
- Închide temporar alimentarea cu căldură în anumite camere
- Utilizează autoturismul, numai dacă este absolut necesar

Dacă trebuie să conduci, ia următoarele măsuri:

- Circulă doar ziua, niciodată singur, și anunță cunoștințele despre programul tău
- Folosește drumuri principale; evită drumurile secundare considerate scurtături

Dacă un viscol te surprinde în mașină, ia următoarele măsuri:

- Trage pe dreapta
- Pornește luminile de avarie și agață o cârpă pe antena radio ori la geam
- Rămâi în autoturism până ce forțele de salvare vin în ajutor
- Nu ieși dacă nu vezi în apropiere o clădire în care ai putea să te adăpostești. Atenție, distanțele sunt distorsionate de zăpada viscolită. O clădire poate părea aproape, dar poate fi prea departe pentru a merge prin nămeții mari de zăpadă
- Pornește motorul și sistemul de încălzire aproximativ 10 minute la fiecare oră, pentru a menține cald în interior. Când motorul funcționează, deschide ușor o fereastră pentru ventilație. Acesta te va proteja împotriva inhalării monoxidului de carbon
- Curăță periodic zăpada de pe țeava de eșapament
- Mișcă-te pentru a menține organismul cald, evitând extenuarea
- Nu adormi. O persoană trebuie să fie trează, în orice moment, pentru a vedea forțele de salvare
- Bea lichide pentru evitarea deshidratării
- Ai grijă să nu consumi bateria autoturismului. Bateria este necesară la menținerea în funcțiune a luminilor, căldurii și radioului
- Pornește lumina din interior pe timp de noapte pentru ca echipele de salvare să te observe
- Dacă te afli într-o zonă deschisă, și ai posibilitatea, scrie mare pe zăpadă „SOS” pentru a atrage atenția piloților care survolează zona în căutarea ta
- Dacă viscolul a încetat și este absolut necesar, părăsește mașina și continuă drumul pe jos

Fii atent la **semnele de îngheț**.

Acestea includ: *pierderea simțurilor și culoarea albă a vârfulor degetelor de la mâini, de la picioare, urechilor și nasului.*

Dacă observi astfel de simptome, solicită imediat ajutor medical.

Fii atent la **semnele de hipotermie**.

Acestea includ: *frisoane incontrolabile, pierderea memoriei, dezorientare, incoerență, exprimare neclară, somnolență și epuizare aparentă.*

Dacă observi astfel de simptome, du victima într-un spațiu călduros, îndepărtează-i hainele umede, încălzește-i mai întâi partea centrală a corpului și, dacă victima este conștientă, administrează-i băuturi calde non-alcoolice. Solicită ajutor medical cât mai urgent posibil.

COMUNICAT DE PRESĂ
PENTRU GESTIONAREA EFECTELOR CANICULEI

Reguli general valabile pentru populație în caz de caniculă

- Izolează ferestrele. Montează temporar, între ferestre și perdele, un sistem de reflectare a căldurii (exemplu: folie de aluminiu). Acoperă ferestrele în care bate soarele dimineața sau după amiaza cu draperii, jaluzele, obloane. Acestea pot reduce căldura în casă cu până la 80%. Deschideți ferestrele noaptea când temperaturile sunt mai scăzute.
- **Verifică actualizările meteo**
- Ai în vedere și factorii care agravează efectele caniculei asupra organismului:
 - >**Umiditate crescută.** (astfel, transpirația nu se va evapora la fel de repede, ceea ce va împiedica organismul să se răcorească rapid).
 - >**Factori personali** (vârsta, obezitatea, febra, deshidratarea, boala de inimă, boala mintală, circulația necorespunzătoare a sângelui, arsurile solare, consumul de droguri și consumul de alcool în exces).
- **Recunoaște semnele și simptomele cauzate de căldură**, pentru a acționa la timp. Dacă ai simptome de extenuare (vezi mai sus), treci într-un loc răcoros, fă un duș, bea apă pentru a te rehidrata și măsoară-ți temperatura corpului. Solicită ajutor medical dacă simptomele se agravează sau persistă. Dacă dvs. sau o altă persoană se confruntă cu hipertermie (creștere anormală a temperaturii corpului), delir, convulsii sau stare de inconștientă, **sună de urgență la 112.**
 - mută persoana într-un loc răcoros, în poziție orizontală cu picioarele ușor ridicate;
 - îndepărtează îmbrăcămintea și pune comprese ușor reci pe frunte, la subrațe, gât, mâini și picioare, stropește ușor pielea cu apă la temperatura camerei;
 - persoana inconștientă se pune pe o parte;
 - nu administrați medicamente!
- Rămâi încasă sau limitează expunerea la soare, mai ales între orele 11-18. Deplasările sunt recomandate în primele ore ale dimineții sau seara, pe cât posibil prin zone umbrite, alternând deplasarea cu repausul.
- Răcorește locuința cu ajutorul aparatelor de aer condiționat sau ventilatoare. Reglează aerul condiționat la maxim 5 grade sub temperatura de afară. Aerisește încăperile dimineața devreme sau seara târziu. De asemenea, dușurile frecvente te răcoresc rapid.
- Bea multă apă, cel puțin 2 litri/zi (nu prea rece). Nu aștepta să-ți fie sete pentru a bea apă! Persoanele care au epilepsie, suferă de inimă, rinichi sau ficat au restricționare privind utilizarea lichidelor ori au probleme de reținere a lichidelor, de aceea trebuie să consulte un medic înainte de a crește aportul acestora.
- Mănâncă regulat, echilibrat și ușor (legume și fructe). Evită consumul de multă sare, zahăr și grăsimi.
- Limitează consumul de băuturi alcoolice și cafea/cofeină (conduc la deshidratare rapidă).
- Poartă haine ușoare, deschise la culoare, care acoperă cât mai mult pielea. Poți folosi și o cremă de soare (cu protecție minim 15).

- Protejează-ți fața și capul purtând o pălărie cu boruri largi.
- Protejează-ți ochii purtând ochelari de soare cu lentil colorate din categoria 3 (filtre optice marcate UV 400 de culoare gri, maro sau verde).
- Evită muncile extenuante și exercițiile fizice în partea cea mai călduroasă a zilei (11-18) sau ia pauze frecvente.
- Nu lăsa niciodată copiii, bătrânii sau animalele singure în autovehicule închise! Când temperatura unui copil ajunge la 40 de grade, organele interne încep să cedeze, iar la o temperatura de 41,6 grade poate surveni decesul.
- Nu lăsa în mașină obiecte care pot exploda la căldură (brichete, tuburi de deodorant, gel antibacterian).