



Co-funded by
the European Union

RCB

Rządowe Centrum
Bezpieczeństwa



STRATEGIA KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

CZĘŚĆ B
KOMUNIKACJA
KRYZYSOWA

2026



Co-funded by
the European Union

RCB

Rządowe Centrum
Bezpieczeństwa

STRATEGIA KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

2026

SPIIS TREŚCI

1. Cel i rola Strategii Komunikacji Kryzysowej
2. Zakres dokumentu i jego zastosowanie
3. Podstawowe pojęcia
4. Ramy prawne i instytucjonalne
5. Jednostki odpowiedzialne za realizację Strategii
6. Analiza możliwych sytuacji kryzysowych
7. Uruchomienie komunikacji kryzysowej
8. Grupy docelowe
9. Kanały i narzędzia komunikacji
10. Organizacja pracy komunikacyjnej w czasie kryzysu
11. Scenariusze
 - 11.1. Epidemia
 - 11.2. Powódź
 - 11.3. Zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych
 - 11.4. Działania hybrydowe
 - 11.5. Susza/fala upałów
 - 11.6. Epizootia
 - 11.7. Zakłócenie w systemie energetycznym
 - 11.8. Silny wiatr
 - 11.9. Zakłócenie w systemie paliwowym
 - 11.10. Pożar wielkopowierzchniowy
 - 11.11. Epifitoza
 - 11.12. Zakłócenie funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych
 - 11.13. Skażenie chemiczne na lądzie
 - 11.14. Skażenie chemiczne na morzu
 - 11.15. Zakłócenie w systemie gazowym
 - 11.16. Katastrofa morska

11.17. Zdarzenie o charakterze terrorystycznym

11.18. Skażenie promieniotwórcze

11.19. Zbiorowe zakłócenie porządku publicznego

11.20. Silny mróz/ intensywne opady śniegu

11.21. Zanieczyszczenie wód powierzchniowych i podziemnych

11.22. Masowa migracja

12. Strategia działań komunikacyjnych

12.1. Epidemia

12.2. Powódź

12.3. Zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych

12.4. Działania hybrydowe

12.5. Susza/ fala upałów

12.6. Epizootia

12.7. Zakłócenie w systemie energetycznym

12.8. Silny wiatr

12.9. Zakłócenie w systemie paliwowym

12.10. Pożar wielkopowierzchniowy

12.11. Epifitoza

12.12. Zakłócenie funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych

12.13. Skażenie chemiczne na lądzie

12.14. Skażenie chemiczne na morzu

12.15. Zakłócenie w systemie gazowym

12.16. Katastrofa morska

12.17. Zdarzenie o charakterze terrorystycznym

12.18. Skażenie promieniotwórcze

12.19. Zbiorowe zakłócenie porządku publicznego

12.20. Silny mróz/ intensywne opady śniegu

12.21. Zanieczyszczenie wód powierzchniowych i podziemnych

12.22. Masowa migracja

13. Pomiary skuteczności
14. Przeciwdziałanie dezinformacji w sytuacji kryzysowej
15. Szkolenia, ćwiczenia i przygotowanie kadr
16. Procedura aktualizacji strategii

1

CEL I ROLA STRATEGII KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ

Celem Strategii Komunikacji Kryzysowej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa (RCB) jest zapewnienie spójnego, przewidywalnego i skutecznego modelu informowania o kryzysach mieszczących się w zakresie kompetencji instytucji, w celu ochrony ludności, ograniczania skutków zdarzeń oraz wzmacniania odporności społecznej.

Strategia pełni funkcję narzędzia operacyjnego, wspierającego uporządkowane i skoordynowane działania komunikacyjne w trakcie kryzysu, umożliwiającego sprawne informowanie społeczeństwa, mediów oraz partnerów instytucjonalnych w warunkach dynamicznie zmieniającej się sytuacji.

Rola strategii w trakcie sytuacji kryzysowej:

- porządkuje sposób przekazywania informacji w warunkach presji czasu i niepełnych danych,
- wskazuje priorytety komunikacyjne w pierwszych godzinach i dniach zdarzenia,
- określa główne grupy odbiorców komunikacji kryzysowej oraz kolejność dotarcia do nich,
- wspiera podejmowanie szybkich i racjonalnych decyzji informacyjnych,
- ogranicza chaos informacyjny oraz ryzyko sprzecznych przekazów,
- zapewnia spójność przekazu we wszystkich kanałach komunikacji (media, social media, komunikaty oficjalne),
- zmniejsza ryzyko dezinformacji i pojawiających się plotek,
- wyznacza osoby odpowiedzialne za komunikację i jasno określa ich zadania,
- buduje wiarygodność i zaufanie do instytucji,
- wzmacnia poczucie bezpieczeństwa wśród odbiorców poprzez jasne i uporządkowane komunikaty.

Rola strategii w ograniczaniu skutków społecznych kryzysu

Strategia porządkuje komunikację dotyczącą zdarzeń, które:

- mają charakter nagły i dynamiczny (np. powódź, blackout, awaria infrastruktury),
- rozwijają się w czasie i wymagają regularnych aktualizacji (np. skażenie, epidemia),
- generują silne emocje społeczne i ryzyko paniki informacyjnej.

i przyczynia się do ograniczania skutków społecznych kryzysu poprzez:

- dostarczanie jasnych informacji o tym, co się dzieje i jakie działania są podejmowane,
- wskazywanie konkretnych zaleceń dla ludności i grup dotkniętych zdarzeniem,
- porządkowanie narracji wokół kryzysu i przeciwdziałanie dezinformacji,
- wzmacnianie poczucia kontroli i sprawczości odbiorców.

Rola strategii w porządkowaniu działań komunikacyjnych:

- wskazuje, jakie informacje są przekazywane w trakcie kryzysu i w jakiej kolejności,
- porządkuje proces przygotowywania, zatwierdzania i aktualizowania komunikatów,
- ułatwia koordynację działań komunikacyjnych pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w reagowanie,
- zapewnia ciągłość przekazu przez cały czas trwania kryzysu.

i stanowi wspólną podstawę współpracy z:

- innymi instytucjami publicznymi,
- wojewodami i samorządami,
- mediami,
- organizacjami społecznymi i partnerami zaangażowanymi w pomoc i wsparcie ludności.

2

ZAKRES DOKUMENTU I JEGO ZASTOSOWANIE

Strategia Komunikacji Kryzysowej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa określa sposób prowadzenia działań informacyjnych w trakcie sytuacji kryzysowych, realizowanych w warunkach zakłóconego funkcjonowania państwa, regionu lub społeczności lokalnej.

Dokument ma zastosowanie w szczególności w odniesieniu do zdarzeń mieszczących się w zakresie kompetencji instytucji, które powodują lub mogą powodować zagrożenie dla życia i zdrowia ludności, bezpieczeństwa publicznego, środowiska, infrastruktury krytycznej lub porządku społecznego.

Strategia reguluje komunikację prowadzoną w trakcie rzeczywistego kryzysu i stanowi uzupełnienie Strategii Komunikacji Ryzyka, która dotyczy działań informacyjnych i edukacyjnych realizowanych przed wystąpieniem zagrożeń.

Strategia ma zastosowanie w szczególności w następujących sytuacjach:

- w momencie wystąpienia sytuacji kryzysowej wymagającej natychmiastowego informowania społeczeństwa,
- w trakcie dynamicznie rozwijających się zdarzeń, wymagających regularnych aktualizacji informacji,
- w sytuacjach o dużym zainteresowaniu mediów i opinii publicznej,
- w przypadku zagrożeń wymagających wydania zaleceń lub instrukcji dla ludności,
- w sytuacjach generujących ryzyko dezinformacji, paniki lub chaosu informacyjnego,
- w przypadku uruchomienia systemów ostrzegania ludności (np. alertów RCB) i konieczności ich uzupełnienia o szerszy kontekst informacyjny,
- w sytuacjach zagrożeń o charakterze ponadregionalnym lub ogólnokrajowym, wymagających skoordynowanej komunikacji między instytucjami,
- w przypadku wystąpienia zdarzeń o charakterze transgranicznym (np. skażenia, powodzie, zagrożenia epidemiologiczne),
- w przypadku awarii infrastruktury krytycznej (np. energetycznej, telekomunikacyjnej, wodociągowej),
- w przypadku zdarzeń wymagających długotrwałej komunikacji (kryzysy przewlekłe), a nie tylko jednorazowego komunikatu.

Strategia obejmuje w szczególności:

- organizację i prowadzenie działań informacyjnych w trakcie kryzysu,
- przygotowywanie, zatwierdzanie i dystrybucję komunikatów kryzysowych,
- dobór kanałów komunikacji adekwatnych do charakteru zdarzenia i grup odbiorców,
- bieżące monitorowanie potrzeb informacyjnych społeczeństwa i mediów,
- reagowanie na dezinformację oraz nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd przekazy,

- identyfikację potencjalnych scenariuszy kryzysowych i przygotowanie wariantów komunikacji dla każdego z nich,
- przygotowanie gotowych szablonów komunikatów (tzw. komunikaty predefiniowane) dla najczęstszych zagrożeń,
- zapewnienie spójności przekazu we wszystkich kanałach i na wszystkich poziomach zarządzania,
- analizę ryzyk komunikacyjnych oraz ocenę wpływu przekazów na zachowania społeczne,
- prowadzenie działań informacyjnych po zakończeniu kryzysu (komunikacja odbudowująca zaufanie),
- dostosowanie komunikacji do różnych kanałów (SMS, media społecznościowe, strony www, media tradycyjne),
- utrzymywanie gotowości komunikacyjnej (dyżury, procedury alarmowe).

Działania te mają charakter operacyjny i ciągły przez cały czas trwania kryzysu, a ich celem jest zapewnienie społeczeństwu rzetelnej, aktualnej i zrozumiałej informacji oraz wsparcie działań podejmowanych przez instytucje odpowiedzialne za reagowanie

Strategia jest adresowana do:

- komórki organizacyjnej RCB odpowiedzialnej za komunikację i współpracę z mediami – Wydział Polityki Informacyjnej,
- Centrum Operacyjno-Analitycznego,
- jednostek merytorycznych i operacyjnych zaangażowanych w reagowanie na zdarzenie – Wydziału Oceny Ryzyka i Planowania, Wydziału Współpracy Międzynarodowej, Wydziału Ochrony Infrastruktury Krytycznej/
- partnerów instytucjonalnych uczestniczących w reagowaniu oraz przekazywaniu informacji do ludności.

Dokument stanowi punkt odniesienia dla bieżących działań komunikacyjnych prowadzonych w trakcie kryzysu oraz dla opracowywania szczegółowych procedur i planów komunikacyjnych, dostosowanych do charakteru konkretnego zdarzenia.

Strategia Komunikacji Kryzysowej nie obejmuje:

- działań informacyjnych i edukacyjnych prowadzonych w fazie przygotowania do zagrożeń (działania opisane w Strategii Komunikacji Ryzyka),
- długofalowych kampanii informacyjnych realizowanych poza sytuacją kryzysową (działania opisane w Strategii Komunikacji Ryzyka),
- działań zwiększających świadomość ryzyk wśród mieszkańców oraz promujących właściwe postawy i zachowania prewencyjne,
- testowania i doskonalenia kanałów komunikacji (np. systemy ostrzegania, strony www, media społecznościowe).

W momencie ustania sytuacji kryzysowej działania komunikacyjne są prowadzone zgodnie z innymi dokumentami i procedurami, właściwymi dla fazy odbudowy i komunikacji postkryzysowej.

3

PODSTAWOWE POJĘCIA

Niniejszy rozdział wprowadza jednolity zestaw pojęć stosowanych w Strategii Komunikacji Kryzysowej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa. Ich wspólne rozumienie jest niezbędne do zapewnienia spójności działań informacyjnych, ograniczenia ryzyka błędnych interpretacji oraz utrzymania jednolitego przekazu zarówno wewnątrz instytucji, jak i w kontaktach międzyinstytucjonalnych.

Pojęcia te powinny być stosowane konsekwentnie we wszystkich dokumentach, materiałach informacyjnych, kampaniach edukacyjnych oraz w komunikacji z partnerami.

Kluczowe pojęcia

- **Aktualizacja komunikatu** – przekaz informacyjny publikowany w trakcie kryzysu, mający na celu potwierdzenie, uzupełnienie lub skorygowanie wcześniej przekazanych informacji.
- **Instytucja wiodąca** – podmiot odpowiedzialny za koordynację działań informacyjnych w danym kryzysie, wynikającą z jego kompetencji lub decyzji organizacyjnych.
- **Komunikacja kryzysowa** – skoordynowany i intensywny proces informowania, wyjaśniania oraz formułowania zaleceń w odpowiedzi na zdarzenie lub sytuację kryzysową wynikającą z materializacji zagrożenia. Jej celem jest ograniczenie skutków kryzysu, ochrona życia i zdrowia, wsparcie działań służb i instytucji oraz utrzymanie zaufania publicznego poprzez szybkie, rzetelne i spójne komunikowanie w warunkach niepewności, presji czasu i wzmożonej uwagi opinii publicznej.
- **Komunikacja ryzyka** – proces wymiany informacji i opinii na temat zagrożeń i ryzyka pomiędzy instytucjami publicznymi, ekspertami, mediami, społeczeństwem oraz innymi interesariuszami. Jej celem jest nie tylko informowanie, lecz także budowanie zaufania, wyjaśnianie niepewności, wspieranie świadomego podejmowania decyzji oraz kształtowanie postaw opartych na zrozumieniu i odpowiedzialności.
- **Komunikat w kryzysie** – oficjalna informacja kierowana do społeczeństwa, mediów lub partnerów instytucjonalnych w trakcie kryzysu, zawierająca aktualny stan sytuacji, zalecenia lub instrukcje.
- **Koordynacja komunikacji** – proces uzgadniania treści, czasu i formy przekazów pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w reagowanie, w celu zapewnienia spójności informacji przekazywanych odbiorcom.
- **Kryzys** – sytuacja wymagająca natychmiastowych działań komunikacyjnych, związana z realnym lub bezpośrednio zagrażającym zdarzeniem, które zakłóca normalne funkcjonowanie instytucji, społeczności lub państwa.

- **Misinformacja** – niezamierzone rozpowszechnianie fałszywych informacji, wynikające np. z braku wiedzy, niepełnych danych lub błędnej interpretacji.
- **Niepewność** – nieodłączny element każdej sytuacji ryzyka, wynikający z ograniczonej wiedzy, braku danych, zmiennych okoliczności lub nieprzewidywalności zdarzeń.
- **Odbiorcy komunikacji kryzysowej** – osoby lub grupy, do których kierowane są działania informacyjne w trakcie kryzysu, w tym ogół społeczeństwa, osoby bezpośrednio dotknięte zdarzeniem, media, partnerzy instytucjonalni oraz pracownicy instytucji.
- **Odporność społeczna** – zdolność społeczeństwa do świadomego funkcjonowania w warunkach ryzyka, oparta na rozumieniu zagrożeń, przygotowaniu na nie oraz spokojnym i odpowiedzialnym reagowaniu. Odporność społeczna budowana jest m.in. poprzez długofalową komunikację ryzyka.
- **Ryzyko** – połączenie prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia oraz konsekwencji, jakie może ono spowodować. Może dotyczyć różnych obszarów, w tym zdrowia, środowiska, infrastruktury, porządku publicznego lub bezpieczeństwa informacyjnego. Strategia przyjmuje zarówno techniczne (ekspertskie) podejście do oceny ryzyka, jak i podejście uwzględniające społeczne postrzeżenie ryzyka.
- **Zagrożenie** – zdarzenie, zjawisko lub działanie, które może prowadzić do strat, szkód lub zakłóceń. Może mieć charakter naturalny (np. powódź, huragan), technologiczny (np. awaria sieci energetycznej), zdrowotny (np. epidemia), społeczny (np. misinformacja, panika) lub hybrydowy (np. skoordynowane działania destabilizujące z wykorzystaniem wielu narzędzi jednocześnie).
- **Zdarzenie kryzysowe** – konkretne zdarzenie (np. powódź, awaria infrastruktury, skażenie, cyberatak), które uruchamia procedury reagowania i komunikację kryzysową.
- **Zaufanie** – przekonanie, że instytucje publiczne, eksperci i źródła informacji działają w interesie publicznym oraz są wiarygodne, kompetentne i uczciwe.

4

RAMY PRAWNE I INSTYTUCJONALNE

Niniejszy rozdział porządkuje podstawy prawne i instytucjonalne realizacji komunikacji kryzysowej przez Rządowe Centrum Bezpieczeństwa.

Działania Rządowego Centrum Bezpieczeństwa w zakresie komunikacji kryzysowej realizowane są w oparciu o obowiązujące regulacje i przepisy prawa, w szczególności:

- Ustawę z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym,
- Ustawę z dnia 5 grudnia 2024 r. o ochronie ludności i obronie cywilnej,
- przepisy sektorowe regulujące działalność Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, określające jej kompetencje w zakresie reagowania i informowania w sytuacjach kryzysowych,
- przepisy dotyczące dostępu do informacji publicznej, ochrony danych osobowych oraz zasad komunikacji z obywatelami,
- Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego – w zakresie reagowania i koordynacji działań,
- krajowe i sektorowe dokumenty dotyczące bezpieczeństwa, ochrony ludności i ciągłości działania,
- dokumenty Unii Europejskiej dotyczące reagowania kryzysowego oraz odporności,
- międzynarodowe ramy i rekomendacje w zakresie komunikacji ryzyka (np. Sendai Framework, wytyczne WHO dotyczące komunikacji ryzyka),
- dokumenty wewnętrzne - regulaminy organizacyjne i zakresy zadań komórek.

Rządowe Centrum Bezpieczeństwa realizuje komunikację kryzysową w zakresie wynikającym z jej ustawowych zadań i kompetencji. Obejmuje to w szczególności:

- przekazywanie informacji o zaistniałych zdarzeniach kryzysowych oraz podejmowanych działaniach,
- informowanie społeczeństwa o zagrożeniach i zaleceniach dotyczących bezpieczeństwa,
- bieżące aktualizowanie komunikatów w miarę rozwoju sytuacji,
- współpracę z innymi instytucjami publicznymi w celu zapewnienia spójności i wiarygodności przekazu,
- wsparcie komunikacyjne działań operacyjnych prowadzonych przez służby i organy odpowiedzialne za reagowanie,
- przekazywanie komunikatów ostrzegawczych i alarmowych za pośrednictwem dostępnych systemów (np. SMS, media, strony internetowe),
- zapewnienie jednolitego i spójnego przekazu we wszystkich kanałach komunikacji,
- zapewnienie dostępności informacji w trybie całodobowym w sytuacjach wymagających stałego informowania,
- wsparcie informacyjne działań związanych z ewakuacją, ograniczeniami lub organizacją pomocy dla ludności.

Ramy prawne i instytucjonalne stanowią podstawę do prowadzenia komunikacji kryzysowej w sposób uporządkowany, zgodny z prawem i adekwatny do skali oraz charakteru zdarzenia.

5 JEDNOSTKI ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ STRATEGII

Niniejszy rozdział określa strukturę odpowiedzialności za realizację Strategii Komunikacji Kryzysowej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, wskazując kluczowe komórki organizacyjne, ich role oraz zasady współpracy w trakcie sytuacji kryzysowych.

Jasne przypisanie odpowiedzialności ma na celu zapewnienie spójności przekazu, ciągłości działań informacyjnych oraz sprawnej koordynacji komunikacji w warunkach presji czasu, dynamicznie zmieniającej się sytuacji i wysokiego zainteresowania społecznego.

Rzecznik prasowy oraz Wydział Polityki Informacyjnej pełnią rolę głównego koordynatora komunikacji zewnętrznej w trakcie kryzysu i odpowiadają w szczególności za:

- przygotowywanie i przekazywanie oficjalnych komunikatów kryzysowych do społeczeństwa i mediów,
- zapewnienie spójności języka, tonu i narracji w komunikacji instytucji,
- bieżącą współpracę z mediami, w tym organizację briefingów i konferencji prasowych,
- koordynację komunikacji z innymi instytucjami zaangażowanymi w reagowanie,
- reagowanie na pytania mediów oraz pojawiające się nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd informacje.

Rzecznik prasowy działa w ścisłej współpracy z zespołem komunikacji kryzysowej oraz kierownictwem instytucji.

Zespół komunikacji kryzysowej jest fakultatywną strukturą roboczą, uruchamianą na czas trwania kryzysu, odpowiedzialną za bieżącą realizację działań komunikacyjnych. Skład zespołu może być dostosowywany do charakteru i skali kryzysu. Do jego zadań należy w szczególności:

- gromadzenie i porządkowanie informacji napływających z jednostek operacyjnych i merytorycznych,
- przygotowywanie roboczych wersji komunikatów i aktualizacji,
- monitorowanie przestrzeni informacyjnej i reakcji odbiorców,
- identyfikowanie ryzyk informacyjnych i dezinformacyjnych,
- zapewnienie ciągłości komunikacji (także w trybie zmianowym).

Kierownictwo RCB zapewnia strategiczne ramy prowadzenia komunikacji kryzysowej i odpowiada w szczególności za:

- podejmowanie kluczowych decyzji dotyczących kierunku i zakresu komunikacji,
- zatwierdzanie najważniejszych komunikatów i wystąpień publicznych,
- wyznaczanie instytucji wiodącej lub reprezentanta instytucji w sytuacjach wymagających współpracy międzyinstytucjonalnej,
- zapewnienie warunków organizacyjnych do sprawnego działania zespołu komunikacji kryzysowej.

Komórki merytoryczne i operacyjne właściwe dla obszaru działania Rządowego Centrum Bezpieczeństwa odpowiadają za:

- przekazywanie rzetelnych, aktualnych i potwierdzonych informacji dotyczących zdarzenia,
- dostarczanie danych niezbędnych do przygotowania komunikatów kryzysowych,
- wyjaśnianie konsekwencji zdarzenia oraz podejmowanych działań operacyjnych,
- bieżącą współpracę z zespołem komunikacji kryzysowej.

Jednostki te nie prowadzą samodzielnej komunikacji zewnętrznej, chyba że wynika to z przyjętych ustaleń lub decyzji kierownictwa.

Nadzór nad realizacją Strategii Komunikacji Kryzysowej sprawuje Wydział Polityki Informacyjnej, odpowiedzialny za:

- monitorowanie przebiegu działań komunikacyjnych w trakcie kryzysu,
- inicjowanie działań korygujących w przypadku problemów komunikacyjnych,
- koordynowanie współpracy wewnętrznej i zewnętrznej w obszarze komunikacji kryzysowej.

6

ANALIZA MOŻLIWYCH SYTUACJI KRYZYSOWYCH

Celem niniejszego rozdziału jest identyfikacja kluczowych typów sytuacji kryzysowych właściwych dla Rządowego Centrum Bezpieczeństwa oraz określenie głównych grup odbiorców komunikacji kryzysowej. Analiza ta stanowi podstawę do przygotowania komunikatów kryzysowych, planowania ich treści i formy oraz do ustalania priorytetów działań informacyjnych w trakcie trwania zdarzenia.

Identyfikacja sytuacji kryzysowych

Rządowe Centrum Bezpieczeństwa identyfikuje potencjalne sytuacje kryzysowe w oparciu o:

- doświadczenia z wcześniejszych zdarzeń i prowadzonych działań kryzysowych,
- Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego,
- analizy i meldunki jednostek operacyjnych oraz centrów zarządzania kryzysowego,
- specyfikę obszaru terytorialnego lub sektora objętego kompetencjami instytucji,
- charakter zagrożeń, które w przeszłości generowały wysokie zainteresowanie społeczne i medialne,
- dane i prognozy pochodzące od wyspecjalizowanych instytucji (np. IMGW-PIB, GIS, służby techniczne),
- bieżący monitoring zagrożeń prowadzony w trybie całodobowym (analiza sytuacyjna),
- informacje przekazywane przez administrację rządową i samorządową (województwie, JST),
- analizy ryzyka i scenariusze zagrożeń opracowywane na poziomie krajowym i sektorowym,
- informacje od operatorów infrastruktury krytycznej,
- wyniki ćwiczeń, symulacji i testów systemów reagowania kryzysowego,
- informacje pochodzące z systemów wczesnego ostrzegania krajowych i międzynarodowych,
- współpracę międzynarodową w zakresie wymiany informacji o zagrożeniach transgranicznych.

Analiza prowadzona jest w podejściu all-hazards i obejmuje różne typy zdarzeń kryzysowych – naturalne, technologiczne, zdrowotne, środowiskowe oraz informacyjne – w zakresie odpowiedzialności instytucji.

Priorytetyzacja sytuacji kryzysowych z perspektywy komunikacyjnej

Zidentyfikowane typy sytuacji kryzysowych są analizowane i priorytetyzowane z punktu widzenia komunikacji kryzysowej, z uwzględnieniem:

- skali i dynamiki zdarzenia,
- potencjalnych skutków społecznych i emocjonalnych,
- podatności odbiorców na panikę i dezinformację,
- konieczności wydawania zaleceń lub instrukcji dla ludności,
- intensywności zainteresowania mediów i opinii publicznej,
- zasięgu geograficznego zdarzenia (lokalne, regionalne, ogólnokrajowe, transgraniczne),
- czasu trwania i przewidywanej długości oddziaływania sytuacji kryzysowej,
- stopnia dostępności zweryfikowanych informacji,
- poziomu przygotowania państwa i społeczeństwa na dany typ zagrożenia,
- ryzyka zakłóceń w funkcjonowaniu infrastruktury krytycznej i usług publicznych.

Priorytet w komunikacji kryzysowej nadawany jest w szczególności sytuacjom:

- nagłym i dynamicznym,
- o wysokim wpływie na bezpieczeństwo ludzi,
- wymagającym natychmiastowych decyzji informacyjnych,
- generującym chaos informacyjny lub sprzeczne narracje,
- o dużym zasięgu geograficznym (regionalnym, ogólnokrajowym lub transgranicznym),
- obejmującą zasięgiem dużą liczbę osób lub grup szczególnie wrażliwych
- wymagającym pilnego przekazania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa (np. ewakuacja, ograniczenia, zachowania ochronne),
- mającej wpływ na funkcjonowanie infrastruktury krytycznej oraz usług publicznych.

Zidentyfikowana lista sytuacji kryzysowych:

- 1. epidemia,**
- 2. powódź,**
- 3. zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych,**
- 4. działania hybrydowe,**
- 5. susza/upał,**
- 6. epizootia,**
- 7. zakłócenie w systemie energetycznym,**
- 8. silny wiatr,**
- 9. zakłócenie w systemie paliwowym,**
- 10. pożar wielkopowierzchniowy,**
- 11. epifitoza,**
- 12. zakłócenie funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych,**
- 13. skażenie chemiczne na lądzie,**
- 14. skażenie chemiczne na morzu,**
- 15. zakłócenie w systemie gazowym,**
- 16. katastrofa morska,**
- 17. zdarzenie o charakterze terrorystycznym,**
- 18. skażenie promieniotwórcze,**
- 19. zbiorowe zakłócenie porządku publicznego,**
- 20. silny mróz/ intensywne opady śniegu,**
- 21. zanieczyszczenie wód powierzchniowych i podziemnych,**
- 22. masowa migracja.**

Sytuacja kryzysowa	Skala i dynamika	Potencjalne skutki społeczne	Podatność odbiorców	Wyzwania komunikacyjne
epidemia	wysoka	bardzo wysokie (zagrożenie zdrowia, stres)	bardzo wysoka	prosty język, regularne aktualizacje, przeciwdziałanie dezinformacji
powódź	wysoka	bardzo wysokie (zagrożenie życia, ewakuacje, straty)	wysoka	szybkie instrukcje, lokalność, alerty
zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych	średnia-wysoka	wysokie (utrudnienia usług, chaos informacyjny)	wysoka	jasność komunikatów, aktualizacje, wyjaśnianie sytuacji
działania hybrydowe	średnia-wysoka	wysokie (niepewność, destabilizacja)	bardzo wysoka	przeciwdziałanie dezinformacji, spójność przekazu
susza/upał	średnia	średnie (zdrowie, rolnictwo)	średnia	edukacja, powtarzalność komunikatów
epizootia	średnia	wysokie lokalnie (rolnictwo, gospodarka)	średnia	komunikacja sektorowa, jasne instrukcje
zakłócenie w systemie energetycznym	wysoka	bardzo wysokie (brak prądu, ogrzewania)	bardzo wysoka	szybkie instrukcje, alternatywy działania
silny wiatr	wysoka	wysokie (zniszczenia, zagrożenia życia)	wysoka	krótkie komunikaty, alerty
zakłócenie w systemie paliwowym	średnia	wysokie (transport, panika zakupowa)	wysoka	uspokajanie, przeciwdziałanie panice
pożar wielkopowierzchniowy	wysoka	bardzo wysokie (zagrożenie życia, ewakuacje)	wysoka	szybkie instrukcje, lokalne komunikaty
epifitoza	średnia	średnie (rolnictwo, środowisko)	niska-średnia	komunikacja ekspercka uproszczona

Sytuacja kryzysowa	Skala i dynamika	Potencjalne skutki społeczne	Podatność odbiorców	Wyzwania komunikacyjne
zakłócenie funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych	wysoka	wysokie (brak łączności, dezorientacja)	bardzo wysoka	alternatywne kanały komunikacji
skażenie chemiczne na lądzie	wysoka	Wysokie lokalnie (zagrożenie życia, ewakuacje)	bardzo wysoka	precyzyjne instrukcje, unikanie paniki
skażenie chemiczne na morzu	średnia	wysokie lokalnie (środowisko, gospodarka)	średnia	komunikacja specjalistyczna uproszczona
zakłócenie w systemie gazowym	wysoka	bardzo wysokie (ogrzewanie, bezpieczeństwo)	wysoka	szybkie instrukcje, bezpieczeństwo
katastrofa morska	średnia	wysokie (ofiary, środowisko)	średnia	komunikacja kryzysowa + medialna
zdarzenie o charakterze terrorystycznym	wysoka, nagła	bardzo wysokie (panika, zagrożenie życia)	bardzo wysoka	kontrola przekazu, unikanie paniki
skażenie promieniotwórcze	wysoka	bardzo wysokie (zdrowie, długotrwały stres)	bardzo wysoka	jasne instrukcje, wiarygodność
zbiorowe zakłócenie porządku publicznego	średnia-wysoka	wysokie (niepokoje społeczne)	wysoka	uspokajanie, spójność komunikacji
silny mróz/ intensywne opady śniegu	średnia	wysokie (zagrożenie zdrowia, paraliż)	wysoka	komunikaty prewencyjne
zanieczyszczenie wód powierzchniowych i podziemnych	średnia	wysokie (zdrowie, brak wody)	wysoka	jasne zalecenia, lokalność
masowa migracja	średnia-wysoka	wysokie (napięcia społeczne)	wysoka	komunikacja wyważona, przeciwdziałanie dezinformacji

7

URUCHAMIANIE KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ

Źródła informacji o zdarzeniu

Komunikacja kryzysowa uruchamiana jest na podstawie:

- potwierdzonej informacji otrzymanej z centrum zarządzania kryzysowego,
- meldunku od służb lub jednostek operacyjnych,
- informacji przekazanej przez wojewodę, jednostkę terenową lub instytucję partnerską,
- sygnału z systemów monitoringu lub ostrzegania,
- informacji medialnej lub społecznościowej, która wymaga natychmiastowej weryfikacji,
- informacji przekazane przez operatorów infrastruktury krytycznej,
- sygnału pochodzące z systemów międzynarodowej wymiany informacji o zagrożeniach,
- decyzji organów administracji rządowej o podwyższeniu poziomu gotowości lub wprowadzeniu działań nadzwyczajnych,
- zweryfikowanego zgłoszenia od obywateli lub organizacji wskazujące na wystąpienie zagrożenia.

Po otrzymaniu informacji osoba odpowiedzialna za komunikację lub/oraz Dyżurny RCB:

- nawiązuje bezpośredni kontakt z centrum zarządzania kryzysowego lub jednostką operacyjną,
- weryfikuje podstawowe fakty (co się wydarzyło, gdzie, od kiedy, jaki jest zasięg),
- ustala, czy zdarzenie jest potwierdzone oraz czy ma potencjalne skutki dla ludności,
- identyfikuje instytucję wiodącą oraz inne podmioty zaangażowane w reagowanie,
- ocenia poziom pilności komunikacji oraz konieczność natychmiastowego wydania komunikatu,
- sprawdza dostępność kanałów komunikacji oraz możliwość ich wykorzystania (np. strona www, media społecznościowe),
- konsultuje treść komunikatu z właściwymi komórkami merytorycznymi lub przełożonymi,
- identyfikuje potencjalne ryzyka komunikacyjne (np. możliwość paniki, dezinformacji).

Na tym etapie wystarczające są informacje podstawowe – szczegóły mogą być uzupełniane w kolejnych komunikatach.

Moment uruchomienia działań komunikacyjnych

Działania komunikacyjne uruchamiane są niezwłocznie po potwierdzeniu, że zdarzenie:

- ma miejsce lub jest wysoce prawdopodobne,
- może wpływać na bezpieczeństwo ludzi,
- generuje lub może generować zainteresowanie społeczne i medialne,

- generuje lub może generować zainteresowanie społeczne i medialne,
- niesie ryzyko dezinformacji lub paniki informacyjnej,
- wymaga przekazania pilnych zaleceń lub instrukcji dla ludności (np. ewakuacja, unikanie określonych obszarów),
- ma potencjał szybkiej eskalacji lub rozszerzenia zasięgu,
- powoduje lub może powodować zakłócenia w funkcjonowaniu infrastruktury krytycznej lub usług publicznych,
- dotyczy dużej liczby osób lub szczególnie wrażliwych grup odbiorców,
- może wpływać na porządek publiczny lub stabilność społeczną.

Nie czeka się na pełny obraz sytuacji ani na zakończenie działań operacyjnych. Brak komunikatu w pierwszej fazie kryzysu zwiększa ryzyko, że przestrzeń informacyjną wypełnią nieoficjalne źródła.

Jeżeli informacje są niepełne, pierwszy komunikat powinien jasno to wskazywać, np. poprzez zaznaczenie, że sytuacja jest w trakcie weryfikacji i monitoringu.

Minimalny skład Zespołu Komunikacyjnego

Po potwierdzeniu zdarzenia uruchamiany jest minimalny skład zespołu komunikacyjnego, obejmujący:

- osobę koordynującą komunikację (rzecznik prasowy lub jego zastępca),
- osobę odpowiedzialną za przygotowanie treści komunikatów,
- osobę monitorującą media i przestrzeń informacyjną.

Zespół działa w trybie roboczym i pozostaje w stałym kontakcie – telefonicznym lub zdalnym – przez cały czas trwania kryzysu. W miarę rozwoju sytuacji skład zespołu może być rozszerzany.

Kiedy kryzys przybiera większą skalę, rzecznik może powołać nieformalny Zespół Komunikacji Kryzysowej, obejmujący rzeczników i przedstawicieli innych instytucji zaangażowanych w działania.

W skład zespołu mogą wejść m.in. przedstawiciele:

- Rządowego Centrum Bezpieczeństwa,
- Centrum Informacyjnego Rządu,
- ministerstw – w zależności od tematu (np. zdrowia, spraw wewnętrznych, obrony),
- służb: straży pożarnej, Policji, Straży Granicznej, WOT,
- urzędów wojewódzkich,
- organizacji pomocowych, takich jak Caritas czy PCK,
- innych instytucji, według potrzeb.

Zespół wspólnie:

- planuje komunikaty i harmonogramy ich publikacji,
- koordynuje działania medialne,
- monitoruje reakcje społeczne i medialne.

Po uruchomieniu komunikacji kryzysowej konieczne jest szybkie uporządkowanie informacji pod kątem komunikacyjnym. Celem tej analizy nie jest pełna ocena sytuacji operacyjnej, lecz przygotowanie instytucji do skutecznego informowania społeczeństwa, mediów i partnerów w warunkach niepewności i presji czasu.

Analiza powinna być prowadzona równolegle z działaniami operacyjnymi i aktualizowana wraz z rozwojem sytuacji.

Informacje kluczowe z punktu widzenia komunikacji

W pierwszej kolejności zespół komunikacyjny identyfikuje informacje, które muszą zostać przekazane odbiorcom możliwie najszybciej. Są to w szczególności:

- co się wydarzyło (rodzaj zdarzenia),
- gdzie doszło do zdarzenia (lokalizacja, obszar objęty skutkami),
- od kiedy trwa sytuacja i czy nadal się rozwija,
- kogo dotyczy zdarzenie (skala i zasięg),
- jakie działania są podejmowane przez instytucje i służby,
- czy istnieją zalecenia lub ograniczenia dla ludności,
- jakie są potencjalne zagrożenia dla zdrowia i życia oraz jak ich unikać,
- gdzie można uzyskać aktualne i wiarygodne informacje (oficjalne źródła, kanały komunikacji).

Na tym etapie nie wszystkie informacje muszą być szczegółowe. Ważne jest, aby były potwierdzone i jasno zakomunikowane jako aktualny stan wiedzy.

Główne ryzyka społeczne i informacyjne

Równolegle z porządkowaniem faktów zespół komunikacyjny identyfikuje ryzyka społeczne i informacyjne związane ze zdarzeniem. W praktyce oznacza to ocenę:

- czy sytuacja może wywoływać strach, panikę lub poczucie zagrożenia,
- czy istnieje ryzyko niekontrolowanych reakcji (np. masowych wyjazdów, wykupu towarów, blokowania numerów alarmowych),
- czy zdarzenie może prowadzić do rozprzestrzeniania się plotek lub fałszywych informacji,
- czy temat może zostać wykorzystany do celowej dezinformacji.

Na tej podstawie ustala się, które elementy przekazu wymagają szczególnej precyzji, powtarzalności lub dodatkowych wyjaśnień.

Grupy najbardziej narażone

Kolejnym krokiem jest szybkie określenie grup odbiorców, które mogą być najbardziej dotknięte skutkami zdarzenia lub szczególnie wrażliwe informacyjnie. W praktyce są to:

- osoby bezpośrednio znajdujące się na obszarze objętym zdarzeniem,
- osoby wymagające jasnych instrukcji (np. kierowcy, mieszkańcy zagrożonych rejonów),
- grupy wrażliwe (np. seniorzy, osoby chore, osoby z niepełnosprawnościami),
- osoby, które mogą odczuwać skutki pośrednie (np. przerwy w dostawach usług).

Dla tych grup komunikaty powinny być możliwie proste, konkretne i jednoznaczne.

Pytania w mediach i społeczeństwie

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń oraz charakteru zdarzenia zespół komunikacyjny powinien przewidzieć najczęściej pojawiające się pytania. W pierwszych godzinach kryzysu są to zazwyczaj:

- co dokładnie się stało i dlaczego,
- czy sytuacja jest opanowana,
- czy istnieje zagrożenie dla życia i zdrowia,
- kogo dotyczy zdarzenie i na jak długo,
- jakie działania są podejmowane przez instytucje,
- co powinni zrobić mieszkańcy.

Przewidywanie pytań pozwala przygotować spójne odpowiedzi oraz ograniczyć improwizację w kontaktach z mediami. Odpowiedzi powinny być krótkie, oparte na potwierdzonych informacjach i aktualizowane wraz z rozwojem sytuacji.



GRUPY DOCELOWE

Celem segmentacji odbiorców w komunikacji kryzysowej jest zapewnienie, aby komunikaty dotyczące zaistniałego zdarzenia były dopasowane do sytuacji, w jakiej znajdują się poszczególne grupy, oraz do ich zdolności odbioru informacji w warunkach podwyższonego stresu. Skuteczna komunikacja kryzysowa wymaga różnicowania treści, języka i formy przekazu – jeden komunikat nie odpowiada wszystkim odbiorcom i nie zawsze spełnia swoje zadanie.

Główne grupy odbiorców

Na potrzeby Strategii Komunikacji Kryzysowej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa wyróżnia się następujące podstawowe grupy odbiorców - to m.in.:

- mieszkańcy – osoby stale zamieszkujące obszar objęty kryzysem lub jego potencjalnymi skutkami:
 - potrzeby: szybka informacja o sytuacji, zalecenia dotyczące bezpieczeństwa, wiedza o podejmowanych działaniach,
 - forma przekazu: jasne, krótkie instrukcje, odniesienie do lokalnego kontekstu i aktualnej sytuacji,
- dzieci i młodzież – odbiorcy wymagający pośredniego lub uproszczonego przekazu, często za pośrednictwem dorosłych:
 - potrzeby: poczucie bezpieczeństwa, zrozumienie sytuacji bez wzbudzania dodatkowego lęku,
 - forma przekazu: bardzo proste komunikaty, wsparcie wizualne, przekaz kierowany również do opiekunów,
- seniorzy – osoby o zróżnicowanych możliwościach poznawczych i dostępie do technologii:
 - potrzeby: spokojny, czytelny przekaz, jasne wskazanie, co należy zrobić,
 - forma przekazu: prosty język, brak nadmiaru informacji, powtarzalność kluczowych komunikatów,
- osoby z niepełnosprawnościami – odbiorcy wymagający zapewnienia dostępności komunikacji także w warunkach kryzysowych:
 - potrzeby: pełny dostęp do informacji i zaleceń dotyczących bezpieczeństwa,
 - forma przekazu: komunikaty zgodne ze standardami dostępności, dostosowane do różnych potrzeb odbiorców,
- cudzoziemcy - osoby nieposługujące się językiem polskim:
 - potrzeby: zrozumiałe informacje o zagrożeniu i zaleceniach, dostęp do komunikatów w językach obcych,
 - forma przekazu: uproszczony język, tłumaczenia (np. angielski), komunikaty wizualne.

Zasady segmentacji w komunikacji kryzysowej

W komunikacji kryzysowej dla poszczególnych grup stosuje się w szczególności następujące zasady:

- prostota języka i unikanie specjalistycznego żargonu,
- koncentracja na informacjach praktycznych i zaleceniach „co zrobić”,
- dostosowanie formy komunikatu do możliwości percepcyjnych odbiorców,
- uwzględnienie barier językowych, technologicznych i organizacyjnych,
- powtarzalność kluczowych informacji w kolejnych komunikatach.

Segmentacja odbiorców w komunikacji kryzysowej stanowi podstawę do:

- przygotowywania komunikatów dopasowanych do sytuacji odbiorców,
- doboru form przekazu (tekst, grafika, komunikat głosowy),
- wyboru kanałów komunikacji odpowiednich dla danej grupy,
- planowania częstotliwości i kolejności publikacji komunikatów.

Segmentacja powinna być weryfikowana i aktualizowana wraz ze zmianą sytuacji kryzysowej oraz pojawianiem się nowych grup dotkniętych zdarzeniem.

9

KANAŁY I NARZĘDZIA KOMUNIKACJI

Celem niniejszego rozdziału jest wskazanie kanałów i narzędzi wykorzystywanych Rządowe Centrum Bezpieczeństwa w komunikacji kryzysowej oraz określenie zasad ich stosowania w zależności od charakteru zdarzenia, pilności przekazu oraz grup odbiorców.

Skuteczność komunikacji kryzysowej zależy nie tylko od treści komunikatu, ale również od szybkości jego przekazania oraz wyboru kanału, który pozwala dotrzeć do odbiorców w odpowiednim czasie i formie.

W doborze kanałów komunikacji kryzysowej stosuje się następujące zasady:

- kanał jest dobierany do pilności komunikatu oraz skali zagrożenia,
- przekaz jest kierowany do odbiorców w miejscu i czasie, w którym realnie mogą go odebrać,
- w przypadku zdarzeń o istotnych skutkach społecznych stosuje się jednocześnie kilka kanałów,
- komunikacja prowadzona jest w sposób ciągły – poprzez aktualizacje, a nie jednorazowe komunikaty,
- dobór kanałów uwzględnia dostępność dla różnych grup odbiorców (w tym osób z niepełnosprawnościami i seniorów),
- preferowane są kanały oficjalne i zweryfikowane, zapewniające wiarygodność przekazu,
- przekaz w różnych kanałach pozostaje spójny i zsynchronizowany czasowo.

Institucja zapewnia, aby komunikacja kryzysowa była:

- dostępna dla osób z niepełnosprawnościami,
- zrozumiała dla osób nieposługujących się językiem polskim,
- możliwa do odebrania także przy ograniczonym dostępie do energii elektrycznej lub internetu,
- przygotowywana w języku prostym i zrozumiałym, ograniczającym ryzyko błędnej interpretacji,
- aktualizowana na bieżąco wraz ze zmianą sytuacji,
- przekazywana w sposób spójny we wszystkich kanałach komunikacji.

Główne kanały i narzędzia komunikacji kryzysowej

Media tradycyjne (telewizja, radio, prasa)

Wykorzystywane w sytuacjach kryzysowych do:

- szybkiego dotarcia do szerokiego grona odbiorców,
- przekazywania informacji o dużym znaczeniu społecznym,
- docierania do osób o ograniczonym dostępie do internetu,
- wzmacniania wiarygodności przekazu instytucji.

Media tradycyjne są szczególnie istotne w pierwszej fazie kryzysu oraz w przypadku długotrwałych zdarzeń.

Główne grupy odbiorców: mieszkańcy, seniorzy.

Media społecznościowe

Wykorzystywane w trakcie kryzysu do:

- szybkiego publikowania aktualnych komunikatów i ostrzeżeń,
- wyjaśniania sytuacji w prosty i przystępny sposób,
- reagowania na pytania i fałszywe informacje pojawiające się w przestrzeni informacyjnej,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji.

Media społecznościowe umożliwiają częste aktualizacje i są jednym z podstawowych kanałów reagowania informacyjnego.

Główne grupy odbiorców: mieszkańcy, osoby aktywne cyfrowo, media.

Alert RCB

Alert RCB stanowi kluczowe narzędzie komunikacji ostrzegawczej w sytuacji kryzysowej, wykorzystywane do szybkiego dotarcia z informacją do ludności na obszarze zagrożonym. Jego uruchomienie następuje na podstawie potwierdzonych informacji operacyjnych i decyzji właściwych organów, zgodnie z obowiązującymi procedurami.

Alert RCB wykorzystywany jest do przekazywania krótkich, jednoznacznych komunikatów ostrzegawczych zawierających:

- informację o rodzaju zagrożenia,
- obszarze, którego dotyczy,
- czasie wystąpienia lub trwania,
- podstawowych zaleceniach ochronnych.

Alert RCB nie służy do przekazywania szczegółowych opisów sytuacji – jego funkcją jest natychmiastowe ostrzeżenie i uruchomienie reakcji odbiorców. Każdorazowo po wysłaniu Alertu, Rządowe Centrum Bezpieczeństwa zapewnia uzupełniające informacje w innych kanałach komunikacji (media społecznościowe, strona internetowa, media tradycyjne).

Uruchomienie Alertu RCB zawsze inicjuje dalszą komunikację, a nie ją zastępuje. Komunikaty ostrzegawcze muszą być spójne treściowo, czasowo i narracyjnie z przekazami publikowanymi w pozostałych kanałach, aby uniknąć dezorientacji odbiorców i sprzecznych interpretacji sytuacji.

Komunikacja bezpośrednia i lokalna

Wykorzystywana w szczególności w sytuacjach:

- ograniczonego dostępu do mediów cyfrowych,
- zdarzeń o charakterze lokalnym,
- potrzeby dotarcia do grup szczególnie wrażliwych.

Obejmuje m.in. współpracę z samorządami, służbami lokalnymi, mediami regionalnymi oraz bezpośrednie przekazy w terenie.

Główne grupy odbiorców: mieszkańcy obszarów dotkniętych kryzysem, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami.

10

ORGANIZACJA PRACY KOMUNIKACYJNEJ W CZASIE KRYZYSU

Przygotowywanie i zatwierdzanie komunikatów

Komunikaty przygotowywane są według jednego, stałego schematu.

Każdy komunikat zawiera:

- fakt – co jest potwierdzone na tym etapie,
- znaczenie – co to oznacza dla odbiorców,
- zalecenia – co robić/ czego nie robić,
- dalszy tryb – kiedy kolejna informacja.

Tryb przygotowania:

- zespół komunikacyjny opracowuje treść,
- część operacyjna weryfikuje fakty,
- nie prowadzi się „redakcji stylistycznych”.

Tryb zatwierdzania:

- jeden decydent (rzecznik/ dyrektor komunikacji),
- brak ścieżek wielostopniowych,
- brak akceptacji „do wiadomości”.

Jeżeli pełna akceptacja nie jest możliwa w czasie:

- publikowany jest komunikat wstępny,
- jasno oznaczony jako „stan na godzinę X”,
- z zapowiedzią aktualizacji.

Harmonogram aktualizacji

Po publikacji pierwszego komunikatu:

- ustala się roboczy harmonogram aktualizacji,
- informacja o nim jest komunikowana publicznie.

Standardowe warianty aktualizacji: co 2-3 godziny lub po każdej istotnej zmianie sytuacji. Jeżeli sytuacja się nie zmienia, publikowana jest krótka aktualizacja potwierdzająca stan. Harmonogram jest znany zespołowi i może być modyfikowany.

Zasady wypowiedzi publicznych

W kryzysie wypowiada się wyłącznie rzecznik instytucji lub osoba wyraźnie upoważniona. Każda wypowiedź:

- opiera się na faktach potwierdzonych,
- zawiera tylko to, co instytucja wie na dany moment,
- koncentruje się na bezpieczeństwie i zaleceniach.

Bezwzględnie nie stosuje się:

- spekulacji,
- ocen przyczyn przed ich potwierdzeniem,
- polemik z mediami,
- przerzucania odpowiedzialności.

Praca zmianowa i ciągłość komunikacji

W kryzysach długotrwałych komunikacja prowadzona jest w trybie zmianowym. Instytucja zapewnia:

- grafik dyżurów,
- jasny podział odpowiedzialności,
- stałą obsadę decyzyjną.

Przekazanie zmiany obejmuje:

- aktualny stan sytuacji,
- listę opublikowanych komunikatów,
- zaplanowane publikacje,
- otwarte wątki medialne,

i skutkuje:

- spójnym tonem,
- takimi samymi zaleceniami,
- brakiem sprzecznych interpretacji.

Koordinacja komunikacji międzyinstytucjonalnej

Po potwierdzeniu zdarzenia o charakterze kryzysowym niezwłocznie uruchamia się koordynację komunikacyjną między instytucjami.

Działania krok po kroku:

- określenie instytucji wiodącej komunikacyjnie – instytucja wiodąca odpowiada za:
 - komunikaty zbiorcze,
 - ramy narracyjne,
 - rytm aktualizacji.
- wyznaczenie punktów kontaktowych - każda instytucja wskazuje:
 - jedną osobę decyzyjną (rzecznik/ dyrektor biura),
 - jedną osobę roboczą (operacyjny kontakt 24/7),
 - dane kontaktowe, które są przekazywane wszystkim uczestnikom.
- utworzenie wspólnego kanału roboczego - telefon/ komunikator/ e-mail kryzysowy,
- ustalenie zasad:
 - instytucja wiodąca komunikuje obraz całości sytuacji,
 - instytucje sektorowe: tylko zakres własnych kompetencji,
 - jednostki terenowe: informacje lokalne i organizacyjne.

Uzgadnianie komunikatów

Uzgadnianiu podlegają konkretne treści, nie ogólne założenia.

Zawsze uzgadnia się informację o:

- skali zdarzenia,
- obszarze objętym zagrożeniem,
- zaleceniach dla ludności,
- kolejnych krokach.

Instytucja wiodąca przygotowuje krótką wersję roboczą komunikatu (5-7 zdań), przesyła ją do partnerów do szybkiej konsultacji. Ci zgłaszają ewentualne uwagi merytoryczne, nie stylistyczne, sygnalizują ryzyka (np. sprzeczne dane, inne rekomendacje).

Brak uwag w określonym czasie jest akceptacją. jeśli nie da się uzgodnić wszystkiego uzgadniamy minimum, ale nie publikujemy sprzecznych informacji.

Wspólne narracje i komunikaty

Na potrzeby kryzysu przygotowuje się wspólny zestaw komunikacyjny, aktualizowany wraz z rozwojem sytuacji.

Minimum operacyjne:

- 3-5 wspólnych tez (key messages),
- 1 wspólny opis sytuacji („co się stało”),
- 1 zestaw rekomendacji („co robić”),
- informacja o kolejnej aktualizacji.

Tezy są:

- rozsyłane do wszystkich rzeczników,
- używane w mediach, social mediach i komunikatach lokalnych.

Każda instytucja może dodać własne informacje, ale bez zmiany sensu narracji.

11

SCENARIUSZE

Na podstawie przeprowadzonej analizy ryzyka zidentyfikowano 22 kluczowych obszarów zagrożeń. Dla każdego z nich opracowano scenariusz komunikacji, obejmujący opis charakteru zagrożenia i możliwego zdarzenia, główne przesłanie komunikacyjne oraz kluczowe przekazy kierowane do odbiorców.

Scenariusze zawierają również przykładowy komunikat prasowy, zestaw najczęściej pojawiających się pytań dziennikarskich wraz z rekomendowanymi odpowiedziami, a także propozycje konkretnych działań komunikacyjnych, uwzględniających dobór kanałów komunikacji oraz segmentację odbiorców.

Tak przygotowane scenariusze stanowią praktyczne narzędzie wspierające działanie w ramach komunikacji kryzysowej.

Scenariusz 1: Epidemia – zwiększone liczba zachorowań w związku z sezonem infekcyjnym

Opis zdarzenia

W ostatnich dniach na terenie całego kraju obserwowany jest wyraźny wzrost liczby zachorowań związanych z infekcjami górnych dróg oddechowych. Jednostki ochrony zdrowia oraz służby sanitarne odnotowują zwiększoną liczbę zgłoszeń dotyczących objawów grypopodobnych, zakażeń wirusowych oraz wysokiej absencji chorobowej w szkołach, przedszkolach i zakładach pracy.

Największy wzrost liczby przypadków widoczny jest wśród:

- dzieci i młodzieży,
- osób starszych,
- osób z chorobami przewlekłymi,
- oraz osób z obniżoną odpornością.

W części regionów dochodzi do czasowego przeciążenia podstawowej opieki zdrowotnej, nocnej i świątecznej opieki medycznej oraz szpitalnych oddziałów ratunkowych. W placówkach medycznych wydłuża się czas oczekiwania na konsultacje, a personel medyczny pracuje pod zwiększoną presją wynikającą z dużej liczby pacjentów oraz rosnącej absencji chorobowej również wśród pracowników ochrony zdrowia.

W wielu szkołach, przedszkolach, domach pomocy społecznej oraz placówkach opiekuńczych odnotowywane są lokalne ogniska zachorowań. W części instytucji pojawiają się trudności organizacyjne związane z brakami kadrowymi oraz koniecznością czasowego ograniczenia działalności lub przechodzenia na tryb pracy zdalnej.

Sytuacja pozostaje dynamiczna. Prognozy epidemiologiczne wskazują na możliwość dalszego wzrostu liczby zakażeń w kolejnych dniach i tygodniach, szczególnie w okresie zwiększonej aktywności sezonowych wirusów oddechowych oraz intensywnych kontaktów społecznych.

Służby sanitarne oraz instytucje odpowiedzialne za bezpieczeństwo zdrowotne prowadzą bieżący monitoring sytuacji epidemiologicznej i działania informacyjne skierowane do społeczeństwa.

Mieszkańcom przekazywane są zalecenia dotyczące:

- ograniczania ryzyka zakażeń,
- zasad higieny,
- postępowania w przypadku wystąpienia objawów chorobowych,
- oraz ochrony osób szczególnie narażonych na ciężki przebieg infekcji.

W przypadku dalszego pogarszania się sytuacji możliwe jest wprowadzanie dodatkowych zaleceń organizacyjnych i sanitarnych w wybranych regionach lub sektorach.

Główne przesłanie

Służby sanitarne i system ochrony zdrowia monitorują zwiększoną liczbę zachorowań związanych z sezonem infekcyjnym oraz prowadzą działania mające na celu ograniczenie transmisji zakażeń i ochronę osób najbardziej narażonych na ciężki przebieg choroby. Priorytetem pozostaje zapewnienie ciągłości opieki medycznej, ochrona grup ryzyka oraz odpowiedzialne zachowania społeczne ograniczające dalsze rozprzestrzenianie się infekcji.

Przekazy

- W całym kraju obserwowany jest sezonowy wzrost liczby infekcji dróg oddechowych, co powoduje zwiększone obciążenie placówek ochrony zdrowia.
- Szczególną ochroną powinny zostać objęte osoby starsze, przewlekle chore, z obniżoną odpornością oraz dzieci.
- Osoby z objawami infekcji powinny ograniczyć kontakty społeczne, stosować zasady higieny i w razie potrzeby kontaktować się z lekarzem zgodnie z obowiązującymi procedurami.
- Placówki medyczne i służby sanitarne prowadzą bieżący monitoring sytuacji epidemiologicznej oraz działania informacyjne i organizacyjne.
- Mieszkańcy powinni śledzić oficjalne komunikaty dotyczące zaleceń zdrowotnych i stosować działania ograniczające ryzyko zakażeń.

Komunikat prasowy

W całym kraju obserwowany jest wyraźny wzrost liczby zachorowań związanych z sezonowymi infekcjami dróg oddechowych. Placówki ochrony zdrowia oraz służby sanitarne odnotowują zwiększoną liczbę pacjentów zgłaszających objawy grypopodobne oraz zakażenia wirusowe charakterystyczne dla obecnego sezonu infekcyjnego.

Największy wzrost zachorowań dotyczy dzieci i młodzieży, osób starszych, pacjentów przewlekle chorych oraz osób z obniżoną odpornością. W części regionów zwiększona liczba zakażeń powoduje czasowe przeciążenie podstawowej opieki zdrowotnej, nocnej i świątecznej opieki medycznej oraz szpitalnych oddziałów ratunkowych.

Służby sanitarne oraz instytucje odpowiedzialne za bezpieczeństwo zdrowotne prowadzą bieżący monitoring sytuacji epidemiologicznej i działania mające na celu ograniczenie dalszej transmisji zakażeń. Placówki medyczne funkcjonują, jednak w części miejsc może występować wydłużony czas oczekiwania na konsultacje wynikający ze zwiększonej liczby pacjentów oraz absencji chorobowej personelu medycznego.


W wielu szkołach, przedszkolach i placówkach opiekuńczych odnotowywane są lokalne ogniska zachorowań. W zależności od rozwoju sytuacji możliwe jest wprowadzanie dodatkowych działań organizacyjnych mających ograniczyć ryzyko dalszego rozprzestrzeniania się infekcji.


Mieszkańcy proszeni są o odpowiedzialne zachowania ograniczające transmisję zakażeń, w szczególności:


- pozostawanie w domu w przypadku objawów infekcji,
- ograniczanie kontaktów społecznych podczas choroby,
- przestrzeganie zasad higieny,
- oraz zwracanie szczególnej uwagi na ochronę osób należących do grup ryzyka.

Służby apelują również o korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów dotyczących sytuacji epidemiologicznej i zaleceń zdrowotnych.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy mamy już do czynienia z epidemią lub sytuacją kryzysową w ochronie zdrowia?**

Obecnie obserwujemy bardzo wyraźny sezonowy wzrost liczby infekcji dróg oddechowych, który powoduje zwiększone obciążenie systemu ochrony zdrowia. Tego typu sytuacje występują cyklicznie w okresach intensywnej aktywności wirusów sezonowych, jednak obecna dynamika zachorowań jest wysoka i wymaga bieżącego monitorowania.

Placówki medyczne oraz służby sanitarne funkcjonują i prowadzą działania organizacyjne mające utrzymać ciągłość opieki zdrowotnej. W części regionów może dochodzić do wydłużenia czasu oczekiwania na konsultacje lub czasowych trudności organizacyjnych wynikających z dużej liczby pacjentów i absencji chorobowej personelu.

Na obecnym etapie priorytetem pozostaje ograniczanie transmisji zakażeń oraz ochrona osób najbardziej narażonych na ciężki przebieg choroby.

- **Czy mogą zostać wprowadzone dodatkowe ograniczenia lub działania sanitarne?**

Sytuacja epidemiologiczna jest stale analizowana przez służby sanitarne i instytucje odpowiedzialne za bezpieczeństwo zdrowotne. W przypadku dalszego pogarszania się sytuacji możliwe jest wdrażanie dodatkowych działań organizacyjnych lub sanitarnych dostosowanych do skali zagrożenia i sytuacji w poszczególnych regionach.

Na obecnym etapie najważniejsze pozostają działania profilaktyczne oraz odpowiedzialne zachowania społeczne ograniczające ryzyko zakażeń. Chodzi przede wszystkim o pozostawanie w domu w czasie choroby, ograniczanie kontaktów społecznych oraz ochronę osób szczególnie narażonych na ciężki przebieg infekcji.

Wszelkie decyzje dotyczące ewentualnych dodatkowych działań będą podejmowane na podstawie analiz epidemiologicznych i komunikowane oficjalnie przez właściwe instytucje.

- **Dlaczego szpitale i przychodnie są tak przeciążone?**

Wzrost liczby zachorowań powoduje jednoczesne zwiększenie liczby pacjentów zgłaszających się do przychodni, nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej oraz szpitalnych oddziałów ratunkowych. Dodatkowym problemem jest rosnąca absencja chorobowa również wśród personelu medycznego.

W okresach intensywnego sezonu infekcyjnego system ochrony zdrowia działa pod dużą presją organizacyjną. Dlatego bardzo ważne jest odpowiedzialne korzystanie z pomocy medycznej i stosowanie się do obowiązujących procedur kontaktu z placówkami ochrony zdrowia.

Priorytetowo traktowani są pacjenci wymagający pilnej pomocy medycznej oraz osoby z grup podwyższonego ryzyka ciężkiego przebiegu choroby.

- **Jak mieszkańcy powinni się chronić przed zakażeniem?**

Najważniejsze pozostają podstawowe działania ograniczające transmisję infekcji. Osoby z objawami choroby powinny ograniczyć kontakty społeczne i – jeśli to możliwe – pozostać w domu, aby nie narażać innych osób na zakażenie.

Istotne znaczenie ma również przestrzeganie zasad higieny, częste mycie rąk, unikanie bliskiego kontaktu z osobami chorymi oraz szczególna ochrona osób starszych, przewlekle chorych i z obniżoną odpornością.

W przypadku pogorszenia stanu zdrowia lub wystąpienia niepokojących objawów należy kontaktować się z lekarzem zgodnie z obowiązującymi procedurami i zaleceniami służb medycznych.

- **Czy szkoły i przedszkola mogą zostać zamknięte?**

W części placówek oświatowych i opiekuńczych występują lokalne ogniska zachorowań oraz problemy organizacyjne związane z absencją uczniów i pracowników. Decyzje dotyczące ewentualnych zmian organizacyjnych są podejmowane lokalnie w zależności od sytuacji epidemiologicznej i możliwości funkcjonowania placówek.

Na obecnym etapie nie ma ogólnokrajowych decyzji dotyczących zamykania szkół lub przedszkoli, jednak sytuacja pozostaje dynamiczna i jest stale monitorowana przez służby sanitarne oraz administrację.

Najważniejsze jest ograniczanie ryzyka dalszego rozprzestrzeniania się infekcji oraz zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom, pracownikom placówek i rodzinom.

Scenariusz 2: Powódź – po kilku dniach intensywnych opadów nastąpiło wylanie rzeki X

Opis zdarzenia

W wyniku kilkudniowych, intensywnych opadów deszczu na obszarze zlewni rzeki X doszło do gwałtownego wzrostu poziomu wód oraz przekroczenia stanów alarmowych na wielu odcinkach rzeki. W kolejnych godzinach rzeka wystąpiła z brzegów, powodując rozległe podtopienia i lokalne powodzie na terenach mieszkalnych, rolniczych oraz przemysłowych położonych w dolinie rzecznej.

Najbardziej zagrożone pozostają miejscowości zlokalizowane na terenach nisko położonych oraz w bezpośrednim sąsiedztwie wałów przeciwpowodziowych i cieków wodnych. Woda załała:

- posesje i budynki mieszkalne,
- piwnice i garaże,
- budynki gospodarcze,
- pola uprawne,
- drogi lokalne i wojewódzkie,
- oraz część infrastruktury technicznej i energetycznej.

W niektórych miejscowościach mieszkańcy zostali zmuszeni do opuszczenia domów, a lokalne władze rozpoczęły organizację miejsc czasowego zakwaterowania dla osób ewakuowanych. Występują utrudnienia w ruchu drogowym, czasowe zamknięcia mostów oraz lokalne przerwy w dostawach energii elektrycznej i wody.

Sytuację dodatkowo komplikuje fakt, że wysoki poziom wód utrzymuje się na znacznym odcinku rzeki, a fala powodziowa przemieszcza się w kierunku kolejnych miejscowości. Prognozy meteorologiczne wskazują na możliwość wystąpienia dalszych intensywnych opadów, co może prowadzić do kolejnych podtopień oraz przecięcia infrastruktury przeciwpowodziowej.

Służby ratownicze i samorządy prowadzą działania mające na celu ograniczenie skutków powodzi oraz zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom. Realizowane są działania związane z:

- umacnianiem wałów przeciwpowodziowych,
- wypompowywaniem wody,
- zabezpieczaniem infrastruktury krytycznej,
- ewakuacją mieszkańców z najbardziej zagrożonych terenów,
- oraz organizacją pomocy humanitarnej i logistycznej.

Główne przesłanie

Służby ratownicze, administracja lokalna oraz instytucje odpowiedzialne za zarządzanie kryzysowe prowadzą intensywne działania mające na celu ochronę życia i zdrowia mieszkańców oraz ograniczenie skutków powodzi. Priorytetem pozostaje zabezpieczenie terenów zagrożonych, wsparcie osób poszkodowanych oraz bieżące monitorowanie sytuacji hydrologicznej i meteorologicznej.

Przekazy

- Służby prowadzą działania związane z umacnianiem wałów przeciwpowodziowych, ewakuacją mieszkańców z najbardziej zagrożonych terenów oraz zabezpieczaniem infrastruktury krytycznej.
- W wielu miejscach mogą występować podtopienia, utrudnienia komunikacyjne, lokalne przerwy w dostawach energii i wody oraz czasowe zamknięcia dróg i mostów.
- Mieszkańcy terenów zagrożonych powinni bezwzględnie stosować się do poleceń służb oraz śledzić oficjalne komunikaty dotyczące sytuacji hydrologicznej i ewentualnych ewakuacji.
- Organizowana jest pomoc dla osób poszkodowanych, w tym miejsca czasowego zakwaterowania, wsparcie logistyczne oraz pomoc humanitarna.
- Sytuacja pozostaje dynamiczna, a prognozy wskazują na możliwość dalszych intensywnych opadów i przemieszczania się fali powodziowej w kierunku kolejnych miejscowości.

Komunikat prasowy

W wyniku intensywnych opadów deszczu oraz gwałtownego wzrostu poziomu wód w zlewni rzeki X doszło do przekroczenia stanów alarmowych i wystąpienia rzeki z brzegów na wielu odcinkach. Sytuacja spowodowała rozległe podtopienia oraz lokalne powodzie na terenach mieszkalnych, rolniczych i przemysłowych położonych w dolinie rzecznej.

Najtrudniejsza sytuacja występuje obecnie w miejscowościach położonych na terenach nisko położonych oraz w bezpośrednim sąsiedztwie wałów przeciwpowodziowych i cieków wodnych. Zalane zostały posesje, budynki mieszkalne i gospodarcze, lokalne drogi oraz część infrastruktury technicznej i energetycznej.


Służby ratownicze oraz samorządy prowadzą całodobowe działania mające na celu ochronę życia i zdrowia mieszkańców oraz ograniczenie skutków powodzi. Realizowane są działania związane z umacnianiem wałów przeciwpowodziowych, wypompowywaniem wody, zabezpieczaniem infrastruktury krytycznej oraz ewakuacją mieszkańców z najbardziej zagrożonych terenów.


W części miejscowości organizowane są miejsca czasowego zakwaterowania dla osób ewakuowanych oraz pomoc dla mieszkańców dotkniętych skutkami powodzi.


Sytuacja pozostaje dynamiczna. Fala powodziowa przemieszcza się w kierunku kolejnych miejscowości, a prognozy meteorologiczne wskazują na możliwość dalszych intensywnych opadów deszczu. Służby na bieżąco monitorują sytuację hydrologiczną i meteorologiczną oraz dostosowują działania do rozwoju zagrożenia.

Mieszkańcy terenów zagrożonych proszeni są o bezwzględne stosowanie się do poleceń służb, śledzenie oficjalnych komunikatów oraz przygotowanie się na możliwość dalszych utrudnień i ewentualnych działań ewakuacyjnych.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy sytuacja powodziowa jest pod kontrolą?**

Sytuacja jest bardzo poważna i dynamiczna, jednak wszystkie właściwe służby prowadzą intensywne działania mające na celu ograniczenie skutków powodzi oraz ochronę mieszkańców i infrastruktury.

Na bieżąco monitorowany jest poziom wód, stan wałów przeciwpowodziowych oraz przemieszczanie się fali powodziowej. W zależności od rozwoju sytuacji działania są wzmacniane i dostosowywane do aktualnego poziomu zagrożenia.

Priorytetem pozostaje ochrona życia i zdrowia mieszkańców, zabezpieczenie terenów najbardziej zagrożonych oraz zapewnienie sprawnego prowadzenia działań ratowniczych i ewakuacyjnych.

- **Czy mieszkańcy kolejnych miejscowości powinni przygotować się do ewakuacji?**

Służby na bieżąco analizują rozwój sytuacji hydrologicznej i prognozy meteorologiczne. W miejscach, gdzie istnieje ryzyko bezpośredniego zagrożenia dla mieszkańców, mogą być podejmowane decyzje dotyczące ewakuacji lub wcześniejszego przygotowania do jej przeprowadzenia.

Dlatego bardzo ważne jest śledzenie oficjalnych komunikatów oraz stosowanie się do poleceń służb i lokalnej administracji. Mieszkańcy terenów zagrożonych powinni przygotować najpotrzebniejsze rzeczy, dokumenty, leki oraz zadbać o bezpieczeństwo swoich rodzin.

W przypadku wydania decyzji o ewakuacji należy ją traktować jako działanie mające chronić zdrowie i życie mieszkańców.

- **Dlaczego mimo ostrzeżeń nadal dochodzi do tak dużych podtopień?**

Skala i intensywność obecnych opadów powodują bardzo szybki wzrost poziomu wód oraz przeciążenie części infrastruktury przeciwpowodziowej i systemów odprowadzania wody.

W wielu miejscach problemem są również lokalne uwarunkowania terenowe, wysoki poziom nasycenia gruntu wodą po wcześniejszych opadach oraz utrzymująca się przez dłuższy czas fala opadowa obejmująca znaczną część zlewni rzeki.

Służby prowadzą działania mające ograniczać skutki powodzi, jednak przy tak dynamicznych zjawiskach pogodowych nie zawsze możliwe jest całkowite wyeliminowanie podtopień i zalewania terenów położonych najniżej.

- **Jak długo mogą potrwać utrudnienia i problemy z dostawami energii lub wody?**

Czas przywracania normalnego funkcjonowania infrastruktury zależy od skali uszkodzeń oraz dalszego rozwoju sytuacji pogodowej i hydrologicznej.

W części miejscowości zalaniu lub uszkodzeniu uległy elementy infrastruktury energetycznej i wodociągowej, a prowadzenie prac naprawczych jest utrudnione przez wysoki poziom wody oraz ograniczoną dostępność części terenów.

Operatorzy infrastruktury oraz służby techniczne prowadzą działania naprawcze priorytetowo tam, gdzie zagrożone jest bezpieczeństwo mieszkańców oraz funkcjonowanie kluczowych usług publicznych.

- **Jak mieszkańcy mogą pomóc służbom i zwiększyć swoje bezpieczeństwo?**

Najważniejsze jest bezwzględne stosowanie się do poleceń służb oraz unikanie ryzykownych zachowań, takich jak wchodzenie na zalane tereny, przejeżdżanie przez podtopione drogi czy ignorowanie komunikatów o ewakuacji.

Mieszkańcy powinni również zabezpieczyć dokumenty, leki i najpotrzebniejsze rzeczy, przygotować się na możliwość czasowych przerw w dostawach energii lub wody oraz pomagać osobom starszym, samotnym i wymagającym wsparcia.

Bardzo ważne jest także korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji i nierozpowszechnianie niepotwierdzonych komunikatów mogących wywoływać panikę lub dezinformację.

Scenariusz 3: Zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych

Opis zdarzenia

Dziś w godzinach porannych odnotowano rozległe zakłócenia w funkcjonowaniu części systemów i sieci teleinformatycznych wykorzystywanych przez instytucje publiczne, podmioty infrastruktury krytycznej oraz wybrane usługi komercyjne. Problemy dotyczą zarówno administracji publicznej, jak i systemów wykorzystywanych przez obywateli oraz przedsiębiorców do realizacji codziennych usług cyfrowych.

Pierwsze zgłoszenia dotyczyły czasowych utrudnień w dostępie do platform elektronicznych administracji publicznej oraz problemów z działaniem wybranych systemów uwierzytelniania i wymiany danych. Mamy także potwierdzenie, że dochodzi do:

- trudności z logowaniem do usług cyfrowych,
- ograniczonej dostępności niektórych aplikacji,
- opóźnień w działaniu systemów elektronicznych,
- problemów z przesyłaniem danych,
- oraz czasowych przerw w funkcjonowaniu części usług online.

Zakłócenia mają charakter zróżnicowany i nie dotyczą wszystkich systemów jednocześnie. W części przypadków użytkownicy mogą korzystać z usług w ograniczonym zakresie, jednak czas odpowiedzi systemów pozostaje wydłużony, a stabilność działania niektórych platform jest ograniczona.

W związku z incydem niektóre instytucje czasowo przechodzą na procedury awaryjne lub ograniczają funkcjonalność wybranych usług cyfrowych. W części urzędów i podmiotów publicznych pojawiają się trudności z:

- elektronicznym obiegiem dokumentów,
- obsługą spraw obywateli,
- dostępem do centralnych baz danych,
- oraz komunikacją pomiędzy systemami teleinformatycznymi.

Obecnie trwa analiza przyczyn zdarzenia. Na tym etapie nie wyklucza się:

- awarii technicznej,
- przeciążenia infrastruktury,
- błędów aktualizacji systemów,
- uszkodzenia infrastruktury transmisyjnej,
- ani incydentu związanego z cyberbezpieczeństwem.

Służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo oraz operatorzy infrastruktury prowadzą działania diagnostyczne i zabezpieczające. Równolegle monitorowana jest przestrzeń informacyjna ze względu na zwiększone ryzyko pojawiania się prób dezinformacji, oszustw internetowych oraz kampanii phishingowych wykorzystujących obecną sytuację.

Główne przesłanie

Służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo oraz operatorzy infrastruktury prowadzą działania mające na celu ustalenie przyczyn zakłóceń i przywrócenie pełnej funkcjonalności systemów teleinformatycznych. Priorytetem pozostaje utrzymanie ciągłości kluczowych usług publicznych, bezpieczeństwo danych oraz ograniczenie skutków utrudnień dla obywateli i przedsiębiorców.

Przekazy

- Trwają działania diagnostyczne i zabezpieczające prowadzone przez służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo oraz operatorów infrastruktury teleinformatycznej.
- Zakłócenia mogą powodować czasowe utrudnienia w dostępie do części usług cyfrowych, platform administracji publicznej oraz wybranych systemów elektronicznych.
- Na obecnym etapie analizowane są różne możliwe przyczyny incydentu, w tym awaria techniczna, przeciążenie systemów lub incydent związany z cyberbezpieczeństwem.
- Część instytucji funkcjonuje w oparciu o procedury awaryjne w celu utrzymania ciągłości realizacji najważniejszych usług dla obywateli.
- Mieszkańcy powinni zachować szczególną ostrożność wobec podejrzanych wiadomości, linków i prób wyłudzeń wykorzystujących obecną sytuację oraz korzystać wyłącznie z oficjalnych kanałów komunikacji.

Komunikat prasowy

Dziś w godzinach porannych odnotowano rozległe zakłócenia w funkcjonowaniu części systemów i sieci teleinformatycznych wykorzystywanych przez instytucje publiczne, podmioty infrastruktury krytycznej oraz wybrane usługi komercyjne. Utrudnienia dotyczą między innymi części platform administracji publicznej, systemów wymiany danych oraz wybranych usług cyfrowych wykorzystywanych przez obywateli i przedsiębiorców.

Pierwsze zgłoszenia dotyczyły problemów z dostępem do części usług elektronicznych, trudności z logowaniem oraz ograniczonej dostępności niektórych aplikacji i systemów. W kolejnych godzinach pojawiły się również informacje o opóźnieniach w działaniu systemów elektronicznych oraz czasowych przerwach w funkcjonowaniu wybranych usług online.


Zakłócenia mają charakter zróżnicowany i nie dotyczą wszystkich systemów jednocześnie. W części przypadków usługi funkcjonują w ograniczonym zakresie lub z wydłużonym czasem odpowiedzi. Niektóre instytucje czasowo przechodzą na procedury awaryjne w celu utrzymania ciągłości realizacji najważniejszych usług publicznych.


Służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo oraz operatorzy infrastruktury teleinformatycznej prowadzą działania diagnostyczne i zabezpieczające mające na celu ustalenie przyczyn incydentu oraz przywrócenie pełnej funkcjonalności systemów. Na obecnym etapie analizowanych jest kilka możliwych przyczyn zdarzenia, w tym awaria techniczna, przeciążenie infrastruktury, błędy aktualizacji lub incydent związany z cyberbezpieczeństwem.


Równolegle monitorowana jest przestrzeń informacyjna pod kątem prób dezinformacji, oszustw internetowych i kampanii phishingowych wykorzystujących obecną sytuację. Mieszkańcy proszeni są o zachowanie szczególnej ostrożności wobec podejrzanych wiadomości, linków i próśb o podawanie danych logowania lub danych osobowych.

Priorytetem pozostaje utrzymanie ciągłości kluczowych usług publicznych.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy mamy do czynienia z cyberatakiem na państwo?**

Na obecnym etapie analizowanych jest kilka możliwych przyczyn zakłóceń, w tym zarówno awaria techniczna, przeciążenie infrastruktury, błędy systemowe, jak i wariant związany z cyberbezpieczeństwem.

Służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo oraz operatorzy infrastruktury prowadzą szczegółowe działania diagnostyczne i zabezpieczające. W tego typu sytuacjach bardzo ważne jest unikanie przedwczesnych wniosków do czasu potwierdzenia przyczyn incydentu na podstawie analiz technicznych.

Priorytetem pozostaje obecnie stabilizacja działania systemów, utrzymanie ciągłości kluczowych usług oraz zabezpieczenie infrastruktury i danych użytkowników.

- **Jakie usługi są obecnie najbardziej dotknięte zakłóceniami?**

Zakłócenia dotyczą części usług cyfrowych wykorzystywanych przez administrację publiczną, obywateli oraz przedsiębiorców. W części przypadków użytkownicy mogą doświadczać problemów z logowaniem, wydłużonym czasem działania systemów lub czasową niedostępnością wybranych funkcjonalności.

Nie wszystkie systemy zostały dotknięte w takim samym stopniu, dlatego sytuacja może wyglądać różnie w zależności od rodzaju usługi lub instytucji. Część podmiotów funkcjonuje obecnie w oparciu o procedury awaryjne pozwalające utrzymać realizację najważniejszych zadań.

Służby i operatorzy pracują nad sukcesywnym przywracaniem pełnej funkcjonalności systemów.

- **Czy dane obywateli są bezpieczne?**

Bezpieczeństwo danych jest jednym z najważniejszych priorytetów prowadzonych działań. Na obecnym etapie trwa analiza charakteru incydentu oraz weryfikacja, czy zakłócenia miały wpływ na integralność lub bezpieczeństwo danych przetwarzanych przez poszczególne systemy.

W tego typu sytuacjach standardowo wdrażane są dodatkowe procedury zabezpieczające oraz monitoring infrastruktury teleinformatycznej. Równoległe służby analizują przestrzeń informacyjną pod kątem prób oszustw lub wyłudzeń wykorzystujących obecną sytuację.

Mieszkańcy powinni zachować szczególną ostrożność wobec podejrzanych wiadomości, linków i komunikatów podszywających się pod instytucje publiczne lub operatorów usług.

- **Jak długo mogą potrwać utrudnienia?**

Obecnie trwa diagnozowanie przyczyn incydentu oraz przywracanie stabilnego działania poszczególnych systemów i usług. Czas usuwania zakłóceń zależy od charakteru problemu, zakresu objętej nim infrastruktury oraz konieczności bezpiecznego wdrażania działań naprawczych.

W części systemów funkcjonalność jest już stopniowo przywracana, natomiast inne mogą nadal działać w ograniczonym zakresie. Priorytetowo traktowane są usługi kluczowe dla funkcjonowania państwa oraz bezpieczeństwa obywateli.

- **Jak mieszkańcy powinni zachować się w obecnej sytuacji?**

Przede wszystkim należy zachować spokój i korzystać wyłącznie z oficjalnych kanałów komunikacji instytucji publicznych oraz operatorów usług. Warto również przygotować się na możliwość czasowych utrudnień w dostępie do części usług cyfrowych.

Szczególną ostrożność należy zachować wobec wiadomości SMS, e-maili lub komunikatów zawierających podejrzaną linki, prośby o podanie danych logowania lub informacje o konieczności „pilnej weryfikacji konta”. Tego typu sytuacje często są wykorzystywane przez cyberprzestępców do prowadzenia kampanii phishingowych.

W przypadku problemów z dostępem do usług zalecane jest korzystanie z oficjalnych komunikatów publikowanych przez właściwe instytucje i operatorów infrastruktury.

Scenariusz 4: Działania hybrydowe - skoordynowana kampania dezinformacyjna i wywołanie niepokojów społecznych

Opis zdarzenia

W ciągu ostatnich dni odnotowano wyraźny wzrost aktywności dezinformacyjnej dotyczącej rzekomego zagrożenia dla bezpieczeństwa mieszkańców oraz planowanych ograniczeń w funkcjonowaniu wybranych usług publicznych. Kampania prowadzona jest głównie za pośrednictwem mediów społecznościowych, komunikatorów internetowych oraz anonimowych stron publikujących treści o charakterze alarmowym i sensacyjnym.

W przestrzeni publicznej zaczęły pojawiać się liczne niepotwierdzone informacje dotyczące między innymi:

- rzekomych braków żywności i paliwa,
- planowanych ograniczeń w przemieszczaniu się,
- problemów z funkcjonowaniem infrastruktury krytycznej,
- możliwych zakłóceń dostaw energii,
- oraz zagrożeń dla bezpieczeństwa publicznego.

Część materiałów została przygotowana w sposób sugerujący, że pochodzą od instytucji państwowych lub służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo. W internecie rozpowszechniane są zmanipulowane grafiki, fałszywe alerty, spreparowane nagrania oraz materiały podszywające się pod oficjalne komunikaty administracji publicznej i służb ratunkowych.

Równolegle w części regionów obserwowany jest wzrost napięcia społecznego. W niektórych miejscowościach mieszkańcy zaczynają masowo wykupywać:

- żywność długoterminową,
- paliwo,
- gotówkę,
- baterie i agregaty,
- oraz środki medyczne i higieniczne.

W mediach społecznościowych pojawiają się również wezwania do organizowania spontanicznych zgromadzeń, protestów oraz blokad dróg opartych na niepotwierdzonych informacjach dotyczących rzekomych działań władz lub zagrożeń dla obywateli. Służby oraz instytucje państwowe prowadzą działania związane z:

- monitoringiem sytuacji informacyjnej,
- identyfikacją źródeł dezinformacji,
- publikowaniem komunikatów prostujących,
- oraz uspokajaniem nastrojów społecznych.

Na obecnym etapie nie potwierdzono informacji o zagrożeniu dla ciągłości działania państwa, dostaw podstawowych usług ani bezpieczeństwa obywateli.

Główne przesłanie

Institucje państwowe oraz służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo monitorują i przeciwdziałają skoordynowanej kampanii dezinformacyjnej mającej na celu wywołanie niepokoju społecznego i destabilizacji informacyjnej. Na obecnym etapie nie ma potwierdzonych informacji o zagrożeniu dla bezpieczeństwa obywateli, ciągłości działania państwa ani dostaw podstawowych usług.

Przekazy

- Służby prowadzą działania związane z identyfikacją źródeł dezinformacji oraz monitorowaniem fałszywych treści pojawiających się w internecie i mediach społecznościowych.
- Rozpowszechniane w sieci alarmowe komunikaty, grafiki i nagrania mogą być zmanipulowane lub fałszywie podszywać się pod oficjalne instytucje państwowe.
- Nie ma obecnie potwierdzonych informacji o zagrożeniu dla dostaw żywności, paliwa, energii ani funkcjonowania podstawowych usług publicznych.
- Mieszkańcy powinni zachować spokój, nie podejmować działań w oparciu o niezweryfikowane informacje oraz korzystać wyłącznie z oficjalnych źródeł komunikacji.
- Instytucje państwowe będą na bieżąco publikować potwierdzone informacje oraz komunikaty prostujące pojawiające się fałszywe treści.

Komunikat prasowy

W ostatnich dniach służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa oraz monitoring przestrzeni informacyjnej odnotowały wzmożoną aktywność dezinformacyjną prowadzoną głównie za pośrednictwem mediów społecznościowych, komunikatorów internetowych oraz anonimowych źródeł publikujących alarmowe i niepotwierdzone treści dotyczące bezpieczeństwa państwa i funkcjonowania usług publicznych.


Rozpowszechniane są między innymi fałszywe informacje dotyczące rzekomych braków żywności i paliwa, ograniczeń w przemieszczaniu się, problemów z funkcjonowaniem infrastruktury krytycznej oraz zagrożeń dla bezpieczeństwa publicznego. W części przypadków wykorzystywane są zmanipulowane grafiki, spreparowane nagrania oraz treści podszywające się pod oficjalne komunikaty instytucji państwowych i służb.


Służby prowadzą działania związane z identyfikacją źródeł dezinformacji, monitoringiem przestrzeni informacyjnej oraz publikowaniem komunikatów prostujących pojawiające się fałszywe informacje. Równolegle analizowane są przypadki prób wywoływania napięć społecznych i destabilizacji informacyjnej.


Na obecnym etapie nie ma potwierdzonych informacji o zagrożeniu dla ciągłości działania państwa, dostaw żywności, paliwa, energii ani funkcjonowania podstawowych usług publicznych. Instytucje państwowe apelują do mieszkańców o zachowanie spokoju, niepodejmowanie działań w oparciu o niezweryfikowane informacje oraz korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł komunikacji administracji publicznej i służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo.

Wszelkie potwierdzone informacje dotyczące sytuacji będą przekazywane na bieżąco przez właściwe instytucje państwowe.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy Polska jest obecnie celem zorganizowanego ataku informacyjnego?**

Służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa analizują obecną sytuację pod kątem skoordynowanych działań dezinformacyjnych oraz prób wywoływania napięć społecznych i destabilizacji informacyjnej.

Widzimy zwiększoną aktywność polegającą na rozpowszechnianiu alarmowych, emocjonalnych i często fałszywych treści dotyczących bezpieczeństwa państwa, funkcjonowania infrastruktury oraz rzekomych działań władz. Część materiałów została przygotowana w sposób mający wzmacniać niepokój społeczny i podważać zaufanie do instytucji publicznych.

Na obecnym etapie najważniejsze jest zachowanie spokoju oraz opieranie się wyłącznie na potwierdzonych informacjach publikowanych przez oficjalne instytucje państwowe.

- **Czy istnieje realne zagrożenie brakami żywności, paliwa lub energii?**

Na obecnym etapie nie ma potwierdzonych informacji wskazujących na zagrożenie dla ciągłości dostaw podstawowych usług, żywności, paliwa czy energii.

Właśnie dlatego apelujemy, aby nie podejmować działań pod wpływem emocji i nie opierać swoich decyzji na niezweryfikowanych treściach publikowanych w internecie i mediach społecznościowych. Masowe wykupywanie produktów na podstawie fałszywych informacji może samo w sobie prowadzić do niepotrzebnych utrudnień i napięć społecznych.

Służby oraz administracja państwowa monitorują sytuację na bieżąco i będą informować opinię publiczną o wszelkich potwierdzonych zagrożeniach, jeśli takie się pojawią.

- **Jak mieszkańcy mogą rozpoznać fałszywe komunikaty?**

Wiele fałszywych materiałów jest przygotowywanych w sposób imitujący oficjalne komunikaty służb lub administracji publicznej. Dlatego bardzo ważne jest sprawdzanie źródła informacji oraz korzystanie wyłącznie z oficjalnych kanałów komunikacji instytucji państwowych.

Szczególne ostrożność należy zachować wobec anonimowych grafik, nagrań, wiadomości przesyłanych w komunikatorach oraz treści wywołujących silne emocje i presję natychmiastowego działania.

Jeżeli pojawiają się wątpliwości dotyczące autentyczności komunikatu, należy zweryfikować informacje na stronach internetowych i profilach oficjalnych instytucji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe.

- **Czy służby wiedzą, kto stoi za kampanią dezinformacyjną?**

Trwają działania analityczne i operacyjne mające na celu identyfikację źródeł rozpowszechnianych treści oraz mechanizmów wykorzystywanych do prowadzenia kampanii dezinformacyjnej.

W tego typu sytuacjach bardzo ważne jest dokładne potwierdzenie informacji oraz analiza sposobu rozpowszechniania materiałów, dlatego nie chcemy przekazywać przedwczesnych wniosków przed zakończeniem działań służb.

Priorytetem pozostaje obecnie ograniczanie skutków dezinformacji, publikowanie komunikatów prostujących oraz utrzymanie stabilności informacyjnej i społecznej.

- **Czy mieszkańcy powinni obawiać się dalszej eskalacji sytuacji?**

Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na zagrożenie dla bezpieczeństwa obywateli ani ciągłości funkcjonowania państwa i podstawowych usług publicznych.

Należy jednak pamiętać, że celem tego typu działań jest często wywoływanie chaosu informacyjnego, niepokoju społecznego oraz utraty zaufania do instytucji publicznych. Dlatego tak ważne jest zachowanie spokoju, odpowiedzialne korzystanie z informacji oraz nierozpowszechnianie niesprawdzonych treści.

Instytucje państwowe monitorują sytuację całodobowo i będą na bieżąco przekazywać potwierdzone informacje oraz komunikaty dotyczące bezpieczeństwa publicznego.

Scenariusz 5: Susza/fala upałów – długotrwała fala upałów i pogłębiający się deficyt wody

Opis zdarzenia

Od kilku tygodni na obszarze całego kraju utrzymują się bardzo wysokie temperatury powietrza oraz długotrwały brak opadów atmosferycznych. W wielu regionach temperatury regularnie przekraczają 30°C, a lokalnie osiągają nawet 35–38°C. Prognozy meteorologiczne wskazują, że fala upałów może utrzymywać się przez kolejne dni lub tygodnie, co dodatkowo pogłębia skutki suszy hydrologicznej i rolniczej.

Na terenie wielu województw obserwowany jest systematyczny spadek poziomu wód w rzekach, jeziorach i zbiornikach retencyjnych. W części regionów poziomy wód osiągają wartości charakterystyczne dla suszy hydrologicznej, co zaczyna wpływać na funkcjonowanie gospodarki komunalnej, rolnictwa oraz części infrastruktury technicznej.

Długotrwałe przesuszenie gleby powoduje pogarszanie się warunków upraw rolnych. Coraz częściej odnotowywane są:

- straty w uprawach zbóż, warzyw i owoców,
- problemy z nawodnieniem pól,
- spadek wydajności produkcji rolnej,
- oraz pogarszająca się sytuacja hodowców zwierząt związana z ograniczoną dostępnością pasz i wody.

Wysokie temperatury oraz długotrwałe nasłonecznienie stanowią również bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia i życia mieszkańców. Szczególnie zagrożone pozostają:

- osoby starsze,
- dzieci,
- osoby przewlekle chore,
- osoby w kryzysie bezdomności,
- oraz osoby wykonujące pracę fizyczną na otwartej przestrzeni.

W ostatnich dniach odnotowano już przypadki:

- udarów cieplnych,
- odwodnień,
- zapaść, zapaść,
- oraz zgonów związanych z ekstremalnie wysoką temperaturą.

W wielu regionach obowiązuje najwyższy stopień zagrożenia pożarowego w lasach. Służby odnotowują zwiększoną liczbę pożarów:

- lasów,
- łąk,
- pól uprawnych,
- oraz terenów suchych i nieużytków.

W części miejscowości lokalne władze rozważają lub wprowadzają czasowe ograniczenia dotyczące korzystania z wody, szczególnie w zakresie:

- podlewania ogrodów i trawników,
- napełniania basenów,
- oraz wykorzystywania wody do celów gospodarczych niezwiązanych z podstawowymi potrzebami mieszkańców.

Główne przesłanie

Służby i administracja publiczna monitorują sytuację związaną z długotrwałą falą upałów i pogłębiającym się deficytem wody oraz prowadzą działania mające na celu ochronę zdrowia mieszkańców, ograniczenie skutków suszy i zmniejszenie ryzyka pożarowego. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo ludzi, racjonalne gospodarowanie wodą oraz wsparcie dla najbardziej zagrożonych regionów i grup mieszkańców.

Przekazy

- Utrzymujące się wysokie temperatury i brak opadów powodują pogłębianie się skutków suszy hydrologicznej i rolniczej oraz zwiększają zagrożenie pożarowe.
- Szczególną ostrożność powinny zachować osoby starsze, dzieci, osoby przewlekle chore oraz osoby pracujące na otwartej przestrzeni.
- Mieszkańcy powinni ograniczać przebywanie na słońcu w najgorętszych godzinach dnia, regularnie się nawadniać oraz zwracać uwagę na osoby wymagające pomocy.
- W części regionów mogą zostać wprowadzone czasowe ograniczenia dotyczące korzystania z wody w celu zabezpieczenia podstawowych potrzeb mieszkańców.
- Służby apelują o zachowanie szczególnej ostrożności w lasach i na terenach suchych ze względu na bardzo wysokie ryzyko pożarów.

Komunikat prasowy

Na obszarze całego kraju utrzymują się bardzo wysokie temperatury oraz długotrwały brak opadów atmosferycznych, co prowadzi do pogłębiania się skutków suszy hydrologicznej i rolniczej. W wielu regionach temperatury regularnie przekraczają 30°C, a lokalnie osiągają nawet 35–38°C. Prognozy wskazują, że fala upałów może utrzymywać się również w kolejnych dniach.

Służby oraz administracja publiczna monitorują sytuację związaną z wysokimi temperaturami, deficytem wody oraz rosnącym zagrożeniem pożarowym. Obserwowany jest systematyczny spadek poziomu wód w rzekach, jeziorach i zbiornikach retencyjnych, a w części regionów wartości osiągają poziom charakterystyczny dla suszy hydrologicznej.

Długotrwałe przesuszenie gleby wpływa również na sytuację w rolnictwie. Coraz częściej odnotowywane są straty w uprawach, problemy z nawodnieniem pól oraz trudności związane z dostępnością wody i pasz dla hodowli zwierząt.

Wysokie temperatury stanowią także bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia mieszkańców. Szczególnie narażone są osoby starsze, dzieci, osoby przewlekle chore, osoby w kryzysie bezdomności oraz osoby wykonujące pracę fizyczną na otwartej przestrzeni. W ostatnich dniach odnotowano przypadki udarów cieplnych, odwodnień i zapaść związanych z ekstremalnie wysoką temperaturą.

W wielu regionach obowiązuje najwyższy stopień zagrożenia pożarowego. Służby odnotowują zwiększoną liczbę pożarów lasów, łąk, pól uprawnych i terenów suchych.

W części miejscowości mogą zostać wprowadzone czasowe ograniczenia dotyczące korzystania z wody, szczególnie w zakresie wykorzystania jej do celów niezwiązanych z podstawowymi potrzebami mieszkańców.

Apelujemy o ograniczanie przebywania na słońcu w najgorętszych godzinach dnia, regularne nawadnianie organizmu, racjonalne gospodarowanie wodą oraz zachowanie szczególnej ostrożności na terenach leśnych i suchych.

Kontakt dla mediów:



tel. XXX-XXX-XXX



XYZ@XYZ.gov.pl



www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy Polsce grozi poważny kryzys związany z brakiem wody?**

Obecna sytuacja hydrologiczna jest bardzo trudna i wymaga stałego monitorowania. W wielu regionach obserwowany jest systematyczny spadek poziomu wód oraz pogłębianie się skutków suszy hydrologicznej i rolniczej.

Na obecnym etapie priorytetem pozostaje zabezpieczenie podstawowych potrzeb mieszkańców oraz utrzymanie ciągłości funkcjonowania infrastruktury komunalnej. Dlatego w części miejscowości mogą być wprowadzane czasowe ograniczenia dotyczące korzystania z wody do celów niezwiązanych z podstawowym funkcjonowaniem gospodarstw domowych.

Sytuacja jest monitorowana na bieżąco przez służby i administrację, a działania podejmowane są adekwatnie do poziomu zagrożenia w poszczególnych regionach kraju.

- **Jak mieszkańcy powinni chronić się podczas fali upałów?**

Najważniejsze jest ograniczanie przebywania na słońcu w najgorętszych godzinach dnia, regularne nawadnianie organizmu oraz unikanie nadmiernego wysiłku fizycznego podczas wysokich temperatur.

Szczególne uwagę należy zwrócić na osoby starsze, dzieci, osoby przewlekle chore oraz wszystkich pracujących na otwartej przestrzeni. Bardzo ważne jest również reagowanie w sytuacjach, gdy widzimy osoby mogące potrzebować pomocy z powodu odwodnienia lub przegrzania organizmu.

Wysokie temperatury mogą prowadzić do poważnych zagrożeń zdrowotnych, takich jak udary cieplne czy zaskabnięcia, dlatego nie należy lekceważyć objawów przegrzania organizmu.

- **Czy możliwe są kolejne ograniczenia dotyczące korzystania z wody?**

W części regionów lokalne władze już analizują lub wdrażają czasowe ograniczenia dotyczące wykorzystywania wody do celów innych niż podstawowe potrzeby mieszkańców.

Takie działania mają przede wszystkim zabezpieczyć ciągłość dostaw wody dla gospodarstw domowych, placówek ochrony zdrowia oraz infrastruktury krytycznej. Dotyczy to między innymi ograniczania podlewania ogrodów, napełniania basenów czy wykorzystywania dużych ilości wody do celów gospodarczych.

Ewentualne decyzje będą podejmowane lokalnie w zależności od sytuacji hydrologicznej i możliwości systemów wodociągowych.

- **Jak duże jest obecnie zagrożenie pożarowe?**

W wielu regionach kraju obowiązuje najwyższy stopień zagrożenia pożarowego. Długotrwałe przesuszenie ściółki leśnej, wysokie temperatury oraz brak opadów powodują, że nawet niewielkie źródło ognia może doprowadzić do bardzo szybkiego rozprzestrzeniania się pożaru.

Służby odnotowują zwiększoną liczbę pożarów lasów, łąk, pól uprawnych oraz terenów suchych i nieużytków. Dlatego apelujemy o szczególną ostrożność, niewypalanie traw, nieużywanie otwartego ognia w pobliżu terenów leśnych oraz reagowanie na wszelkie oznaki pożaru.

W obecnych warunkach nawet pozornie niegroźne zachowania mogą prowadzić do bardzo poważnych konsekwencji.

- **Czy sytuacja może jeszcze się pogorszyć?**

Prognozy meteorologiczne wskazują, że fala upałów może utrzymywać się przez kolejne dni lub tygodnie, co może prowadzić do dalszego pogłębiania skutków suszy i wzrostu zagrożeń dla mieszkańców, rolnictwa i infrastruktury.

Najbardziej zagrożone pozostają regiony już dotknięte deficytem wody oraz obszary o wysokim zagrożeniu pożarowym. Dalsze utrzymywanie się ekstremalnych temperatur może wpływać również na funkcjonowanie systemów wodociągowych, rolnictwa i części infrastruktury technicznej.

Służby oraz administracja publiczna monitorują sytuację całodobowo i będą na bieżąco informować mieszkańców o rozwoju zagrożenia oraz ewentualnych dodatkowych zaleceniach.

Scenariusz 6: Epizootia – wykrycie ogniska wysoce zjadliwej grypy ptaków na terenie kilku powiatów

Opis zdarzenia

Na terenie kilku powiatów w południowej Polsce wykryto ogniska wysoce zjadliwej grypy ptaków (HPAI – Highly Pathogenic Avian Influenza) w gospodarstwach utrzymujących drób. Pierwsze sygnały o możliwym wystąpieniu choroby pojawiły się po zgłoszeniach hodowców dotyczących nagłego wzrostu liczby padłych ptaków oraz gwałtownego pogorszenia kondycji stad. Przeprowadzone badania laboratoryjne potwierdziły obecność wirusa grypy ptaków o wysokiej zjadliwości.

Choroba dotyczy przede wszystkim drobiu hodowlanego – kur, indyków, kaczek i gęsi – jednak potencjalnym źródłem rozprzestrzeniania wirusa mogą być również dzikie ptaki migrujące, szczególnie ptactwo wodne. W związku z wykryciem kolejnych ognisk chorobowych służby weterynaryjne rozpoczęły wdrażanie procedur przewidzianych dla epizootii o dużym ryzyku rozprzestrzeniania.

Na obszarach objętych zagrożeniem wyznaczono:

- strefy zapowietrzone,
- strefy zagrożone,
- oraz obszary objęte dodatkowymi ograniczeniami weterynaryjnymi.

Wprowadzono ograniczenia dotyczące:

- przemieszczania drobiu,
- transportu jaj i produktów pochodzenia drobiowego,
- organizacji targów i wystaw zwierząt,
- oraz funkcjonowania części gospodarstw i zakładów związanych z produkcją drobiarską.

Służby weterynaryjne prowadzą intensywne kontrole gospodarstw znajdujących się na obszarze objętym zagrożeniem. W części przypadków konieczne jest przeprowadzanie likwidacji stad oraz działań dezynfekcyjnych mających ograniczyć dalsze rozprzestrzenianie się wirusa.

Sytuacja powoduje znaczące straty ekonomiczne dla producentów drobiu oraz wzrost niepokoju społecznego i zainteresowania mediów. W części miejscowości mieszkańcy zgłaszają obawy dotyczące bezpieczeństwa żywności oraz możliwości przeniesienia choroby na ludzi.

Na obecnym etapie służby podkreślają, że nie ma informacji o zagrożeniu dla bezpieczeństwa mieszkańców związanym ze spożyciem żywności pochodzącej z legalnych i kontrolowanych źródeł. Produkty dopuszczone do obrotu podlegają nadzorowi weterynaryjnemu i sanitarnemu.

Główne przesłanie

Służby weterynaryjne prowadzą działania mające na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się wysoce zjadliwej grypy ptaków oraz ochronę bezpieczeństwa hodowli drobiu i rynku żywności. Priorytetem pozostaje szybkie wykrywanie kolejnych ognisk choroby, wdrażanie procedur bezpieczeństwa oraz ograniczenie skutków gospodarczych dla producentów.

Przekazy

- Służby weterynaryjne prowadzą intensywne działania kontrolne, monitoringowe i dezynfekcyjne na terenach objętych występowaniem ognisk choroby.
- Wprowadzono czasowe ograniczenia dotyczące przemieszczania drobiu, transportu wybranych produktów oraz funkcjonowania części gospodarstw w strefach objętych restrykcjami.
- Choroba dotyczy przede wszystkim ptaków i hodowli drobiu, a produkty pochodzące z legalnych i kontrolowanych źródeł pozostają objęte nadzorem weterynaryjnym i sanitarnym.
- Hodowcy powinni bezwzględnie stosować się do zaleceń służb weterynaryjnych dotyczących bioasekuracji i zgłaszać wszelkie niepokojące przypadki w stadach.
- Mieszkańcy powinni korzystać wyłącznie z oficjalnych komunikatów służb i nie rozpowszechniać niepotwierdzonych informacji dotyczących zagrożeń dla zdrowia ludzi i bezpieczeństwa żywności.

Komunikat prasowy

Na terenie kilku powiatów w południowej Polsce potwierdzono wystąpienie ognisk wysoce zjadliwej grypy ptaków (HPAI) w gospodarstwach utrzymujących drób. Informacje o możliwym wystąpieniu choroby pojawiły się po zgłoszeniach hodowców dotyczących nagłych padnięć ptaków oraz gwałtownego pogorszenia kondycji stad. Badania laboratoryjne potwierdziły obecność wirusa grypy ptaków o wysokiej zjadliwości.

W związku z wykryciem ognisk choroby służby weterynaryjne wdrożyły procedury przewidziane dla epizootii o dużym ryzyku rozprzestrzeniania. Wyznaczono strefy zapowietrzone i zagrożone oraz wprowadzono dodatkowe ograniczenia weterynaryjne dotyczące przemieszczania drobiu, transportu wybranych produktów oraz funkcjonowania części gospodarstw znajdujących się na obszarach objętych restrykcjami.


Służby weterynaryjne prowadzą intensywne działania kontrolne, monitoringowe i dezynfekcyjne mające na celu ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się wirusa. W części gospodarstw konieczne jest przeprowadzanie likwidacji stad zgodnie z obowiązującymi procedurami bezpieczeństwa biologicznego.


Na obecnym etapie służby podkreślają, że nie ma informacji wskazujących na zagrożenie dla bezpieczeństwa mieszkańców związane ze spożyciem żywności pochodzącej z legalnych i kontrolowanych źródeł. Produkty dopuszczone do obrotu pozostają objęte nadzorem weterynaryjnym i sanitarnym.


Hodowcy proszeni są o bezwzględne przestrzeganie zasad bioasekuracji oraz niezwłoczne zgłaszanie wszelkich niepokojących objawów w stadach. Mieszkańcy powinni korzystać wyłącznie z oficjalnych komunikatów służb i nie rozpowszechniać niepotwierdzonych informacji dotyczących zagrożeń dla zdrowia ludzi i bezpieczeństwa żywności.

Priorytetem pozostaje szybkie wykrywanie kolejnych ognisk choroby, ograniczenie transmisji wirusa oraz minimalizowanie skutków gospodarczych dla producentów drobiu.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy grypa ptaków stanowi zagrożenie dla ludzi?**

Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na zagrożenie dla mieszkańców związane ze spożyciem produktów pochodzących z legalnych i kontrolowanych źródeł. Produkty znajdujące się w obrocie podlegają nadzorowi weterynaryjnemu i sanitarnemu.

Obecna sytuacja dotyczy przede wszystkim hodowli drobiu i zdrowia zwierząt. Służby prowadzą działania mające ograniczyć rozprzestrzenianie się wirusa wśród ptaków oraz zabezpieczyć bezpieczeństwo produkcji żywności.

Jednocześnie apelujemy o korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów i niepowielanie niepotwierdzonych informacji mogących wywoływać niepotrzebny niepokój społeczny.

- **Dlaczego konieczna jest likwidacja części stad?**

W przypadku wysoce zjadliwej grypy ptaków obowiązujące procedury weterynaryjne przewidują działania mające ograniczyć dalsze rozprzestrzenianie się wirusa i ochronić pozostałe hodowle.

Likwidacja stad w ogniskach choroby jest jednym z podstawowych działań stosowanych na całym świecie w przypadku wystąpienia tego typu epizootii. Celem jest przerwanie transmisji wirusa i ograniczenie ryzyka pojawiania się kolejnych ognisk.

Działania prowadzone są zgodnie z procedurami weterynaryjnymi i zasadami bezpieczeństwa biologicznego oraz pod nadzorem właściwych służb.

- **Czy możliwe są braki drobiu lub wzrost cen żywności?**

Obecna sytuacja może wpływać na funkcjonowanie części rynku drobiarskiego oraz powodować straty gospodarcze dla producentów. Na obecnym etapie jednak priorytetem pozostaje ograniczenie rozprzestrzeniania się choroby i stabilizacja sytuacji epizootycznej.

Wprowadzane ograniczenia dotyczą przede wszystkim obszarów objętych strefami weterynaryjnymi i mają charakter czasowy. Służby monitorują sytuację również pod kątem wpływu na rynek żywności i ciągłość dostaw.

Najważniejsze jest obecnie szybkie wykrywanie kolejnych przypadków oraz skuteczne wdrażanie działań ochronnych w gospodarstwach.

- **Jak hodowcy powinni zabezpieczać swoje gospodarstwa?**

Hodowcy powinni bezwzględnie przestrzegać zasad bioasekuracji oraz stosować się do zaleceń służb weterynaryjnych. Dotyczy to między innymi ograniczania kontaktu drobiu z dzikim ptactwem, zabezpieczania paszy i wody oraz kontrolowania ruchu osób i sprzętu w gospodarstwach.

Bardzo ważne jest również szybkie zgłaszanie wszelkich niepokojących objawów, takich jak nagłe padnięcia ptaków, spadek kondycji stad czy zmiany w zachowaniu zwierząt.

Wczesne wykrywanie ognisk choroby ma kluczowe znaczenie dla ograniczenia dalszego rozprzestrzeniania się wirusa.

- **Czy sytuacja może objąć kolejne regiony kraju?**

Służby weterynaryjne monitorują sytuację na bieżąco i prowadzą intensywne działania kontrolne również poza obszarami, na których wykryto ogniska choroby.

W przypadku wysoce zjadliwej grypy ptaków istnieje ryzyko dalszego rozprzestrzeniania się wirusa, szczególnie z udziałem dzikiego ptactwa migrującego. Dlatego wdrażane są działania mające jak najszybciej wykrywać kolejne przypadki oraz ograniczać transmisję choroby.

Sytuacja jest stale analizowana, a ewentualne kolejne decyzje dotyczące obszarów objętych restrykcjami będą podejmowane na podstawie wyników badań i analiz służb weterynaryjnych.

Scenariusz 7: Zakłócenia w systemie energetycznym – rozległa awaria sieci elektroenergetycznej i przerwy w dostawie energii (blackout)

Opis zdarzenia

W godzinach popołudniowych doszło do rozległej awarii krajowego systemu elektroenergetycznego, w wyniku której przerwy w dostawie energii elektrycznej objęły znaczną część kraju. Problemy z zasilaniem występują zarówno w dużych aglomeracjach miejskich, jak i na obszarach wiejskich. Zakłócenia dotyczą gospodarstw domowych, infrastruktury krytycznej, części zakładów przemysłowych oraz sieci telekomunikacyjnych i usług cyfrowych.

Pierwsze sygnały o problemach pojawiły się po nagłych spadkach napięcia i wyłączeniach sieci energetycznych w kilku regionach kraju. W kolejnych minutach doszło do kaskadowych przeciążeń systemu oraz automatycznych wyłączeń części infrastruktury przesyłowej i dystrybucyjnej. W rezultacie znacząca liczba odbiorców utraciła dostęp do energii elektrycznej.

Awaria spowodowała natychmiastowe zakłócenia w funkcjonowaniu:

- sygnalizacji świetlnej,
- transportu publicznego,
- systemów ogrzewania i wentylacji,
- infrastruktury wodociągowej,
- stacji paliw,
- bankomatów i terminali płatniczych,
- oraz części systemów telekomunikacyjnych.

W wielu miejscach mieszkańcy zgłaszają problemy z:

- dostępem do internetu,
- wykonywaniem połączeń telefonicznych,
- działaniem sieci komórkowych,
- oraz ograniczoną dostępnością usług elektronicznych.

W części szpitali, centrów danych oraz obiektów infrastruktury krytycznej uruchomiono systemy zasilania awaryjnego. Jednocześnie służby monitorują stabilność tych systemów oraz możliwość wystąpienia kolejnych problemów wynikających z długotrwałego braku energii.

Sytuacja pozostaje dynamiczna. Operatorzy systemów energetycznych prowadzą działania mające na celu:

- stabilizację sieci,
- identyfikację przyczyn awarii,
- oraz stopniowe przywracanie zasilania w poszczególnych regionach.

Na obecnym etapie nie wyklucza się różnych przyczyn zdarzenia, w tym:

- awarii technicznej,
- przeciążenia systemu,
- ekstremalnych warunków pogodowych,
- błędów infrastrukturalnych,
- ani celowego działania związanego z cyberbezpieczeństwem lub sabotażem.

Główne przesłanie

Operatorzy systemu elektroenergetycznego oraz właściwe służby prowadzą działania mające na celu stabilizację krajowej sieci energetycznej i stopniowe przywracanie dostaw energii elektrycznej. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, utrzymanie funkcjonowania infrastruktury krytycznej oraz ograniczenie skutków awarii dla ludności i usług publicznych.

Przekazy

- Operatorzy energetyczni i służby techniczne prowadzą działania związane ze stabilizacją systemu elektroenergetycznego oraz sukcesywnym przywracaniem zasilania w poszczególnych regionach kraju.
- Awaria może powodować zakłócenia w funkcjonowaniu transportu, sieci telekomunikacyjnych, dostępu do internetu, płatności bezgotówkowych oraz części usług publicznych i komercyjnych.
- Obiekty infrastruktury krytycznej, w tym szpitale i kluczowe systemy bezpieczeństwa, funkcjonują w oparciu o procedury awaryjne i systemy zasilania rezerwowego.
- Mieszkańcy powinni ograniczyć korzystanie z energii po przywróceniu zasilania do najważniejszych potrzeb, zachować ostrożność oraz śledzić oficjalne komunikaty służb i operatorów.
- Na obecnym etapie analizowane są różne możliwe przyczyny awarii, a służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa monitorują sytuację również pod kątem cyberbezpieczeństwa i ochrony infrastruktury krytycznej.

Komunikat prasowy

W godzinach popołudniowych doszło do rozległej awarii krajowego systemu elektroenergetycznego, w wyniku której przerwy w dostawie energii elektrycznej objęły znaczną część kraju. Zakłócenia dotyczą zarówno dużych aglomeracji miejskich, jak i obszarów wiejskich.

Operatorzy systemów energetycznych oraz właściwe służby prowadzą intensywne działania mające na celu stabilizację sieci elektroenergetycznej, identyfikację przyczyn awarii oraz stopniowe przywracanie zasilania w poszczególnych regionach kraju.

W wyniku awarii występują utrudnienia w funkcjonowaniu części infrastruktury i usług, w tym:

- transportu publicznego,
- sygnalizacji świetlnej,
- infrastruktury wodociągowej,
- sieci telekomunikacyjnych,
- dostępu do internetu,
- płatności bezgotówkowych,
- oraz części usług publicznych i komercyjnych.

W części szpitali, centrów danych oraz obiektów infrastruktury krytycznej uruchomiono systemy zasilania awaryjnego. Służby monitorują funkcjonowanie infrastruktury krytycznej oraz bezpieczeństwo mieszkańców w związku z możliwymi skutkami długotrwałego braku energii.

Na obecnym etapie analizowanych jest kilka możliwych przyczyn zdarzenia, w tym awaria techniczna, przeciążenie systemu, błędy infrastrukturalne, ekstremalne warunki pogodowe lub incydent związany z cyberbezpieczeństwem. Trwają działania diagnostyczne i zabezpieczające prowadzone przez operatorów energetycznych oraz służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa.

Prosimy o:

- zachowanie spokoju,
- ograniczenie korzystania z energii po przywróceniu zasilania do najważniejszych potrzeb,
- oszczędne korzystanie z sieci telekomunikacyjnych,
- unikanie niepotrzebnych podróży,
- oraz śledzenie oficjalnych komunikatów służb i operatorów.

Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, utrzymanie funkcjonowania infrastruktury krytycznej oraz sukcesywne przywracanie stabilnego działania systemu elektroenergetycznego.

Kontakt dla mediów:



tel. XXX-XXX-XXX



XYZ@XYZ.gov.pl



www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy wiadomo już, co było przyczyną blackoutu?**

Na obecnym etapie trwa szczegółowa analiza przyczyn awarii. Tego typu zdarzenia mogą mieć charakter wieloczynnikowy, dlatego analizowanych jest kilka możliwych scenariuszy, w tym awaria techniczna, przeciążenie systemu, problemy infrastrukturalne, ekstremalne warunki pogodowe oraz wariant związany z cyberbezpieczeństwem.

Operatorzy systemów energetycznych oraz służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa prowadzą działania diagnostyczne i zabezpieczające. W tej chwili najważniejsze jest ustabilizowanie pracy systemu oraz przywracanie zasilania odbiorcom.

Nie chcemy przekazywać przedwczesnych informacji przed zakończeniem analiz technicznych i potwierdzeniem rzeczywistych przyczyn zdarzenia.

- **Jak długo mogą potrwać przerwy w dostawie energii?**

Czas przywracania zasilania zależy od skali uszkodzeń oraz stopnia destabilizacji systemu elektroenergetycznego. Operatorzy prowadzą działania etapowo, przywracając energię w kolejnych regionach i stabilizując pracę sieci.

Priorytetowo traktowane są obiekty infrastruktury krytycznej, takie jak szpitale, systemy wodociągowe, służby ratownicze i infrastruktura bezpieczeństwa państwa.

Sytuacja jest dynamiczna i może różnić się w zależności od regionu kraju. Kolejne informacje będą przekazywane na bieżąco przez operatorów energetycznych oraz właściwe służby.

- **Czy istnieje ryzyko całkowitego paraliżu państwa lub infrastruktury krytycznej?**

Na obecnym etapie infrastruktura krytyczna funkcjonuje w oparciu o procedury awaryjne oraz systemy zasilania rezerwowego. Dotyczy to między innymi szpitali, części systemów telekomunikacyjnych, centrów danych oraz służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo.

Służby monitorują sytuację całodobowo i prowadzą działania mające ograniczyć skutki awarii dla mieszkańców oraz zapewnić ciągłość funkcjonowania najważniejszych usług.

Awaria powoduje poważne utrudnienia, jednak państwo funkcjonuje, a odpowiedzialne instytucje realizują działania przewidziane dla tego typu sytuacji kryzysowych.

- **Jak mieszkańcy powinni zachować się podczas blackoutu?**

Najważniejsze jest zachowanie spokoju i racjonalne gospodarowanie dostępnymi zasobami. Zalecamy ograniczenie korzystania z energii po przywróceniu zasilania do najważniejszych potrzeb, oszczędzanie baterii w telefonach oraz ograniczenie obciążenia sieci telekomunikacyjnych.

Mieszkańcy powinni przygotować alternatywne źródła światła, zachować ostrożność podczas korzystania z urządzeń grzewczych i agregatów oraz unikać niepotrzebnych podróży, szczególnie w miejscach z wyłączoną sygnalizacją świetlną.

Bardzo ważne jest również zwracanie uwagi na osoby starsze, samotne i wymagające wsparcia, które mogą potrzebować pomocy podczas długotrwałych przerw w dostawie energii.

- **Czy istnieje ryzyko kolejnych awarii lub ponownego zaniku zasilania?**

Operatorzy energetyczni prowadzą działania mające ustabilizować pracę systemu i ograniczyć ryzyko kolejnych przeciążeń. W przypadku rozległych awarii elektroenergetycznych proces przywracania pełnej stabilności sieci jest złożony i wymaga stopniowego odbudowywania pracy systemu.

Dlatego możliwe są lokalne lub czasowe utrudnienia również podczas procesu przywracania zasilania. Służby i operatorzy monitorują sytuację na bieżąco i reagują na wszelkie pojawiające się problemy techniczne.

Priorytetem pozostaje bezpieczne i stabilne przywrócenie funkcjonowania całego systemu elektroenergetycznego.

Scenariusz 8: Silny wiatr – gwałtowna wichura powodująca uszkodzenia infrastruktury i przerwy w dostawie energii

Opis zdarzenia

W godzinach nocnych oraz porannych nad obszarem Polski przemieszcza się aktywny front atmosferyczny związany z głębokim układem niżowym. Zjawisku towarzyszą bardzo silne porywy wiatru, intensywne opady deszczu oraz lokalne burze i wyładowania atmosferyczne. W wielu regionach kraju prędkość wiatru przekracza 100 km/h, a lokalnie – szczególnie na wybrzeżu, terenach górskich oraz otwartych przestrzeniach – osiąga jeszcze wyższe wartości.

Największe szkody odnotowywane są na terenach zalesionych oraz w regionach o rozproszonej zabudowie. Silny wiatr powoduje:

- łamanie i wywracanie drzew,
- uszkodzenia dachów budynków mieszkalnych i gospodarczych,
- zrywanie linii energetycznych,
- uszkodzenia infrastruktury drogowej i kolejowej,
- oraz lokalne zniszczenia elementów infrastruktury komunalnej.

W wielu miejscowościach występują poważne utrudnienia komunikacyjne związane z:

- zablokowanymi drogami,
- uszkodzeniami trakcji kolejowej,
- ograniczeniami w funkcjonowaniu transportu publicznego,
- oraz zagrożeniem ze strony przewracających się drzew i elementów konstrukcyjnych.

Tysiące gospodarstw domowych zostało pozbawionych energii elektrycznej. W części regionów awarie obejmują również:

- sieci telekomunikacyjne,
- dostęp do internetu,
- oraz lokalne systemy zaopatrzenia w wodę.

Prognozy meteorologiczne wskazują, że silny wiatr może utrzymywać się jeszcze przez wiele godzin, szczególnie w północnej i centralnej części kraju. Istnieje ryzyko występowania kolejnych uszkodzeń infrastruktury oraz dalszych przerw w dostawach energii.

Służby ratunkowe prowadzą intensywne działania związane z:

- usuwaniem skutków wichury,
- zabezpieczaniem uszkodzonych budynków,
- udrażnianiem dróg,
- przywracaniem zasilania,
- oraz pomocą mieszkańcom poszkodowanym przez zjawiska pogodowe.

Główne przesłanie

Służby ratunkowe oraz operatorzy infrastruktury prowadzą intensywne działania związane z usuwaniem skutków silnego wiatru i przywracaniem bezpieczeństwa mieszkańcom. Priorytetem pozostaje ochrona życia i zdrowia ludzi, zabezpieczanie uszkodzonej infrastruktury oraz przywracanie dostaw energii i drożności szlaków komunikacyjnych.

Przekazy

- Służby prowadzą działania związane z usuwaniem powalonych drzew, zabezpieczaniem uszkodzonych budynków oraz udrażnianiem dróg i infrastruktury komunikacyjnej.
- W wielu regionach mogą występować przerwy w dostawach energii elektrycznej, problemy z łącznością oraz utrudnienia w funkcjonowaniu transportu drogowego i kolejowego.
- Mieszkańcy powinni unikać przebywania w pobliżu drzew, uszkodzonych budynków, linii energetycznych oraz innych niestabilnych elementów infrastruktury.
- Prognozy wskazują na możliwość utrzymywania się niebezpiecznych warunków pogodowych i występowania kolejnych szkód w najbliższych godzinach.
- Służby apelują o ograniczenie podróży do niezbędnego minimum, zachowanie ostrożności oraz śledzenie oficjalnych komunikatów pogodowych i ostrzeżeń.

Komunikat prasowy

W godzinach nocnych i porannych przez obszar kraju przemieszcza się aktywny front atmosferyczny związany z głębokim układem niżowym. Zjawisku towarzyszą bardzo silne porywy wiatru, intensywne opady deszczu oraz lokalne burze i wyładowania atmosferyczne. W wielu regionach kraju prędkość wiatru przekracza 100 km/h, powodując liczne uszkodzenia infrastruktury i poważne utrudnienia w funkcjonowaniu części usług publicznych.

Największe szkody odnotowywane są na terenach zalesionych oraz w regionach o rozproszonej zabudowie. Silny wiatr powoduje przewracanie drzew, uszkodzenia dachów budynków mieszkalnych i gospodarczych, zrywanie linii energetycznych oraz uszkodzenia infrastruktury drogowej i kolejowej.

W wielu miejscowościach występują utrudnienia komunikacyjne związane z zablokowanymi drogami, uszkodzeniami trakcji kolejowej oraz ograniczeniami w funkcjonowaniu transportu publicznego. Tysiące odbiorców pozostaje bez energii elektrycznej. W części regionów awarie obejmują również sieci telekomunikacyjne, dostęp do internetu oraz lokalne systemy zaopatrzenia w wodę.

Służby ratunkowe, energetyczne oraz zarządcy infrastruktury prowadzą całodobowe działania związane z usuwaniem skutków wichury, zabezpieczaniem uszkodzonych budynków, udrażnianiem dróg oraz przywracaniem dostaw energii i funkcjonowania infrastruktury technicznej.


Prognozy meteorologiczne wskazują, że niebezpieczne warunki pogodowe mogą utrzymywać się jeszcze przez wiele godzin, szczególnie w północnej i centralnej części kraju. Istnieje ryzyko występowania kolejnych uszkodzeń infrastruktury oraz dalszych przerw w dostawach energii.


Prosimy o:


- ograniczenie podróży do niezbędnego minimum,
- unikanie przebywania w pobliżu drzew, uszkodzonych budynków i linii energetycznych,
- zabezpieczenie przedmiotów znajdujących się na balkonach i posesjach,
- oraz śledzenie oficjalnych komunikatów pogodowych i ostrzeżeń służb.

Priorytetem pozostaje ochrona życia i zdrowia mieszkańców, zabezpieczanie uszkodzonej infrastruktury oraz szybkie przywracanie podstawowych usług.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Jak poważna jest obecna sytuacja pogodowa?**

Obecna sytuacja ma charakter bardzo dynamiczny i obejmuje znaczną część kraju. W wielu regionach odnotowywane są bardzo silne porywy wiatru powodujące rozległe szkody infrastrukturalne oraz utrudnienia w funkcjonowaniu transportu i dostaw energii.

Służby ratunkowe prowadzą działania całodobowo, reagując na zgłoszenia dotyczące powalonych drzew, uszkodzonych budynków, zerwanych linii energetycznych i zablokowanych dróg. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców oraz zapewnienie drożności najważniejszych szlaków komunikacyjnych.

Prognozy wskazują, że niebezpieczne warunki pogodowe mogą utrzymywać się jeszcze przez kolejne godziny, dlatego apelujemy o zachowanie szczególnej ostrożności.

- **Jak długo mogą potrwać przerwy w dostawie energii?**

Operatorzy energetyczni prowadzą intensywne działania mające na celu usuwanie awarii i stopniowe przywracanie zasilania. Czas napraw zależy od skali uszkodzeń infrastruktury oraz warunków pogodowych w poszczególnych regionach.

W wielu miejscach linie energetyczne zostały uszkodzone przez przewracające się drzewa oraz silny wiatr, co wymaga prowadzenia prac w trudnych i często niebezpiecznych warunkach.

Priorytetowo traktowane są obiekty infrastruktury krytycznej oraz miejsca, gdzie brak energii może wpływać na bezpieczeństwo mieszkańców.

- **Czy mieszkańcy powinni przygotować się na dalsze pogorszenie sytuacji?**

Prognozy meteorologiczne wskazują, że silny wiatr może nadal powodować kolejne szkody i utrudnienia, szczególnie w północnej i centralnej części kraju.

Dlatego mieszkańcy powinni przygotować się na możliwość dalszych przerw w dostawie energii, utrudnień komunikacyjnych oraz ograniczeń w funkcjonowaniu części usług. Zalecamy zabezpieczenie podstawowych źródeł światła, naładowanie telefonów i ograniczenie niepotrzebnych podróży.

Bardzo ważne jest również unikanie przebywania w pobliżu drzew, uszkodzonych dachów, billboardów oraz linii energetycznych.

- **Jakie są obecnie największe zagrożenia dla mieszkańców?**

Największe zagrożenie stanowią przewracające się drzewa, uszkodzone elementy budynków, zerwane linie energetyczne oraz utrudnienia komunikacyjne wynikające z trudnych warunków pogodowych.

Niebezpieczne mogą być również lokalne przerwy w dostawie energii, problemy z łącznością oraz ograniczona możliwość szybkiego przemieszczania się służb ratunkowych w miejscach zablokowanych przez powalone drzewa lub uszkodzoną infrastrukturę.

Apelujemy o zachowanie szczególnej ostrożności oraz niezbliżanie się do uszkodzonych elementów infrastruktury, szczególnie zerwanych przewodów energetycznych.

- **Czy służby są przygotowane na dalsze działania?**

Służby ratunkowe, energetyczne oraz zarządcy infrastruktury funkcjonują w trybie podwyższonej gotowości i prowadzą działania całodobowo.

Na bieżąco monitorowana jest sytuacja pogodowa oraz skala zgłoszeń napływających z poszczególnych regionów kraju. W zależności od rozwoju sytuacji kierowane są dodatkowe siły i środki do najbardziej dotkniętych obszarów.

Priorytetem pozostaje ochrona życia i zdrowia mieszkańców, przywracanie funkcjonowania infrastruktury krytycznej oraz ograniczanie skutków niebezpiecznych zjawisk pogodowych.

Scenariusz 9: Zakłócenie w systemie paliwowym – czasowe ograniczenia dostaw paliw i zwiększone zainteresowanie na stacjach

Opis zdarzenia

W wyniku awarii infrastruktury przesyłowej oraz zakłóceń logistycznych doszło do czasowego ograniczenia dostaw paliw do części magazynów i stacji paliw na terenie kilku województw. Problemy dotyczą przede wszystkim transportu i dystrybucji paliw płynnych, co wpłynęło na funkcjonowanie wybranych punktów sprzedaży oraz spowodowało wzrost zainteresowania zakupem paliwa przez mieszkańców i przedsiębiorców.

Pierwsze utrudnienia odnotowano w regionach obsługiwanych przez infrastrukturę objętą awarią, jednak informacje o problemach bardzo szybko zaczęły rozprzestrzeniać się w mediach społecznościowych oraz serwisach informacyjnych. W kolejnych godzinach w wielu miejscowościach zaczęły tworzyć się kolejki na stacjach paliw, a część punktów sprzedaży czasowo ograniczyła dostępność wybranych rodzajów paliwa.

W części regionów mieszkańcy zaczęli kupować paliwo „na zapas”, co dodatkowo zwiększyło obciążenie systemu logistycznego i przyspieszyło lokalne niedobory. Na niektórych stacjach pojawiły się:

- okresowe braki benzyny lub oleju napędowego,
- limity tankowania,
- oraz problemy z obsługą zwiększonej liczby klientów.

Równolegle w przestrzeni informacyjnej zaczęły pojawiać się niepotwierdzone informacje dotyczące:

- rzekomego wyczerpywania krajowych rezerw paliw,
- planowanych reorganizacji,
- problemów z dostawami do całego kraju,
- oraz spekulacje dotyczące możliwego kryzysu energetycznego.

Część publikowanych materiałów zawiera zmanipulowane zdjęcia pustych stacji paliw lub nieaktualne informacje pochodzące z wcześniejszych kryzysów energetycznych w innych państwach.

Operatorzy systemu paliwowego, administracja publiczna oraz służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo infrastruktury prowadzą działania mające na celu:

- stabilizację dostaw,
- przywrócenie ciągłości logistyki,
- monitorowanie sytuacji na rynku,
- oraz ograniczenie skutków społecznych i gospodarczych zdarzenia.

Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na zagrożenie dla bezpieczeństwa energetycznego państwa ani trwałości funkcjonowania systemu paliwowego. Problem ma charakter czasowy i lokalny, jednak sytuacja pozostaje dynamiczna i wymaga bieżącego monitorowania.

Główne przesłanie

Operatorzy systemu paliwowego oraz właściwe służby prowadzą działania mające na celu przywrócenie ciągłości dostaw paliw i stabilizację sytuacji na rynku. Obecne utrudnienia mają charakter czasowy i lokalny, a na obecnym etapie nie ma zagrożenia dla bezpieczeństwa energetycznego państwa ani ciągłości funkcjonowania systemu paliwowego.

Przekazy

- Trwają działania związane z przywracaniem ciągłości logistyki paliwowej oraz stabilizacją dostaw do stacji paliw w regionach objętych utrudnieniami.
- Czasowe ograniczenia dostępności paliw w części punktów sprzedaży wynikają przede wszystkim ze zwiększonego obciążenia systemu i lokalnych problemów logistycznych.
- Nie ma obecnie informacji wskazujących na wyczerpywanie krajowych rezerw paliw ani konieczność wprowadzania reglamentacji paliwa.
- Mieszkańcy proszeni są o zachowanie spokoju i unikanie kupowania paliwa na zapas, ponieważ takie działania dodatkowo zwiększają presję na system dystrybucji.
- Należy korzystać wyłącznie z oficjalnych komunikatów i nie rozpowszechniać niepotwierdzonych informacji oraz zmanipulowanych materiałów pojawiających się w internecie.

Komunikat prasowy

W związku z awarią infrastruktury przesyłowej oraz zakłóceniami logistycznymi występują czasowe utrudnienia w dostawach paliw do części magazynów i stacji paliw na terenie kilku województw. Problemy dotyczą przede wszystkim transportu i dystrybucji paliw płynnych, co wpłynęło na funkcjonowanie wybranych punktów sprzedaży.

W części regionów obserwowany jest zwiększony ruch na stacjach paliw oraz wzrost zainteresowania zakupem paliwa przez mieszkańców i przedsiębiorców. Na niektórych stacjach mogą występować czasowe ograniczenia dostępności wybranych rodzajów paliwa, limity tankowania lub wydłużony czas obsługi klientów.

Operatorzy systemu paliwowego, służby techniczne oraz administracja publiczna prowadzą działania mające na celu:

- przywrócenie ciągłości logistyki paliwowej,
- stabilizację dostaw do stacji paliw,
- monitorowanie sytuacji na rynku,
- oraz ograniczenie skutków społecznych i gospodarczych obecnych utrudnień.


Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na zagrożenie dla bezpieczeństwa energetycznego państwa ani wyczerpywanie krajowych rezerw paliw. Obecna sytuacja ma charakter czasowy i lokalny.


Apelujemy do mieszkańców o zachowanie spokoju oraz unikanie kupowania paliwa na zapas. Takie działania dodatkowo zwiększają obciążenie systemu logistycznego i mogą pogłębiać lokalne problemy z dostępnością paliw.


W przestrzeni informacyjnej pojawiają się również niepotwierdzone informacje oraz zmanipulowane materiały dotyczące rzekomych braków paliwa i planowanych reglamentacji. Mieszkańcy proszeni są o korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów operatorów, służb i administracji publicznej.

Sytuacja jest monitorowana na bieżąco, a kolejne informacje będą przekazywane wraz z postępem działań naprawczych i stabilizacją dostaw.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy Polsce grozi kryzys paliwowy?**

Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na zagrożenie dla bezpieczeństwa energetycznego państwa ani wyczerpywanie krajowych rezerw paliw.

Obecne utrudnienia mają charakter przede wszystkim logistyczny i lokalny. Problemy wynikają z czasowych zakłóceń w infrastrukturze przesyłowej oraz zwiększonego obciążenia systemu dystrybucji paliw.

Operatorzy systemu paliwowego oraz służby prowadzą działania mające jak najszybciej przywrócić pełną ciągłość dostaw i ustabilizować sytuację na rynku.

- **Dlaczego na stacjach pojawiają się limity tankowania i braki paliwa?**

Część stacji wprowadza czasowe ograniczenia sprzedaży w celu utrzymania ciągłości obsługi klientów oraz ograniczenia skutków gwałtownego wzrostu zainteresowania zakupem paliwa.

W wielu miejscach obserwujemy zwiększony ruch na stacjach wynikający nie tylko z bieżącego zapotrzebowania, ale również z kupowania paliwa „na zapas”. Tego typu zachowania dodatkowo zwiększają obciążenie systemu logistycznego i mogą przyspieszać lokalne niedobory.

Najważniejsze jest obecnie racjonalne korzystanie z dostępnych zasobów i unikanie działań opartych na emocjach lub niepotwierdzonych informacjach.

- **Czy możliwe jest wprowadzenie reglamentacji paliwa?**

Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na konieczność wprowadzania reglamentacji paliw.

Sytuacja jest stale monitorowana przez operatorów systemu paliwowego oraz administrację publiczną. Obecne działania koncentrują się na stabilizacji dostaw i ograniczaniu skutków lokalnych problemów logistycznych.

Pojawiające się w internecie informacje o rzekomych planach reglamentacji w dużej części mają charakter spekulacyjny lub dezinformacyjny i nie znajdują potwierdzenia w oficjalnych komunikatach.

- **Jak długo mogą potrwać obecne utrudnienia?**

Czas przywrócenia pełnej stabilności dostaw zależy od tempa usuwania problemów logistycznych i technicznych oraz od poziomu obciążenia systemu dystrybucji.

Operatorzy infrastruktury paliwowej prowadzą działania całodobowo i sukcesywnie przywracają normalne funkcjonowanie dostaw do poszczególnych regionów. Sytuacja może jednak różnić się lokalnie w zależności od stopnia zakłóceń i poziomu popytu.

Kolejne informacje będą przekazywane na bieżąco wraz z postępem prac i stabilizacją sytuacji.

- **Jak mieszkańcy powinni zachować się w obecnej sytuacji?**

Najważniejsze jest zachowanie spokoju i unikanie kupowania paliwa na zapas. Tego typu działania zwiększają presję na system dystrybucji i mogą prowadzić do pogłębienia lokalnych utrudnień.

Mieszkańcy powinni korzystać wyłącznie z oficjalnych komunikatów publikowanych przez operatorów, administrację publiczną i służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo infrastruktury.

Apelujemy również o nierozpowszechnianie niepotwierdzonych informacji, zmanipulowanych zdjęć czy materiałów mogących wywoływać niepotrzebny niepokój społeczny.

Scenariusz 10: Pożar wielkopowierzchniowy – rozległy pożar kompleksu leśnego i terenów suchych

Opis zdarzenia

W godzinach popołudniowych na obszarze wschodniej Polski doszło do wybuchu rozległego pożaru kompleksu leśnego oraz przyległych terenów suchych obejmujących kilka gmin. Pożar pojawił się w warunkach długotrwałej suszy, wysokiej temperatury oraz bardzo niskiej wilgotności ściółki leśnej. Dodatkowym czynnikiem sprzyjającym szybkiemu rozprzestrzenianiu się ognia jest silny i porywisty wiatr.

W krótkim czasie ogień objął znaczne obszary lasów, nieużytków, łąk oraz części terenów rolniczych. W rejonie działań występuje bardzo silne zadymienie ograniczające widoczność oraz powodujące pogorszenie jakości powietrza również poza bezpośrednią strefą pożaru. W niektórych miejscowościach mieszkańcy zgłaszają:

- trudności z oddychaniem,
- podrażnienia dróg oddechowych,
- oraz ograniczoną widoczność na drogach lokalnych i wojewódzkich.

Istnieje realne zagrożenie dla:

- zabudowy mieszkalnej,
- gospodarstw rolnych,
- infrastruktury energetycznej,
- sieci telekomunikacyjnych,
- oraz obiektów znajdujących się w pobliżu terenów objętych pożarem.

Ze względu na dynamiczny rozwój sytuacji w wybranych miejscowościach rozpoczęto działania przygotowawcze do możliwej ewakuacji mieszkańców. Lokalnie wdrażane są systemy ostrzegania oraz czasowe ograniczenia w ruchu drogowym i dostępie do terenów leśnych.

W działania zaangażowano liczne siły PSP i OSP, specjalistyczne grupy ratownicze, służby leśne oraz wsparcie lotnicze w postaci samolotów gaśniczych i śmigłowców. Strażacy prowadzą działania mające na celu:

- ograniczenie rozprzestrzeniania się ognia,
- ochronę zabudowy,
- tworzenie pasów przeciwpożarowych,
- oraz zabezpieczenie ludności i infrastruktury.

Sytuacja pozostaje bardzo dynamiczna. Warunki atmosferyczne – szczególnie wysoka temperatura, silny wiatr oraz przesuszona roślinność – znacząco utrudniają prowadzenie akcji gaśniczej i zwiększają ryzyko pojawiania się nowych ognisk pożaru.

Główne przesłanie

Służby ratownicze prowadzą intensywne działania mające na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się pożaru oraz ochronę mieszkańców, zabudowy i infrastruktury znajdującej się w rejonie zagrożenia. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo ludności, skuteczne prowadzenie akcji gaśniczej oraz bieżące monitorowanie sytuacji pogodowej i pożarowej.

Przekazy

- Straż pożarna, służby leśne oraz wsparcie lotnicze prowadzą działania związane z gaszeniem pożaru, ochroną zabudowy i ograniczaniem rozprzestrzeniania się ognia.
- W rejonie objętym pożarem oraz na terenach sąsiednich może występować silne zadymienie i pogorszenie jakości powietrza, dlatego mieszkańcy powinni ograniczyć przebywanie na otwartej przestrzeni.
- W wybranych miejscowościach mogą zostać wdrożone działania związane z ewakuacją mieszkańców, ograniczeniami ruchu oraz zamknięciem dostępu do terenów leśnych.
- Sytuacja pozostaje dynamiczna ze względu na trudne warunki atmosferyczne, w tym wysoką temperaturę, silny wiatr i przesuszoną roślinność.
- Mieszkańcy proszeni są o bezwzględne stosowanie się do poleceń służb oraz śledzenie oficjalnych komunikatów dotyczących bezpieczeństwa i możliwych zmian sytuacji.

Komunikat prasowy

W godzinach popołudniowych na obszarze wschodniej Polski doszło do wybuchu rozległego pożaru kompleksu leśnego oraz przyległych terenów suchych obejmujących kilka gmin. Pożar rozwija się w bardzo trudnych warunkach atmosferycznych związanych z długotrwałą suszą, wysoką temperaturą, niską wilgotnością ściółki leśnej oraz silnym, porywistym wiatrem.

Ogień objął znaczne obszary lasów, nieużytków, łąk oraz części terenów rolniczych. W rejonie działań występuje bardzo silne zadymienie ograniczające widoczność oraz powodujące pogorszenie jakości powietrza również poza bezpośrednią strefą pożaru.

Istnieje zagrożenie dla zabudowy mieszkalnej, gospodarstw rolnych, infrastruktury energetycznej oraz sieci telekomunikacyjnych znajdujących się w pobliżu terenów objętych pożarem. W wybranych miejscowościach prowadzone są działania przygotowawcze związane z możliwością ewakuacji mieszkańców oraz wdrażane są lokalne systemy ostrzegania i ograniczenia w ruchu drogowym.

W działania zaangażowano liczne siły Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczych Straży Pożarnych, specjalistyczne grupy ratownicze, służby leśne oraz wsparcie lotnicze w postaci samolotów gaśniczych i śmigłowców. Strażacy prowadzą działania związane z ograniczaniem rozprzestrzeniania się ognia, ochroną zabudowy, tworzeniem pasów przeciwpożarowych oraz zabezpieczeniem ludności i infrastruktury.

Sytuacja pozostaje bardzo dynamiczna. Warunki pogodowe nadal sprzyjają szybkiemu rozwojowi pożaru oraz pojawianiu się nowych ognisk ognia.

Mieszkańcy proszeni są o:

- bezwzględne stosowanie się do poleceń służb,
- ograniczenie przebywania na otwartej przestrzeni w rejonach objętych zadymieniem,
- zamknięcie okien i ograniczenie wentylacji w budynkach,
- unikanie podróży w rejon objęty działaniami,
- oraz śledzenie oficjalnych komunikatów dotyczących bezpieczeństwa i ewentualnych decyzji o ewakuacji.

Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, skuteczne prowadzenie akcji gaśniczej oraz ochrona zabudowy i infrastruktury.

Kontakt dla mediów:



tel. XXX-XXX-XXX



XYZ@XYZ.gov.pl



www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy sytuacja jest opanowana?**

Sytuacja pozostaje bardzo dynamiczna i trudna ze względu na warunki atmosferyczne sprzyjające szybkiemu rozprzestrzenianiu się ognia. Wysoka temperatura, silny wiatr oraz przesuszona roślinność znacząco utrudniają działania gaśnicze i zwiększają ryzyko pojawiania się nowych ognisk pożaru.

Służby prowadzą intensywne działania mające ograniczyć rozwój pożaru, zabezpieczyć zabudowę oraz chronić mieszkańców terenów zagrożonych. W akcję zaangażowane są liczne siły straży pożarnej, służb leśnych oraz wsparcie lotnicze.

Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo ludzi oraz niedopuszczenie do dalszego rozprzestrzeniania się ognia na kolejne obszary.

- **Czy mieszkańcy będą ewakuowani?**

W wybranych miejscowościach prowadzone są działania przygotowawcze związane z możliwością ewakuacji mieszkańców, szczególnie tam, gdzie istnieje ryzyko bezpośredniego zagrożenia dla zabudowy lub zdrowia ludzi.

Decyzje o ewakuacji podejmowane są na bieżąco w zależności od kierunku rozwoju pożaru, warunków pogodowych oraz oceny zagrożenia przez służby prowadzące działania.

Mieszkańcy powinni bezwzględnie stosować się do poleceń służb oraz przygotować się na możliwość szybkiego opuszczenia zagrożonych terenów, jeśli taka decyzja zostanie wydana.

- **Jakie są obecnie największe zagrożenia dla mieszkańców?**

Największym zagrożeniem pozostaje bezpośrednio oddziaływanie ognia, bardzo silne zadymienie oraz szybko zmieniająca się sytuacja pożarowa.

Dym może powodować problemy z oddychaniem, podrażnienia dróg oddechowych oraz znaczne ograniczenie widoczności na drogach. Niebezpieczne są również przewracające się drzewa, uszkodzenia infrastruktury energetycznej oraz możliwość szybkiego zmieniania kierunku rozprzestrzeniania się pożaru pod wpływem wiatru.

Dlatego apelujemy o ograniczenie przebywania na otwartej przestrzeni, zamknięcie okien oraz unikanie podróży w rejon objęty działaniami ratowniczymi.

- **Jak długo może potrwać akcja gaśnicza?**

Czas trwania działań zależy przede wszystkim od warunków pogodowych, siły wiatru oraz możliwości ograniczenia dalszego rozprzestrzeniania się pożaru.

W przypadku pożarów wielkopowierzchniowych działania często mają charakter wielogodzinny lub wielodniowy i wymagają zaangażowania dużych sił ratowniczych oraz wsparcia lotniczego.

Służby prowadzą działania całodobowo i na bieżąco dostosowują taktykę do rozwoju sytuacji oraz zmieniających się warunków atmosferycznych.

- **Czy istnieje ryzyko kolejnych pożarów w regionie?**

Obecne warunki atmosferyczne – szczególnie długotrwała susza, wysoka temperatura i bardzo niska wilgotność ściółki leśnej – powodują bardzo wysokie zagrożenie pożarowe również na innych terenach.

Służby apelują o zachowanie szczególnej ostrożności w lasach i na terenach suchych oraz bezwzględne unikanie działań mogących doprowadzić do zaprószenia ognia.

Nawet niewielkie źródło ognia może w obecnych warunkach doprowadzić do bardzo szybkiego rozwoju kolejnego pożaru i stworzyć poważne zagrożenie dla ludzi oraz infrastruktury.

Scenariusz 11: Epifitoza – wykryto chorobę roślin powodującą zagrożenie dla upraw rolnych

Opis zdarzenia

Na obszarze województw: lubelskiego, mazowieckiego, kujawsko-pomorskiego, wielkopolskiego oraz warmińsko-mazurskiego odnotowano przypadki gwałtownego rozprzestrzeniania się choroby roślin uprawnych powodującej znaczne uszkodzenia plantacji zbóż oraz wybranych upraw warzywnych.

Pierwsze zgłoszenia od rolników dotyczyły pojawienia się rozległych przebarwień liści, nekroz, zahamowania wzrostu oraz szybkiego usychania roślin. W ciągu kilku dni objawy zaczęły występować na dużych areałach upraw pszenicy, jęczmienia, kukurydzy oraz ziemniaków i cebuli.

Po przeprowadzeniu badań laboratoryjnych przez Państwową Inspekcję Ochrony Roślin i Nasiennictwa potwierdzono wystąpienie choroby grzybowej o charakterze epifitozy przypominającej agresywną odmianę rdzy zbóż oraz zarazy ziemniaka. Rozwojowi choroby sprzyjają obecne warunki atmosferyczne: utrzymująca się wysoka wilgotność, intensywne opady deszczu, ograniczone nasłonecznienie oraz temperatury w zakresie 18–25°C.

Specjaliści wskazują, że choroba nie stanowi zagrożenia dla ludzi, nie przenosi się na człowieka, nie powoduje skażenia żywności po odpowiednim przetworzeniu, jednak może prowadzić do bardzo dużych strat gospodarczych i ograniczenia krajowej produkcji rolnej.

W części regionów wdrożono działania monitoringowe, fitosanitarne, ograniczające transport materiału roślinnego, kontrolujące obrót płodami rolnymi.

Rozważane jest czasowe wprowadzenie stref objętych nadzorem fitosanitarnym.

Główne przesłanie

Państwowe służby monitorują i ograniczają rozprzestrzenianie się choroby roślin na terenach objętych występowaniem ognisk choroby. Sytuacja dotyczy bezpieczeństwa produkcji rolnej i może powodować straty gospodarcze, jednak obecnie nie stanowi zagrożenia dla zdrowia ludzi ani bezpieczeństwa żywności znajdującej się w legalnym obrocie.

Przekazy

- Państwowa Inspekcja Ochrony Roślin i Nasiennictwa prowadzi intensywne działania monitoringowe, laboratoryjne i fitosanitarne na terenach objętych występowaniem choroby.
- Choroba dotyczy roślin uprawnych i nie przenosi się na ludzi ani nie stanowi zagrożenia dla zdrowia publicznego.
- Podejmowane działania mają ograniczyć dalsze rozprzestrzenianie się choroby oraz zminimalizować straty dla rolników i rynku rolnego.
- Rolnicy otrzymują bieżące zalecenia dotyczące ochrony upraw, identyfikacji objawów oraz zasad zgłaszania nowych przypadków.
- Analizowane są możliwe działania ograniczające przemieszczanie materiału roślinnego i obrót wybranymi produktami rolnymi na terenach objętych nadzorem.
- Sytuacja jest stale analizowana przez ekspertów i służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo fitosanitarne państwa.
- Nie ma obecnie podstaw do działań panicznych ani obaw dotyczących bezpieczeństwa żywności dostępnej dla konsumentów.

Komunikat prasowy

W związku z potwierdzeniem występowania choroby grzybowej roślin uprawnych na terenie województw lubelskiego, mazowieckiego, kujawsko-pomorskiego, wielkopolskiego oraz warmińsko-mazurskiego, Państwowa Inspekcja Ochrony Roślin i Nasiennictwa prowadzi intensywne działania monitoringowe, laboratoryjne i fitosanitarne mające na celu ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się choroby.


Choroba powoduje uszkodzenia wybranych upraw zbóż oraz roślin warzywnych. Aktualnie prowadzone analizy wskazują, że zjawisko ma charakter epifitozy, której rozwojowi sprzyjają obecne warunki atmosferyczne, w tym wysoka wilgotność i intensywne opady deszczu.


Podkreślamy, że sytuacja nie stanowi zagrożenia dla zdrowia ludzi. Choroba dotyczy wyłącznie roślin uprawnych i nie przenosi się na człowieka. Nie ma obecnie podstaw do obaw dotyczących bezpieczeństwa żywności znajdującej się w legalnym obrocie i podlegającej obowiązującym procedurom kontroli.


Na terenach objętych występowaniem ognisk choroby prowadzone są działania mające na celu ograniczenie przemieszczania materiału roślinnego oraz monitorowanie obrotu wybranymi produktami rolnymi. Rolnicy otrzymują bieżące zalecenia dotyczące identyfikacji objawów choroby, ochrony upraw oraz zasad zgłaszania nowych przypadków.

Sytuacja jest stale analizowana przez ekspertów oraz służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo fitosanitarne państwa. W przypadku konieczności wdrażane będą kolejne działania ograniczające rozprzestrzenianie się choroby i minimalizujące skutki gospodarcze dla sektora rolnego.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy konsumenci powinni obawiać się skażonej żywności w sklepach?**

Nie ma obecnie podstaw do obaw dotyczących bezpieczeństwa żywności dostępnej dla konsumentów. Choroba dotyczy wyłącznie roślin uprawnych i nie przenosi się na ludzi ani zwierzęta. Produkty znajdujące się w legalnym obrocie podlegają standardowym procedurom kontroli jakości i bezpieczeństwa żywności.

Należy wyraźnie oddzielić kwestie strat w produkcji rolnej od zagrożeń dla zdrowia publicznego. Aktualna sytuacja może wpływać na kondycję części upraw i powodować straty gospodarcze, jednak nie oznacza automatycznie zagrożenia dla konsumentów. Służby fitosanitarne, inspekcje oraz laboratoria na bieżąco monitorują sytuację i prowadzą dodatkowe analizy w regionach objętych występowaniem choroby.

Apelujemy również o niewzmacnianie niepotwierdzonych informacji pojawiających się w mediach społecznościowych. Wszystkie oficjalne komunikaty publikowane są przez właściwe instytucje odpowiedzialne za bezpieczeństwo fitosanitarne i bezpieczeństwo żywności.

- **Czy sytuacja może doprowadzić do braków żywności lub wzrostu cen?**

Na obecnym etapie jest za wcześnie, aby jednoznacznie ocenić skalę długoterminowych skutków gospodarczych. Choroba występuje regionalnie i dotyczy wybranych gatunków upraw, dlatego obecnie prowadzone są szczegółowe analizy dotyczące potencjalnego wpływu na wielkość plonów i rynek rolny.

Należy jednak podkreślić, że państwo dysponuje mechanizmami monitorowania rynku rolnego oraz narzędziami umożliwiającymi ograniczanie skutków podobnych sytuacji. Podejmowane działania mają przede wszystkim zahamować dalsze rozprzestrzenianie się choroby oraz ograniczyć straty po stronie producentów rolnych.

Sytuacja jest dynamiczna, ale obecnie nie ma przesłanek wskazujących na zagrożenie ciągłości dostaw żywności dla ludności. W przypadku konieczności będą wdrażane kolejne działania wspierające sektor rolny oraz stabilność rynku.

- **Czy planowane są ograniczenia dla rolników lub transportu płodów rolnych?**

Na terenach objętych występowaniem choroby prowadzone są działania fitosanitarne mające ograniczyć ryzyko dalszego przenoszenia patogenu pomiędzy regionami i gospodarstwami. Analizowane są między innymi rozwiązania dotyczące czasowego ograniczenia przemieszczania określonych materiałów roślinnych oraz zwiększonego nadzoru nad obrotem wybranymi produktami rolnymi.

Wszystkie decyzje w tym zakresie będą podejmowane adekwatnie do rozwoju sytuacji oraz na podstawie rekomendacji ekspertów i służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo fitosanitarne państwa. Celem tych działań nie jest utrudnianie działalności rolniczej, lecz ograniczenie skali strat i ochrona kolejnych obszarów upraw.

Rolnicy są na bieżąco informowani o obowiązujących zaleceniach i procedurach. Ważne jest, aby wszelkie działania były realizowane w sposób uporządkowany i zgodny z rekomendacjami służb.

- **Czy wiadomo, skąd pojawiła się choroba?**

Obecnie trwają szczegółowe analizy laboratoryjne i eksperckie dotyczące źródła pojawienia się oraz mechanizmu rozprzestrzeniania się choroby. W przypadku chorób grzybowych istotną rolę często odgrywają warunki pogodowe, zwłaszcza wysoka wilgotność, intensywne opady oraz sprzyjające temperatury, które obserwowane są w ostatnim okresie.

Na tym etapie nie należy wyciągać przedwczesnych wniosków ani spekulować na temat przyczyn pojawienia się choroby. Priorytetem służb jest obecnie ograniczenie dalszego rozwoju ognisk, monitoring sytuacji w kolejnych regionach oraz wsparcie działań ochronnych prowadzonych przez rolników.

W miarę uzyskiwania kolejnych potwierdzonych informacji będą one przekazywane opinii publicznej w oficjalnych komunikatach.

- **Jakie działania powinni podjąć rolnicy?**

objawy takie jak przebarwienia liści, nekrozy, zahamowanie wzrostu czy gwałtowne usychanie roślin. W przypadku zaobserwowania niepokojących zmian należy niezwłocznie kontaktować się z właściwymi jednostkami Państwowej Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa.

Bardzo ważne jest również stosowanie się do bieżących zaleceń dotyczących ochrony upraw, zasad przemieszczania materiału roślinnego oraz działań ograniczających ryzyko przenoszenia choroby pomiędzy gospodarstwami.

Służby pozostają w stałym kontakcie z producentami rolnymi, izbami rolniczymi oraz lokalną administracją. Celem jest możliwie szybkie wykrywanie nowych ognisk choroby i minimalizowanie skutków dla produkcji rolnej.

Scenariusz 12: Zakłócenie funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych – rozległa awaria sieci komórkowej i internetu

Opis zdarzenia

Na obszarze województw mazowieckiego, łódzkiego, śląskiego, małopolskiego oraz pomorskiego odnotowano poważne zakłócenia funkcjonowania infrastruktury telekomunikacyjnej obejmujące:

- sieci komórkowe,
- internet mobilny,
- część usług internetu stacjonarnego,
- transmisję danych wykorzystywaną przez administrację i sektor prywatny.

Pierwsze zgłoszenia pojawiły się w godzinach porannych i dotyczyły:

- braku możliwości wykonywania połączeń głosowych,
- opóźnień lub braku dostarczania wiadomości SMS,
- problemów z dostępem do internetu,
- niestabilnego działania aplikacji mobilnych,
- okresowych problemów z numerami alarmowymi,
- utrudnień w realizacji płatności bezgotówkowych.

W części lokalizacji przestały działać:

- terminale płatnicze,
- bankomaty,
- systemy sprzedaży biletów,
- aplikacje transportowe,
- elektroniczne systemy kolejkowe,
- wybrane usługi administracji publicznej działające online.

Operatorzy telekomunikacyjni prowadzą działania diagnostyczne i techniczne mające na celu ustalenie przyczyn awarii oraz przywrócenie pełnej funkcjonalności infrastruktury.

Wstępne analizy wskazują na możliwość:

- awarii centralnych systemów transmisyjnych,
- uszkodzenia infrastruktury światłowodowej,
- błędu aktualizacji systemowej,
- przeciążenia sieci,
- lub skoordynowanego cyberataku na elementy infrastruktury telekomunikacyjnej.

Na obecnym etapie brak jest informacji wskazujących na trwałe uszkodzenie infrastruktury krytycznej państwa, jednak sytuacja ma istotny wpływ na funkcjonowanie społeczeństwa i części usług publicznych.

Główne przesłanie

Trwają intensywne działania operatorów telekomunikacyjnych oraz właściwych służb mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności sieci i usług telekomunikacyjnych. Awaria powoduje czasowe utrudnienia w dostępie do części usług cyfrowych i komunikacyjnych, jednak państwo monitoruje sytuację na bieżąco, a kluczowe systemy bezpieczeństwa i reagowania kryzysowego pozostają pod nadzorem.

Przekazy

- Operatorzy telekomunikacyjni i służby techniczne prowadzą działania mające na celu jak najszybsze usunięcie awarii i przywrócenie usług.
- Zakłócenia mogą powodować czasowe problemy z połączeniami telefonicznymi, dostępem do internetu, płatnościami bezgotówkowymi oraz działaniem części usług online.
- Państwo monitoruje sytuację we współpracy z operatorami i podmiotami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo infrastruktury krytycznej.
- Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na trwałe uszkodzenie infrastruktury krytycznej państwa.
- Mieszkańcy powinni ograniczyć korzystanie z sieci do najważniejszych potrzeb komunikacyjnych oraz śledzić oficjalne komunikaty służb i operatorów.

Komunikat prasowy

Na terenie województw mazowieckiego, łódzkiego, śląskiego, małopolskiego oraz pomorskiego odnotowano poważne zakłócenia funkcjonowania części infrastruktury telekomunikacyjnej obejmujące sieci komórkowe, internet mobilny oraz wybrane usługi internetu stacjonarnego i transmisji danych.

Zakłócenia mogą powodować czasowe problemy z wykonywaniem połączeń telefonicznych, dostępem do internetu, działaniem aplikacji mobilnych, realizacją płatności bezgotówkowych oraz funkcjonowaniem części usług online wykorzystywanych przez administrację i sektor prywatny.

Operatorzy telekomunikacyjni prowadzą intensywne działania techniczne i diagnostyczne mające na celu ustalenie przyczyn awarii oraz możliwie szybkie przywrócenie pełnej funkcjonalności usług. W działania zaangażowane są również właściwe służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo infrastruktury krytycznej oraz cyberbezpieczeństwo państwa.

Wstępne analizy wskazują na kilka możliwych przyczyn zakłóceń, w tym awarię systemów transmisyjnych, uszkodzenie infrastruktury światłowodowej, przeciążenie sieci lub błąd systemowy. Analizowany jest również scenariusz związany z potencjalnym incydentem cyberbezpieczeństwa. Na obecnym etapie nie ma jednak informacji potwierdzających trwałe uszkodzenie infrastruktury krytycznej państwa.

Państwo monitoruje sytuację na bieżąco we współpracy z operatorami telekomunikacyjnymi oraz podmiotami odpowiedzialnymi za ciągłość działania kluczowych usług publicznych i systemów bezpieczeństwa.

Mieszkańcy proszeni są o ograniczenie korzystania z sieci telekomunikacyjnych do najważniejszych potrzeb komunikacyjnych oraz śledzenie oficjalnych komunikatów publikowanych przez służby i operatorów. W przypadku problemów z płatnościami elektronicznymi zalecane jest korzystanie z alternatywnych metod płatności, w tym gotówki.

Kontakt dla mediów:



tel. XXX-XXX-XXX



XYZ@XYZ.gov.pl



www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy mamy do czynienia z cyberatakiem na Polskę?**

Na obecnym etapie analizowanych jest kilka możliwych przyczyn występujących zakłóceń, w tym również scenariusz związany z incydem cyberbezpieczeństwa. Jest jednak zbyt wcześnie, aby jednoznacznie potwierdzić charakter zdarzenia.

Tego typu sytuacje wymagają szczegółowej analizy technicznej prowadzonej równolegle przez operatorów telekomunikacyjnych oraz wyspecjalizowane służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo państwa. Priorytetem jest obecnie przywrócenie pełnej funkcjonalności usług oraz zabezpieczenie infrastruktury.

Jednocześnie chcemy podkreślić, że nie ma obecnie informacji wskazujących na trwałe uszkodzenie infrastruktury krytycznej państwa ani utratę kontroli nad kluczowymi systemami bezpieczeństwa.

- **Czy numery alarmowe 112 działają prawidłowo?**

Służby monitorują funkcjonowanie numerów alarmowych na bieżąco. W części lokalizacji mogą występować okresowe utrudnienia lub wydłużony czas realizacji połączeń, co wynika z zakłóceń w sieciach telekomunikacyjnych. Połączenia są przekierowywane automatycznie do dyspozytorów, którzy mają zdolności realizacji swoich zadań.

Operatorzy oraz służby techniczne podejmują działania mające zapewnić priorytetowe funkcjonowanie systemów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo obywateli.

Obecnie kluczowe systemy reagowania kryzysowego pozostają pod nadzorem i funkcjonują w trybach awaryjnych przewidzianych dla tego typu sytuacji.

- **Dlaczego przestały działać płatności bezgotówkowe i czy mieszkańcy powinni wyptać gotówkę?**

Zakłócenia w działaniu sieci telekomunikacyjnych wpływają również na funkcjonowanie części systemów płatniczych, terminali płatniczych oraz usług wymagających stałej transmisji danych. W części miejsc mogą występować czasowe problemy z realizacją płatności kartą lub korzystaniem z bankomatów.

Nie ma obecnie powodów do działań panicznych ani masowego wyptań środków finansowych. Zalecamy jednak, aby mieszkańcy – w miarę możliwości – posiadali alternatywne metody płatności, w tym gotówkę na podstawowe potrzeby.

Sytuacja ma charakter awaryjny i operatorzy wspólnie z sektorem finansowym pracują nad przywróceniem pełnej dostępności usług.

- **Jak długo mogą potrwać utrudnienia?**

Obecnie operatorzy prowadzą intensywne działania diagnostyczne i techniczne, dlatego dokładny czas pełnego przywrócenia wszystkich usług nie jest jeszcze możliwy do jednoznacznego określenia.

Tego typu awarie wymagają etapowego odtwarzania funkcjonalności infrastruktury, szczególnie gdy zakłócenia obejmują jednocześnie kilka regionów i różne rodzaje usług telekomunikacyjnych.

Najważniejsze jest obecnie stabilizowanie działania kluczowych systemów i przywracanie usług o największym znaczeniu dla bezpieczeństwa mieszkańców oraz funkcjonowania państwa. O postępach prac będą informować operatorzy i właściwe służby.

- **Czy państwo było przygotowane na taki scenariusz?**

Systemy bezpieczeństwa państwa oraz operatorzy infrastruktury krytycznej posiadają procedury ciągłości działania i reagowania na sytuacje awaryjne obejmujące również zakłócenia usług telekomunikacyjnych.

Obecna sytuacja pokazuje, jak istotna dla funkcjonowania społeczeństwa jest infrastruktura cyfrowa i telekomunikacyjna. Dlatego działania prowadzone są równolegle na poziomie operatorów, administracji publicznej oraz służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo infrastruktury krytycznej i cyberbezpieczeństwo.

Najważniejsze jest obecnie szybkie ograniczenie skutków awarii, zapewnienie funkcjonowania kluczowych usług oraz bieżące informowanie obywateli o rozwoju sytuacji i rekomendowanych działaniach.

Scenariusz 13: Skażenie chemiczne na lądzie – wyciek substancji chemicznej po awarii cysterny drogowej

Opis zdarzenia

Na odcinku drogi krajowej przebiegającej w pobliżu terenów zabudowanych w województwie śląskim doszło do wypadku cysterny przewożącej substancję chemiczną wykorzystywaną w przemyśle chemicznym i nawozowym. W wyniku zderzenia pojazdów nastąpiło rozszczelnienie zbiornika oraz niekontrolowany wyciek substancji do otoczenia.

Wstępne ustalenia wskazują, że cysterna transportowała kwas azotowy lub inną żrącą substancję chemiczną o właściwościach toksycznych i drażniących. Po zdarzeniu zaobserwowano unoszącą się chmurę oparów oraz intensywny, drażniący zapach.

W rejonie zdarzenia występuje ryzyko skażenia powietrza, skażenia gleby, przedostania się substancji do kanalizacji deszczowej i cieków wodnych, zagrożenia dla zdrowia ludzi i zwierząt.

Ze względów bezpieczeństwa służby wyznaczyły strefę działań ratowniczych, zamknęły okoliczne drogi, ograniczyły ruch osób postronnych i prowadzą ewakuację lub czasowe pozostanie mieszkańców w budynkach – w zależności od kierunku przemieszczania się chmury chemicznej.

Straż pożarna oraz specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego prowadzą działania mające na celu identyfikację substancji, ograniczenie wycieku, neutralizację zagrożenia, monitoring jakości powietrza i środowiska.

Główne przesłanie

Służby ratownicze prowadzą intensywne działania związane z zabezpieczeniem miejsca wycieku substancji chemicznej oraz ograniczeniem zagrożenia dla mieszkańców i środowiska. Priorytetem jest ochrona życia i zdrowia ludzi, neutralizacja substancji oraz bieżące monitorowanie jakości powietrza i sytuacji w rejonie zdarzenia.

Przekazy

- Straż pożarna oraz specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego prowadzą działania mające na celu zatrzymanie wycieku, identyfikację substancji i ograniczenie skutków zdarzenia.
- W rejonie zdarzenia mogą występować zagrożenia związane z obecnością drażniących i toksycznych oparów, dlatego należy bezwzględnie stosować się do poleceń służb.
- W zależności od sytuacji i kierunku przemieszczania się chmury chemicznej mieszkańcy mogą zostać objęci czasową ewakuacją lub zaleceniem pozostania w budynkach i zamknięcia okien oraz wentylacji.
- Zamknięto część dróg i ograniczono dostęp do rejonu działań ratowniczych w celu zapewnienia bezpieczeństwa mieszkańców i sprawnego prowadzenia akcji.
- Służby na bieżąco monitorują jakość powietrza oraz możliwy wpływ substancji na środowisko i będą informować o rozwoju sytuacji w oficjalnych komunikatach.

Komunikat prasowy

Na odcinku drogi krajowej w województwie śląskim doszło do wypadku cysterny przewożącej substancję chemiczną wykorzystywaną w przemyśle chemicznym i nawozowym. W wyniku zdarzenia nastąpiło rozszczelnienie zbiornika oraz wyciek substancji chemicznej do otoczenia.


Na miejscu działania prowadzą jednostki Państwowej Straży Pożarnej, w tym specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego, policja, zespoły ratownictwa medycznego oraz służby odpowiedzialne za monitoring środowiska. Priorytetem działań jest identyfikacja substancji, ograniczenie wycieku, neutralizacja zagrożenia oraz zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom.


W rejonie zdarzenia może występować zagrożenie związane z obecnością drażniących i toksycznych oparów. W zależności od sytuacji oraz kierunku przemieszczania się chmury chemicznej część mieszkańców została objęta działaniami ochronnymi, w tym czasową ewakuacją lub zaleceniem pozostania w budynkach, zamknięcia okien, drzwi i wyłączenia wentylacji.


Służby wyznaczyły strefę działań ratowniczych, zamknęły okoliczne drogi oraz ograniczyły dostęp do miejsca zdarzenia. Apelujemy o bezwzględne stosowanie się do poleceń służb oraz niezblizanie się do rejonu prowadzonych działań.

Prowadzony jest bieżący monitoring jakości powietrza oraz ocena możliwego wpływu substancji na środowisko, w tym na glebę i ciekłe wodne. W przypadku zmiany poziomu zagrożenia mieszkańcy będą informowani poprzez oficjalne komunikaty służb i administracji.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy mieszkańcom grozi poważne niebezpieczeństwo dla zdrowia?**

Sytuacja jest traktowana bardzo poważnie, dlatego służby od początku koncentrują się przede wszystkim na ochronie życia i zdrowia mieszkańców. Zagrożenie wynika głównie z możliwości kontaktu z drażniącymi lub toksycznymi oparami powstałymi po rozszczelnieniu cysterny.

Właśnie dlatego wprowadzono strefę bezpieczeństwa, ograniczono dostęp do miejsca zdarzenia oraz wdrożono działania ochronne wobec mieszkańców znajdujących się w rejonie potencjalnego oddziaływania substancji. W zależności od lokalnych warunków część osób została objęta ewakuacją, a część otrzymała zalecenie pozostania w budynkach.

Na obecnym etapie kluczowe znaczenie ma stosowanie się do poleceń służb i śledzenie oficjalnych komunikatów. Prowadzony jest również ciągły monitoring jakości powietrza, który pozwala oceniać poziom zagrożenia w czasie rzeczywistym.

- **Czy wiadomo już dokładnie, jaka substancja wyciekła z cysterny?**

Trwa proces pełnej identyfikacji substancji przewożonej przez cysternę. Wstępne informacje wskazują, że może to być kwas azotowy lub inna substancja chemiczna o właściwościach żrących, toksycznych i drażniących.

W takich sytuacjach procedury wymagają potwierdzenia rodzaju substancji przez specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego oraz analizę dokumentacji przewozowej i pomiarów wykonywanych na miejscu zdarzenia.

Do czasu pełnego potwierdzenia służby działają zgodnie z najbardziej ostrożnym wariantem bezpieczeństwa, tak aby maksymalnie ograniczyć ryzyko dla mieszkańców, ratowników i środowiska.

- **Dlaczego część mieszkańców jest ewakuowana, a inni mają pozostać w domach?**

Decyzje dotyczące ewakuacji lub pozostania w budynkach zależą przede wszystkim od rodzaju substancji, kierunku przemieszczania się chmury chemicznej, warunków pogodowych oraz lokalizacji zabudowy.

W niektórych przypadkach bezpieczniejszym rozwiązaniem jest czasowe pozostanie w budynku, zamknięcie okien, drzwi i wyłączenie wentylacji, ponieważ ogranicza to kontakt z potencjalnie niebezpiecznymi oparami. W innych rejonach, szczególnie bliżej miejsca zdarzenia, konieczna może być ewakuacja mieszkańców.

Wszystkie decyzje podejmowane są na podstawie bieżących analiz prowadzonych przez specjalistów i służby ratownicze. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo ludzi.

- **Czy istnieje ryzyko skażenia środowiska lub wody?**

Służby analizują potencjalny wpływ substancji na środowisko, w tym możliwość przedostania się jej do gleby, kanalizacji deszczowej lub cieków wodnych. Na miejscu prowadzone są działania ograniczające rozprzestrzenianie się substancji oraz jej neutralizację.

Specjalistyczne zespoły monitorują sytuację środowiskową i wykonują pomiary jakości powietrza oraz badania w rejonie zdarzenia. Na obecnym etapie działania koncentrują się na możliwie szybkim opanowaniu wycieku i ograniczeniu skutków dla otoczenia.

Jeżeli pojawią się informacje wskazujące na konieczność wdrożenia dodatkowych działań ochronnych, mieszkańcy zostaną o tym niezwłocznie poinformowani.

- **Jak długo mogą potrwać utrudnienia i zamknięcie dróg?**

Czas trwania działań zależy od kilku czynników, przede wszystkim od rodzaju substancji, skali wycieku oraz konieczności przeprowadzenia bezpiecznej neutralizacji zagrożenia.

Tego typu zdarzenia wymagają bardzo ostrożnych działań prowadzonych przez specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego. Priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców i ratowników, dlatego część ograniczeń może obowiązywać do czasu całkowitego opanowania sytuacji i potwierdzenia, że poziom zagrożenia został zminimalizowany.

Służby będą na bieżąco informować o postępach działań oraz przewidywanym czasie przywracania normalnego funkcjonowania infrastruktury drogowej i okolicznych terenów.

Scenariusz 14: Skażenie chemiczne na morzu – wyciek substancji ropopochodnej po kolizji jednostek na obszarze portowym

Opis zdarzenia

W godzinach nocnych, na podejściu do portu w rejonie Zatoka Gdańska doszło do kolizji tankowca paliwowego z jednostką transportową. W wyniku zderzenia uszkodzeniu uległ zbiornik paliwowy jednej z jednostek, powodując niekontrolowany wyciek substancji ropopochodnej do akwenu portowego oraz wód przybrzeżnych.

Według wstępnych ustaleń do morza mogło przedostać się od kilkudziesięciu do kilkuset ton ciężkiego oleju opałowego.

Na powierzchni wody utworzyła się rozległa plama zanieczyszczenia przemieszczająca się zgodnie z kierunkiem wiatru i prądów morskich. Istnieje ryzyko dalszego rozprzestrzenienia skażenia.

Służby morskie prowadzą działania ratownicze i środowiskowe z wykorzystaniem zapór przeciwolejowych, jednostek do zbierania zanieczyszczeń, specjalistycznych grup ratownictwa chemicznego, monitoringu lotniczego i satelitarnego.

Na obecnym etapie nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla zdrowia mieszkańców, jednak sytuacja może mieć istotny wpływ na środowisko naturalne oraz lokalną gospodarkę.

Główne przesłanie

Służby morskie i ratownicze prowadzą działania mające na celu ograniczenie rozprzestrzeniania się substancji ropopochodnej oraz minimalizację skutków środowiskowych zdarzenia. Priorytetem jest zabezpieczenie akwenu, ochrona wybrzeża i monitorowanie sytuacji w rejonie objętym skażeniem.

Przekazy

- Służby morskie prowadzą działania z wykorzystaniem zapór przeciwolejoyowych, jednostek do zbierania zanieczyszczeń oraz specjalistycznych grup ratownictwa chemicznego.
- Trwa monitoring przemieszczania się plamy zanieczyszczenia oraz ocena potencjalnego wpływu skażenia na środowisko naturalne i obszary przybrzeżne.
- Na obecnym etapie nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla zdrowia mieszkańców.
- Możliwe są czasowe ograniczenia w dostępie do wybranych obszarów portowych, nadbrzeżnych oraz w prowadzeniu części działalności związanej z gospodarką morską i rybołówstwem.
- Kolejne informacje będą przekazywane na bieżąco przez właściwe służby wraz z rozwojem sytuacji i postępem działań ratowniczych.

Komunikat prasowy

W godzinach nocnych na podejściu do portu w rejonie Zatoki Gdańskiej doszło do kolizji tankowca paliwowego z jednostką transportową. W wyniku zdarzenia uszkodzeniu uległ zbiornik paliwowy jednej z jednostek, co doprowadziło do wycieku substancji ropopochodnej do akwenu portowego oraz wód przybrzeżnych.


Na miejscu działania prowadzą służby morskie, ratownicze oraz specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego. Wykorzystywane są między innymi zapory przeciwolejowe, jednostki do zbierania zanieczyszczeń oraz monitoring lotniczy i satelitarny mający na celu ocenę skali skażenia oraz kierunku przemieszczania się plamy zanieczyszczenia.


Priorytetem działań jest ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się substancji ropopochodnej, zabezpieczenie infrastruktury portowej i wybrzeża oraz minimalizacja skutków środowiskowych zdarzenia. Trwa bieżąca analiza potencjalnego wpływu skażenia na środowisko naturalne, w tym obszary przybrzeżne i lokalne ekosystemy.


Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia mieszkańców. Możliwe są jednak czasowe ograniczenia w dostępie do wybranych obszarów portowych, nadbrzeżnych oraz w prowadzeniu części działalności związanej z gospodarką morską i rybołówstwem.

Sytuacja jest monitorowana całodobowo przez właściwe służby. Kolejne informacje będą przekazywane wraz z rozwojem sytuacji oraz postępem działań ratowniczych i środowiskowych.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy wyciek stanowi zagrożenie dla mieszkańców i turystów przebywających nad morzem?**

Na obecnym etapie nie ma informacji wskazujących na bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia mieszkańców ani osób przebywających w rejonie wybrzeża. Sytuacja dotyczy przede wszystkim zagrożenia środowiskowego związanego z rozprzestrzenianiem się substancji ropopochodnej na powierzchni wody.

Służby prowadzą jednak stały monitoring sytuacji, zarówno pod kątem jakości środowiska, jak i potencjalnego wpływu na obszary przybrzeżne. W przypadku zmiany poziomu zagrożenia lub konieczności wprowadzenia dodatkowych ograniczeń odpowiednie informacje zostaną niezwłocznie przekazane mieszkańcom i opinii publicznej.

Priorytetem pozostaje szybkie ograniczenie skali skażenia oraz zabezpieczenie wybrzeża przed dalszym rozprzestrzenianiem się substancji.

- **Jak duża jest skala wycieku i czy istnieje ryzyko katastrofy ekologicznej?**

Według wstępnych ustaleń do akwenu mogło przedostać się od kilkudziesięciu do kilkuset ton ciężkiego oleju opałowego. Dokładna skala wycieku jest nadal ustalana, ponieważ sytuacja dynamicznie się rozwija i wymaga bieżącej analizy danych z monitoringu oraz działań prowadzonych na miejscu.

Każde tego typu zdarzenie traktowane jest bardzo poważnie ze względu na możliwy wpływ na środowisko naturalne, szczególnie ekosystem morski i obszary przybrzeżne. Dlatego od pierwszych godzin po zdarzeniu prowadzone są działania ograniczające rozprzestrzenianie się plamy zanieczyszczenia.

Wykorzystywane są specjalistyczne środki i procedury przewidziane dla tego typu sytuacji, w tym zapory przeciwolejowe, jednostki zbierające zanieczyszczenia oraz monitoring lotniczy i satelitarny.

- **Czy konieczne będzie zamknięcie plaż, portu lub ograniczenie działalności rybaków?**

Na obecnym etapie analizowany jest możliwy wpływ skażenia na obszary portowe, przybrzeżne oraz działalność gospodarczą prowadzoną na morzu. W zależności od rozwoju sytuacji mogą zostać wprowadzone czasowe ograniczenia dotyczące dostępu do wybranych terenów lub prowadzenia części działalności związanej z gospodarką morską i rybołówstwem.

Decyzje będą podejmowane na podstawie bieżących analiz prowadzonych przez służby morskie, ochrony środowiska oraz administrację odpowiedzialną za bezpieczeństwo żeglugi i wybrzeża.

Najważniejsze jest obecnie ograniczenie skutków środowiskowych zdarzenia i zabezpieczenie najbardziej wrażliwych obszarów przed rozprzestrzenieniem się substancji ropopochodnej.

- **Czy wiadomo, co było przyczyną kolizji jednostek?**

Trwa wyjaśnianie okoliczności zdarzenia oraz ustalanie dokładnych przyczyn kolizji. Takie postępowania obejmują analizę warunków nawigacyjnych, procedur bezpieczeństwa, zapisów systemów pokładowych oraz działań załóg obu jednostek.

Na obecnym etapie byłoby przedwczesne wskazywanie jednoznacznej przyczyny zdarzenia. Priorytetem służb pozostaje obecnie zabezpieczenie akwenu, ograniczenie skutków wycieku oraz zapewnienie bezpieczeństwa w rejonie prowadzonych działań.

Informacje dotyczące przyczyn kolizji będą przekazywane po potwierdzeniu ustaleń przez właściwe organy prowadzące postępowanie.

- **Jak długo mogą potrwać działania ratownicze i usuwanie skutków skażenia?**

Czas trwania działań zależy od wielu czynników, między innymi od skali wycieku, warunków pogodowych, kierunku wiatru i prądów morskich oraz tempa przemieszczania się plamy zanieczyszczenia.

Pierwsza faza działań koncentruje się na zatrzymaniu dalszego rozprzestrzeniania się substancji i zabezpieczeniu najbardziej zagrożonych obszarów. Kolejnym etapem będzie usuwanie skutków skażenia oraz monitoring środowiskowy.

Tego typu operacje mogą mieć charakter wielodniowy, a w części przypadków również długotrwały. Służby będą na bieżąco informować o postępach działań oraz aktualnej ocenie sytuacji.

Scenariusz 15: Zakłócenie w systemie gazowym – awaria gazociągu przesyłowego i ograniczenia dostaw gazu

Opis zdarzenia

W godzinach nocnych doszło do poważnej awarii magistrali gazowej wysokiego ciśnienia odpowiedzialnej za przesył gazu ziemnego do części województw centralnej i południowej Polski. Wstępne ustalenia wskazują na rozszczelnienie odcinka gazociągu przesyłowego, które mogło zostać spowodowane awarią techniczną lub incydem o charakterze sabotażowym.

W wyniku zdarzenia operator systemu przesyłowego czasowo ograniczył przesył paliwa gazowego w wybranych regionach kraju w celu zabezpieczenia sieci i przeprowadzenia działań naprawczych oraz ograniczenia ryzyka wtórnych awarii lub eksplozji.

W części miejscowości odnotowano spadki ciśnienia gazu i przerwy w dostawach, rejon awarii został zabezpieczony przez służby.

Na obecnym etapie nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców poza rejonem awarii, jednak sytuacja może wpływać na funkcjonowanie systemów grzewczych.

Główne przesłanie

Operator systemu gazowego oraz właściwe służby prowadzą działania mające na celu usunięcie awarii magistrali gazowej i przywrócenie stabilnych dostaw gazu. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, zabezpieczenie infrastruktury oraz ograniczenie skutków zakłóceń dla odbiorców.

Przekazy

- Operator systemu przesyłowego prowadzi działania techniczne i zabezpieczające mające na celu usunięcie awarii oraz stopniowe przywracanie pełnej funkcjonalności sieci gazowej.
- W części regionów mogą występować czasowe spadki ciśnienia gazu lub przerwy w dostawach związane z koniecznością zabezpieczenia systemu i prowadzenia prac naprawczych.
- Rejon awarii został zabezpieczony przez służby, a sytuacja jest stale monitorowana pod kątem bezpieczeństwa mieszkańców i infrastruktury.
- Na obecnym etapie nie ma informacji o zagrożeniu dla mieszkańców poza bezpośrednim rejonem awarii.
- Mieszkańcy powinni śledzić oficjalne komunikaty operatora i służb oraz ograniczyć zużycie gazu do najważniejszych potrzeb do czasu ustabilizowania sytuacji.

Komunikat prasowy

W godzinach nocnych doszło do poważnej awarii magistrali gazowej wysokiego ciśnienia odpowiedzialnej za przesył gazu ziemnego do części województw centralnej i południowej Polski. Wstępne ustalenia wskazują na rozszczelnienie odcinka gazociągu przesyłowego, które mogło zostać spowodowane awarią techniczną lub incydem wymagającym dalszego wyjaśnienia.


Operator systemu przesyłowego prowadzi działania techniczne i zabezpieczające mające na celu usunięcie awarii oraz stopniowe przywracanie pełnej funkcjonalności sieci gazowej. W działania zaangażowane są również właściwe służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo infrastruktury krytycznej oraz zabezpieczenie rejonu zdarzenia.


W celu ochrony systemu i ograniczenia ryzyka wtórnych awarii lub eksplozji czasowo ograniczono przesył paliwa gazowego w wybranych regionach kraju. W części miejscowości mogą występować spadki ciśnienia gazu lub okresowe przerwy w dostawach.


Rejon awarii został zabezpieczony przez służby. Na obecnym etapie nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców poza obszarem prowadzonych działań technicznych. Sytuacja może jednak wpływać na funkcjonowanie systemów grzewczych oraz części instalacji wykorzystujących gaz ziemny.

Państwo monitoruje sytuację na bieżąco we współpracy z operatorem systemu gazowego i służbami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo energetyczne. Mieszkańcy proszeni są o śledzenie oficjalnych komunikatów oraz – w miarę możliwości – ograniczenie zużycia gazu do najważniejszych potrzeb do czasu ustabilizowania sytuacji.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy istnieje ryzyko wybuchu lub zagrożenia dla mieszkańców?**

Rejon awarii został zabezpieczony przez służby, a wszystkie działania prowadzone są z zachowaniem procedur bezpieczeństwa obowiązujących dla infrastruktury gazowej wysokiego ciśnienia. Na obecnym etapie nie ma informacji o zagrożeniu dla mieszkańców poza bezpośrednim obszarem prowadzonych działań technicznych.

Właśnie dlatego operator zdecydował się czasowo ograniczyć przesył gazu w części regionów – celem jest zmniejszenie ciśnienia w systemie, zabezpieczenie infrastruktury oraz ograniczenie ryzyka wtórnych uszkodzeń lub niekontrolowanego zapłonu gazu.

Sytuacja jest stale monitorowana przez operatora i służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo. W przypadku jakiegokolwiek zmiany poziomu zagrożenia mieszkańcy będą niezwłocznie informowani poprzez oficjalne kanały komunikacji.

- **Czy mamy do czynienia z sabotażem lub celowym działaniem?**

Na obecnym etapie analizowanych jest kilka możliwych przyczyn zdarzenia, w tym zarówno awaria techniczna, jak i scenariusz wymagający dalszego wyjaśnienia przez właściwe służby.

Tego typu infrastruktura podlega szczegółowym procedurom bezpieczeństwa i każda poważna awaria jest dokładnie analizowana pod kątem technicznym oraz operacyjnym. Obecnie priorytetem pozostaje zabezpieczenie miejsca zdarzenia, stabilizacja pracy systemu gazowego oraz przywracanie dostaw do odbiorców.

Do czasu zakończenia działań i potwierdzenia ustaleń nie należy wyciągać przedwczesnych wniosków ani spekulować na temat przyczyn awarii.

- **Jak długo mieszkańcy mogą pozostawać bez gazu?**

Obecnie operator prowadzi działania naprawcze oraz techniczne mające na celu możliwie szybkie przywrócenie pełnej funkcjonalności magistrali gazowej. Dokładny czas usunięcia awarii zależy od skali uszkodzenia infrastruktury oraz konieczności bezpiecznego przeprowadzenia wszystkich prac.

Przywracanie dostaw gazu będzie realizowane etapowo i w sposób kontrolowany, tak aby zapewnić bezpieczeństwo całego systemu przesyłowego oraz odbiorców końcowych.

Operator i służby będą na bieżąco przekazywać informacje dotyczące postępu prac oraz przewidywanego czasu stabilizacji sytuacji w poszczególnych regionach.

- **Czy mogą wystąpić problemy z ogrzewaniem lub funkcjonowaniem instytucji publicznych?**

W części regionów sytuacja może wpływać na działanie instalacji grzewczych oraz obiektów wykorzystujących gaz ziemny, szczególnie tam, gdzie odnotowano spadki ciśnienia lub czasowe przerwy w dostawach.

Operatorzy oraz administracja publiczna współpracują w celu ograniczenia skutków zakłóceń dla mieszkańców i kluczowych instytucji. Priorytetowo traktowane są obiekty istotne dla bezpieczeństwa i funkcjonowania państwa.

Mieszkańcy proszeni są o racjonalne korzystanie z gazu oraz śledzenie bieżących komunikatów dotyczących sytuacji w ich regionie.

- **Czy Polsce grozi poważniejszy kryzys gazowy?**

Na obecnym etapie sytuacja dotyczy awarii konkretnego elementu infrastruktury przesyłowej i nie ma informacji wskazujących na utratę stabilności całego krajowego systemu gazowego.

Operator systemu przesyłowego posiada procedury awaryjne oraz mechanizmy pozwalające na zarządzanie przepływem gazu i ograniczanie skutków tego typu zdarzeń. Obecnie prowadzone działania mają właśnie na celu utrzymanie bezpieczeństwa systemu oraz możliwie szybkie przywrócenie stabilnych dostaw.

Sytuacja jest monitorowana całodobowo przez operatora, administrację i właściwe służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo energetyczne państwa.

Scenariusz 16: Katastrofa morska – pożar i częściowa ewakuacja promu pasażerskiego na Morzu Bałtyckim

Opis zdarzenia

W godzinach wieczornych, na wodach Morze Bałtyckie, doszło do pożaru na pokładzie promu pasażersko-samochodowego realizującego regularne połączenie pomiędzy Port Gdynia a portem w Skandynawii.

Ogień pojawił się w części technicznej jednostki – najprawdopodobniej w rejonie maszynowni lub pokładu samochodowego – i doprowadził do zadymienia części wnętrza promu. Załoga niezwłocznie wdrożyła procedury bezpieczeństwa:

- uruchomiono alarm pożarowy,
- rozpoczęto działania gaśnicze,
- odizolowano zagrożone sektory,
- skierowano pasażerów do stref bezpieczeństwa.

W momencie zdarzenia na pokładzie znajdowało się kilkuset pasażerów, załoga promu, pojazdy i osobowe. Ze względu na rozwój sytuacji kapitan jednostki wystąpił o wsparcie służb ratownictwa morskiego.

Część pasażerów została ewakuowana z zagrożonych sektorów jednostki. Pozostali przebywają w wyznaczonych strefach bezpieczeństwa pod nadzorem załogi i służb.

Główne przesłanie

Służby ratownictwa morskiego oraz załoga promu prowadzą działania mające na celu opanowanie pożaru i zapewnienie bezpieczeństwa pasażerom oraz załodze jednostki. Priorytetem jest skuteczne prowadzenie akcji ratowniczej, zabezpieczenie osób znajdujących się na pokładzie oraz bieżące monitorowanie sytuacji na morzu.

Przekazy

- Załoga promu wdrożyła procedury bezpieczeństwa, a działania ratownicze prowadzone są we współpracy ze służbami ratownictwa morskiego.
- Część pasażerów została ewakuowana z zagrożonych sektorów jednostki, pozostali przebywają w wyznaczonych strefach bezpieczeństwa pod opieką załogi i służb.
- Priorytetem działań jest zapewnienie bezpieczeństwa pasażerom i załodze oraz opanowanie sytuacji na pokładzie promu.
- Służby monitorują rozwój sytuacji i są przygotowane do podejmowania kolejnych działań ratowniczych w zależności od potrzeb.
- Oficjalne informacje dotyczące sytuacji będą przekazywane na bieżąco przez właściwe służby i operatora jednostki.

Komunikat prasowy

W godzinach wieczornych na wodach Morza Bałtyckiego doszło do pożaru na pokładzie promu pasażersko-samochodowego realizującego regularne połączenie pomiędzy portem w Gdyni a portem w Skandynawii.


Po wykryciu zagrożenia załoga jednostki niezwłocznie wdrożyła obowiązujące procedury bezpieczeństwa, uruchamiając alarm pożarowy, rozpoczynając działania gaśnicze oraz izolując zagrożone sektory promu. Pasażerowie zostali skierowani do wyznaczonych stref bezpieczeństwa, a część osób została ewakuowana z rejonów objętych zadymieniem.


Na miejscu działania prowadzą służby ratownictwa morskiego we współpracy z załogą jednostki. Priorytetem jest zapewnienie bezpieczeństwa pasażerom i członkom załogi, opanowanie pożaru oraz bieżące monitorowanie sytuacji na pokładzie promu.


Według aktualnych informacji pozostali pasażerowie przebywają w wyznaczonych strefach bezpieczeństwa pod opieką załogi i służb ratowniczych. Służby pozostają przygotowane do podejmowania kolejnych działań ratowniczych adekwatnie do rozwoju sytuacji.

Trwa ustalanie przyczyn pożaru oraz ocena skali uszkodzeń jednostki. Oficjalne informacje dotyczące sytuacji będą przekazywane na bieżąco przez właściwe służby oraz operatora promu.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy wszyscy pasażerowie są bezpieczni?**

Priorytetem wszystkich prowadzonych działań od pierwszych minut zdarzenia jest bezpieczeństwo pasażerów i załogi promu. Załoga jednostki bardzo szybko wdrożyła procedury bezpieczeństwa przewidziane dla tego typu sytuacji, a działania prowadzone są we współpracy ze służbami ratownictwa morskiego.

Część pasażerów została ewakuowana z zagrożonych sektorów promu, natomiast pozostali przebywają w wyznaczonych strefach bezpieczeństwa pod nadzorem załogi i służb. Sytuacja jest stale monitorowana, a służby są przygotowane do podejmowania kolejnych działań, jeśli będzie to konieczne.

Na obecnym etapie najważniejsze jest zachowanie spokoju oraz prowadzenie akcji ratowniczej w sposób bezpieczny i uporządkowany.

- **Czy są osoby ranne lub ofiary śmiertelne?**

Na obecnym etapie trwa weryfikacja wszystkich informacji dotyczących osób znajdujących się na pokładzie. Służby koncentrują się przede wszystkim na zabezpieczeniu pasażerów i załogi oraz opanowaniu sytuacji na jednostce.

W przypadku tego typu zdarzeń część osób może wymagać pomocy medycznej między innymi z powodu zadymienia, stresu lub konieczności ewakuacji z zagrożonych sektorów promu. Potwierdzone informacje dotyczące stanu poszkodowanych będą przekazywane po ich oficjalnej weryfikacji przez służby.

Nie chcemy przekazywać niepotwierdzonych danych, dlatego kolejne komunikaty będą publikowane wraz z uzyskiwaniem zweryfikowanych informacji.

- **Czy istnieje ryzyko zatonięcia promu?**

Na obecnym etapie działania koncentrują się na opanowaniu pożaru oraz utrzymaniu bezpieczeństwa jednostki i osób znajdujących się na pokładzie. Załoga oraz służby ratownicze stale monitorują sytuację techniczną promu.

W tego typu zdarzeniach obowiązują wielopoziomowe procedury bezpieczeństwa, a jednostki pasażerskie są wyposażone w systemy przeciwpożarowe i awaryjne pozwalające ograniczać skutki podobnych sytuacji.

Obecnie służby pozostają przygotowane na różne warianty rozwoju sytuacji, jednak wszelkie informacje dotyczące stanu jednostki będą przekazywane wyłącznie na podstawie potwierdzonych danych operacyjnych.

- **Jak przebiega akcja ratownicza na morzu?**

Działania prowadzone są przez służby ratownictwa morskiego we współpracy z załogą promu. Akcja obejmuje między innymi działania gaśnicze, zabezpieczanie zagrożonych sektorów, monitoring sytuacji na pokładzie oraz wsparcie pasażerów znajdujących się w strefach bezpieczeństwa.

W zależności od rozwoju sytuacji służby mogą podejmować kolejne działania, w tym organizację dodatkowej ewakuacji lub wsparcia medycznego. Tego typu operacje wymagają bardzo precyzyjnej koordynacji i są prowadzone zgodnie z procedurami obowiązującymi dla ratownictwa morskiego.

Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo ludzi oraz skuteczne opanowanie zagrożenia na jednostce.

- **Czy wiadomo już, co było przyczyną pożaru?**

Wstępne informacje wskazują, że pożar mógł pojawić się w części technicznej jednostki, najprawdopodobniej w rejonie maszynowni lub pokładu samochodowego. Na obecnym etapie są to jednak wyłącznie wstępne ustalenia.

Dokładne przyczyny zdarzenia będą ustalane po zakończeniu działań ratowniczych oraz przeprowadzeniu szczegółowych oględzin i analiz technicznych. W tego typu sytuacjach konieczne jest dokładne zabezpieczenie materiału dowodowego oraz weryfikacja wszystkich okoliczności zdarzenia.

Najważniejsze pozostaje obecnie bezpieczeństwo pasażerów i załogi oraz skuteczne prowadzenie akcji ratowniczej.

Scenariusz 17: Zdarzenie o charakterze terrorystycznym – eksplozja w obiekcie użyteczności publicznej

Opis zdarzenia

W sobotnie popołudnie, w jednej z galerii handlowych zlokalizowanej w centrum Warszawy doszło do gwałtownej eksplozji, w wyniku której kilka osób zostało rannych, a część infrastruktury budynku uległa uszkodzeniu.

Do zdarzenia doszło w godzinach dużego natężenia ruchu pieszych i obecności klientów.

Na miejsce natychmiast skierowano służby.

Ze względu na charakter zdarzenia rozpatrywany jest wariant incydentu o charakterze terrorystycznym, w tym możliwość:

- użycia improwizowanego urządzenia wybuchowego (IED),
- działania pojedynczego sprawcy,
- działania grupy zorganizowanej,
- lub występowania kolejnych ładunków.

Teren zdarzenia został zabezpieczony, a w bezpośrednim sąsiedztwie wprowadzono ograniczenia ruchu, ewakuowano część budynków, prowadzona jest kontrola pirotechniczna, zabezpieczane są ślady i monitoring.

Na obecnym etapie nie ma potwierdzonych informacji o kolejnych zagrożeniach, jednak służby utrzymują podwyższony poziom gotowości.

Główne przesłanie

Służby prowadzą intensywne działania związane z zabezpieczeniem miejsca eksplozji, udzielaniem pomocy poszkodowanym oraz wyjaśnianiem okoliczności zdarzenia. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, zabezpieczenie terenu oraz rzetelne informowanie opinii publicznej wyłącznie na podstawie potwierdzonych informacji.

Przekazy

- Na miejscu działają wszystkie właściwe służby odpowiedzialne za ratownictwo, zabezpieczenie terenu oraz prowadzenie czynności operacyjnych i śledczych.
- W związku z charakterem zdarzenia analizowane są różne możliwe scenariusze, w tym wariant incydentu o charakterze terrorystycznym.
- Teren został zabezpieczony, prowadzone są działania pirotechniczne oraz weryfikacja, czy nie występują kolejne zagrożenia.
- Priorytetem służb jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom, udzielenie pomocy poszkodowanym oraz utrzymanie porządku publicznego.
- Służby apelują o zachowanie spokoju, unikanie rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji i śledzenie wyłącznie oficjalnych komunikatów.

Komunikat prasowy

W godzinach popołudniowych doszło do eksplozji w jednym z obiektów handlowych zlokalizowanych w centrum Warszawy. W wyniku zdarzenia kilka osób zostało rannych, a część infrastruktury budynku uległa uszkodzeniu.


Na miejscu natychmiast rozpoczęły działania służby ratownicze, Policja, Państwowa Straż Pożarna, zespoły ratownictwa medycznego oraz wyspecjalizowane jednostki odpowiedzialne za zabezpieczenie miejsca zdarzenia i prowadzenie czynności operacyjnych. Poszkodowanym udzielana jest pomoc medyczna, a teren został zabezpieczony i objęty działaniami kontrolnymi.


W związku z charakterem zdarzenia analizowane są różne możliwe scenariusze, w tym wariant incydentu o charakterze terrorystycznym. Na obecnym etapie trwa weryfikacja okoliczności eksplozji, prowadzone są działania pirotechniczne oraz sprawdzane jest, czy w rejonie zdarzenia nie występują kolejne zagrożenia.


W bezpośrednim sąsiedztwie miejsca zdarzenia wprowadzono czasowe ograniczenia ruchu oraz działania związane z bezpieczeństwem mieszkańców i osób przebywających w okolicy. Służby apelują o niezbliżanie się do rejonu prowadzonych działań oraz stosowanie się do poleceń funkcjonariuszy.

Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, udzielenie pomocy poszkodowanym oraz rzetelne informowanie opinii publicznej wyłącznie na podstawie potwierdzonych informacji. Służby apelują również o nierozpowszechnianie niezweryfikowanych treści i śledzenie wyłącznie oficjalnych komunikatów.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy był to zamach terrorystyczny?**

Na obecnym etapie analizowanych jest kilka możliwych scenariuszy dotyczących charakteru zdarzenia, w tym również wariant incydentu o charakterze terrorystycznym. Ze względu na skalę i charakter eksplozji służby traktują sytuację z najwyższym priorytetem bezpieczeństwa.

Trwa zabezpieczanie śladów, analiza monitoringu oraz działania prowadzone przez wyspecjalizowane służby i biegłych. Na tym etapie byłoby jednak nieodpowiedzialne przesądzanie o przyczynach zdarzenia przed zakończeniem wstępnych czynności operacyjnych i śledczych.

Priorytetem pozostaje obecnie pomoc poszkodowanym, zabezpieczenie miejsca zdarzenia oraz zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom.

- **Czy istnieje ryzyko kolejnych eksplozji lub następnych ataków?**

Na obecnym etapie nie ma potwierdzonych informacji o kolejnych zagrożeniach, jednak służby działają zgodnie z procedurami przewidzianymi dla tego typu sytuacji. Prowadzona jest szczegółowa kontrola pirotechniczna obiektu i jego otoczenia oraz weryfikacja, czy nie występują dodatkowe niebezpieczne przedmioty lub urządzenia.

Właśnie dlatego teren został szeroko zabezpieczony, a w okolicy wprowadzono ograniczenia ruchu oraz działania prewencyjne. Służby utrzymują podwyższony poziom gotowości do czasu pełnego sprawdzenia miejsca zdarzenia.

Apelujemy do mieszkańców o zachowanie spokoju, stosowanie się do poleceń służb oraz unikanie rozpowszechniania niesprawdzonych informacji, które mogą utrudniać działania operacyjne.

- **Ilu jest rannych i jaki jest ich stan?**

Na obecnym etapie trwa udzielanie pomocy medycznej oraz weryfikacja informacji dotyczących osób poszkodowanych. W tego typu sytuacjach liczba rannych może ulegać zmianie wraz z postępowaniem działań ratowniczych i przeszukiwaniem obiektu.

Zespoły ratownictwa medycznego oraz szpitale pozostają w pełnej gotowości do przyjmowania osób wymagających pomocy. Informacje dotyczące stanu zdrowia poszkodowanych będą przekazywane po ich oficjalnym potwierdzeniu przez właściwe służby medyczne.

Priorytetem jest obecnie ratowanie zdrowia i życia osób znajdujących się w rejonie zdarzenia oraz zapewnienie im niezbędnej pomocy.

- **Czy mieszkańcy Warszawy powinni obawiać się kolejnych zagrożeń?**

Służby bezpieczeństwa monitorują sytuację całodobowo i prowadzą działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom. Obecnie nie ma informacji wskazujących na bezpośrednie zagrożenie dla innych części miasta.

Jednocześnie należy pamiętać, że tego typu sytuacje wymagają zachowania szczególnej ostrożności i pełnej weryfikacji wszystkich okoliczności zdarzenia. Dlatego służby utrzymują podwyższony poziom gotowości oraz prowadzą działania kontrolne i operacyjne.

Najważniejsze jest zachowanie spokoju oraz korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji. Rozpowszechnianie niepotwierdzonych treści może powodować dezinformację i utrudniać działania służb.

- **Dlaczego służby nie podają więcej szczegółów dotyczących sprawcy lub przyczyn zdarzenia?**

W tego typu sytuacjach bardzo ważne jest, aby wszystkie informacje przekazywane opinii publicznej były wcześniej potwierdzone i nie utrudniały prowadzonych działań operacyjnych oraz śledczych.

Na obecnym etapie trwa zabezpieczanie materiału dowodowego, analiza monitoringu, przesłuchiwanie świadków oraz działania prowadzone przez wyspecjalizowane służby. Przedwczesne publikowanie niezweryfikowanych informacji mogłoby negatywnie wpłynąć zarówno na bezpieczeństwo działań, jak i przebieg postępowania.

Służby będą przekazywać kolejne komunikaty wraz z uzyskiwaniem potwierdzonych informacji i zakończeniem kolejnych etapów działań.

Scenariusz 18: Skażenie promieniotwórcze – wykrycie podwyższonego poziomu promieniowania po incydencie poza granicami kraju

Opis zdarzenia

W godzinach porannych doszło do poważnego incydentu przemysłowego poza granicami Polski, związanego z uszkodzeniem instalacji wykorzystującej materiały promieniotwórcze. Wstępne informacje wskazują na awarię w badawczym znajdującym się na terytorium państwa sąsiedniego.

Po kilku godzinach krajowe systemy monitoringu radiacyjnego odnotowały podwyższone stężenia wybranych izotopów promieniotwórczych w atmosferze.

Obecnie:

- poziomy promieniowania na terytorium Polski pozostają niskie,
- nie odnotowano wartości stanowiących bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia mieszkańców,
- nie ma podstaw do wprowadzania ograniczeń aktywności ludności,
- nie wydano zaleceń dotyczących przyjmowania preparatów ze stabilnym jodem.

Prowadzone są całodobowe pomiary radiacyjne, analizy kierunku przemieszczania się mas powietrza, wymiana informacji międzynarodowych oraz działania komunikacyjne i monitoring dezinformacji.

W przestrzeni publicznej zaczęły pojawiać się:

- spekulacje dotyczące skażenia radiacyjnego,
- niepotwierdzone informacje o rzekomym zagrożeniu nuklearnym,
- wezwania do masowego wykupywania płynu Lugola i tabletek z jodem,
- fałszywe komunikaty dotyczące ewakuacji i schronienia.

Główne przesłanie

Państwowe służby odpowiedzialne za monitoring radiacyjny prowadzą całodobową obserwację sytuacji i potwierdzają, że obecne poziomy promieniowania na terytorium Polski nie stanowią zagrożenia dla zdrowia mieszkańców. Sytuacja jest stale monitorowana we współpracy międzynarodowej, a wszelkie decyzje i komunikaty będą przekazywane wyłącznie na podstawie potwierdzonych danych pomiarowych i rekomendacji ekspertów.

Przekazy

- Obecnie odnotowywane poziomy promieniowania na terytorium Polski pozostają niskie i nie stanowią zagrożenia dla zdrowia ludności.
- Nie ma podstaw do podejmowania działań takich jak ewakuacja, ograniczanie aktywności mieszkańców czy przyjmowanie preparatów ze stabilnym jodem.
- Służby prowadzą całodobowy monitoring radiacyjny oraz analizy sytuacji we współpracy z krajowymi i międzynarodowymi instytucjami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo radiacyjne.
- Apelujemy o niewykupywanie płynu Lugola i preparatów z jodem bez wyraźnych zaleceń służb i ekspertów, ponieważ ich nieuzasadnione stosowanie może być szkodliwe dla zdrowia.
- Należy korzystać wyłącznie z oficjalnych komunikatów służb i administracji oraz nie rozpowszechniać niepotwierdzonych informacji dotyczących rzekomych zagrożeń i ewakuacji.

Komunikat prasowy

W związku z incydentem przemysłowym poza granicami Polski, związanym z uszkodzeniem instalacji wykorzystującej materiały promieniotwórcze, państwowe służby odpowiedzialne za monitoring radiacyjny prowadzą całodobową obserwację sytuacji oraz bieżącą analizę danych pomiarowych.

Krajowy system monitoringu radiacyjnego odnotował podwyższone stężenia wybranych izotopów promieniotwórczych w atmosferze. Obecnie jednak poziomy promieniowania na terytorium Polski pozostają niskie i nie stanowią zagrożenia dla zdrowia mieszkańców.

Na obecnym etapie:


- nie ma podstaw do wprowadzania ograniczeń aktywności ludności,
- nie są prowadzone działania ewakuacyjne,
- nie wydano zaleceń dotyczących przyjmowania preparatów ze stabilnym jodem,
- nie ma zagrożenia wymagającego zmiany codziennego funkcjonowania mieszkańców.


Służby prowadzą całodobowe pomiary radiacyjne, analizy kierunku przemieszczania się mas powietrza oraz wymianę informacji z krajowymi i międzynarodowymi instytucjami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo radiacyjne.


W związku z pojawiającymi się w przestrzeni publicznej niepotwierdzonymi informacjami apelujemy o korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów służb i administracji publicznej. Rozpowszechnianie fałszywych informacji dotyczących rzekomego skażenia, ewakuacji lub konieczności przyjmowania preparatów z jodem może powodować niepotrzebny niepokój społeczny.

Państwo monitoruje sytuację na bieżąco, a wszelkie decyzje będą podejmowane wyłącznie na podstawie potwierdzonych danych pomiarowych oraz rekomendacji ekspertów.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy mieszkańcy Polski są obecnie zagrożeni promieniowaniem?**

Obecnie odnotowywane poziomy promieniowania na terytorium Polski pozostają niskie i nie stanowią zagrożenia dla zdrowia mieszkańców. System monitoringu radiacyjnego działa całodobowo i pozwala na bieżąco analizować sytuację oraz bardzo szybko wykrywać wszelkie zmiany poziomu promieniowania.

Warto podkreślić, że wykrycie podwyższonych stężeń wybranych izotopów nie oznacza automatycznie zagrożenia dla ludności. Systemy pomiarowe są bardzo czułe i rejestrują również niewielkie zmiany, które pozostają daleko poniżej poziomów niebezpiecznych dla zdrowia.

Na obecnym etapie nie ma podstaw do wprowadzania ograniczeń dla mieszkańców ani zmiany codziennego funkcjonowania społeczeństwa.

- **Czy ludzie powinni wykupywać płyn Lugola lub tabletki z jodem?**

Nie ma obecnie żadnych wskazań do przyjmowania preparatów ze stabilnym jodem. Takie preparaty są stosowane wyłącznie w określonych sytuacjach i wyłącznie na podstawie decyzji właściwych służb oraz rekomendacji ekspertów.

Nieuzasadnione przyjmowanie płynu Lugola lub preparatów jodowych może być szkodliwe dla zdrowia, szczególnie dla dzieci, osób starszych oraz osób z chorobami tarczycy. Dlatego apelujemy, aby nie podejmować takich działań na własną rękę.

Rozumiemy, że tego typu sytuacje budzą niepokój społeczny, jednak wszelkie decyzje dotyczące ewentualnych działań ochronnych byłyby komunikowane oficjalnie i w sposób jednoznaczny przez odpowiedzialne instytucje państwowe.

- **Czy istnieje ryzyko konieczności ewakuacji lub pozostania w domach?**

Na obecnym etapie nie ma żadnych podstaw do rozważania ewakuacji mieszkańców ani wprowadzania zaleceń dotyczących pozostawania w domach czy ograniczania aktywności.

Sytuacja jest stale monitorowana przez krajowe służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo radiacyjne we współpracy z partnerami międzynarodowymi. Analizowane są zarówno dane pomiarowe, jak i kierunki przemieszczania się mas powietrza.

W przypadku jakiegokolwiek zmiany poziomu zagrożenia mieszkańcy zostaliby niezwłocznie poinformowani poprzez oficjalne kanały komunikacji. Obecnie jednak nie ma przesłanek wskazujących na konieczność podejmowania takich działań.

- **Dlaczego w internecie pojawia się tyle sprzecznych informacji o skażeniu?**

W sytuacjach związanych z promieniowaniem bardzo szybko pojawiają się emocje, spekulacje oraz niepotwierdzone informacje, szczególnie w mediach społecznościowych. Część publikowanych treści może wynikać z nieporozumień, a część stanowić świadomą dezinformację.

Dlatego tak ważne jest korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów publikowanych przez służby odpowiedzialne za monitoring radiacyjny i bezpieczeństwo państwa. Informacje przekazywane przez instytucje publiczne opierają się na rzeczywistych pomiarach, analizach ekspertów i współpracy międzynarodowej.

Apelujemy o nierozpowszechnianie niesprawdzonych treści dotyczących rzekomych ewakuacji, katastrof nuklearnych czy zaleceń zdrowotnych, ponieważ może to wywoływać niepotrzebną panikę społeczną.

- **Czy Polska jest przygotowana na tego typu sytuacje?**

Polska posiada system monitoringu radiacyjnego działający całodobowo i obejmujący sieć stacji pomiarowych umożliwiających szybkie wykrywanie zmian poziomu promieniowania. Funkcjonują również procedury współpracy krajowej i międzynarodowej dotyczące wymiany informacji oraz reagowania na incydenty radiacyjne.

Służby regularnie analizują dane pomiarowe, prowadzą współpracę z instytucjami międzynarodowymi oraz posiadają procedury komunikacji kryzysowej i ochrony ludności na wypadek różnych scenariuszy zagrożeń radiacyjnych.

Obecna sytuacja pokazuje również, jak ważne jest rzetelne informowanie społeczeństwa i przeciwdziałanie dezinformacji. Dlatego oficjalne komunikaty są publikowane na bieżąco i opierają się wyłącznie na potwierdzonych danych oraz rekomendacjach ekspertów.

Scenariusz 19: Zbiorowe zakłócenie porządku publicznego – gwałtowne zamieszki i starcia uczestników zgromadzenia z policją

Opis zdarzenia

W piątkowy wieczór, podczas zgromadzenia odbywającego się w centrum Warszawy, doszło do gwałtownej eskalacji napięcia i poważnych zakłóceń porządku publicznego. Wydarzenie początkowo miało charakter legalnego zgromadzenia o dużej frekwencji, jednak wraz z upływem czasu sytuacja zaczęła się dynamicznie pogarszać. W tłumie pojawiły się grupy osób zachowujących się agresywnie wobec służb porządkowych oraz uczestników wydarzenia. Odnotowano przypadki rzucania kamieniami, butelkami i materiałami pirotechnicznymi w kierunku funkcjonariuszy Policji, a także niszczenia elementów infrastruktury miejskiej, witryn sklepowych oraz przystanków komunikacji publicznej.

W rejonie zgromadzenia doszło do podpaień kontenerów na odpady oraz prób blokowania głównych arterii komunikacyjnych miasta. Część osób próbowała przełamać policyjne kordony zabezpieczające okolice budynków administracji publicznej. W związku z eskalacją zagrożenia Policja skierowała do działań dodatkowe pododdziały prewencji, a w wybranych miejscach użyto środków przymusu bezpośredniego w celu przywrócenia kontroli nad sytuacją i ograniczenia dalszej przemocy.

W centrum miasta występują poważne utrudnienia komunikacyjne. Wstrzymano ruch na części ulic oraz zmieniono trasy komunikacji miejskiej. W rejonie zdarzeń okresowo ograniczono ruch pieszy, a część lokali usługowych i handlowych została zamknięta przez właścicieli z obawy przed dewastacją i zagrożeniem dla klientów.

Sytuacja pozostaje dynamiczna i trudna do przewidzenia. Służby koncentrują się na ochronie mieszkańców, niedopuszczeniu do dalszego rozprzestrzeniania się zamieszek oraz zabezpieczeniu infrastruktury krytycznej i obiektów publicznych znajdujących się w pobliżu. Mieszkańcy proszeni są o unikanie centrum miasta, stosowanie się do poleceń służb oraz korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji.

Główne przesłanie

Służby prowadzą działania mające na celu przywrócić porządek publiczny oraz zapewnić bezpieczeństwo mieszkańcom i uczestnikom zgromadzenia. Priorytetem jest ograniczenie dalszej eskalacji przemocy, ochrona życia i zdrowia ludzi oraz zabezpieczenie infrastruktury publicznej i komunikacyjnej.

Przekazy

- Policja i pozostałe służby prowadzą działania mające na celu opanowanie sytuacji oraz niedopuszczenie do dalszych aktów przemocy i dewastacji mienia.
- Podejmowane działania koncentrują się na ochronie mieszkańców, uczestników zgromadzenia oraz zabezpieczeniu infrastruktury publicznej i obiektów znajdujących się w rejonie zdarzeń.
- W centrum miasta mogą występować czasowe utrudnienia komunikacyjne, ograniczenia ruchu oraz zmiany w funkcjonowaniu transportu publicznego.
- Mieszkańcy proszeni są o unikanie rejonu zdarzeń, stosowanie się do poleceń służb oraz śledzenie wyłącznie oficjalnych komunikatów.
- Sytuacja jest monitorowana na bieżąco, a kolejne informacje będą przekazywane wraz z rozwojem działań służb i stabilizowaniem sytuacji.

Komunikat prasowy

W związku z gwałtowną eskalacją sytuacji podczas zgromadzenia odbywającego się w centrum Warszawy służby prowadzą intensywne działania mające na celu przywrócenie porządku publicznego oraz zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom i uczestnikom wydarzenia.

W trakcie zgromadzenia doszło do aktów agresji wobec funkcjonariuszy oraz przypadków dewastacji mienia publicznego i prywatnego. Odnotowano między innymi rzucanie niebezpiecznymi przedmiotami i materiałami pirotechnicznymi, niszczenie infrastruktury miejskiej, podpalenia kontenerów na odpady oraz próby blokowania głównych ciągów komunikacyjnych miasta.

Policja oraz pozostałe służby prowadzą działania mające na celu ograniczenie dalszej eskalacji przemocy, ochronę mieszkańców oraz zabezpieczenie infrastruktury publicznej i obiektów znajdujących się w rejonie zdarzeń. W wybranych miejscach wykorzystano środki przewidziane prawem w celu przywrócenia kontroli nad sytuacją i zapewnienia bezpieczeństwa.

W centrum miasta występują czasowe utrudnienia komunikacyjne, ograniczenia ruchu oraz zmiany w funkcjonowaniu transportu publicznego. Część ulic pozostaje zamknięta, a służby apelują o unikanie rejonu prowadzonych działań oraz stosowanie się do poleceń funkcjonariuszy.

Priorytetem pozostaje ochrona życia i zdrowia ludzi, niedopuszczenie do dalszego rozprzestrzeniania się zamieszek oraz stabilizacja sytuacji w mieście. Kolejne informacje będą przekazywane na bieżąco przez właściwe służby i administrację publiczną.

Kontakt dla mediów:



tel. XXX-XXX-XXX



XYZ@XYZ.gov.pl



www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy Policja ma kontrolę nad sytuacją w centrum Warszawy?**

Służby prowadzą intensywne działania mające na celu stopniowe stabilizowanie sytuacji i ograniczanie dalszych aktów przemocy. W związku z eskalacją zagrożenia skierowano dodatkowe siły policyjne oraz pododdziały odpowiedzialne za zabezpieczanie porządku publicznego.

Tego typu dynamiczne zdarzenia wymagają bardzo szybkiego reagowania i dostosowywania działań do zmieniającej się sytuacji w różnych częściach miasta. Priorytetem pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców, uczestników zgromadzenia oraz funkcjonariuszy prowadzących działania.

Służby monitorują sytuację na bieżąco i pozostają przygotowane do podejmowania kolejnych działań w zależności od rozwoju wydarzeń.

- **Dlaczego użyto środków przymusu bezpośredniego wobec uczestników zgromadzenia?**

Działania Policji są podejmowane wyłącznie w sytuacjach, w których dochodzi do realnego zagrożenia dla życia, zdrowia lub bezpieczeństwa publicznego. W trakcie wydarzeń odnotowano przypadki agresji wobec funkcjonariuszy, używania materiałów pirotechnicznych, niszczenia mienia oraz prób przełamania zabezpieczeń policyjnych.

W takich sytuacjach służby mają obowiązek reagować w celu ograniczenia przemocy, ochrony osób postronnych oraz przywrócenia porządku publicznego. Środki przymusu bezpośredniego są stosowane zgodnie z obowiązującymi procedurami i adekwatnie do poziomu zagrożenia.

Jednocześnie należy podkreślić, że zdecydowana większość uczestników zgromadzeń korzysta ze swoich praw pokojowo i zgodnie z prawem. Działania służb koncentrują się na osobach dopuszczających się agresji i aktów przemocy.

- **Czy są osoby ranne lub zatrzymane?**

Na obecnym etapie trwa weryfikacja wszystkich informacji dotyczących osób poszkodowanych i zatrzymanych. W tego typu sytuacjach dane mogą się zmieniać wraz z rozwojem działań operacyjnych i porządkowych.

Służby medyczne pozostają w gotowości i udzielają pomocy osobom wymagającym wsparcia. Policja prowadzi również czynności wobec osób podejrzewanych o udział w aktach przemocy, niszczeniu mienia oraz atakach na funkcjonariuszy.

Potwierdzone informacje dotyczące liczby osób rannych i zatrzymanych będą przekazywane po ich oficjalnej weryfikacji przez właściwe służby.

- **Czy istnieje ryzyko dalszej eskalacji zamieszek w innych częściach miasta?**

Sytuacja pozostaje dynamiczna, dlatego służby monitorują sytuację również poza bezpośrednim rejonem zgromadzenia. Działania prowadzone są w sposób mający zapobiec rozprzestrzenianiu się aktów przemocy oraz zapewnić bezpieczeństwo mieszkańcom.

W rejonach podwyższonego ryzyka zwiększono obecność patroli i pododdziałów odpowiedzialnych za ochronę porządku publicznego. Jednocześnie służby analizują informacje operacyjne oraz sytuację w przestrzeni publicznej i mediach społecznościowych.

Na obecnym etapie apelujemy przede wszystkim o unikanie centrum miasta, stosowanie się do poleceń służb oraz śledzenie wyłącznie oficjalnych komunikatów.

- **Czy władze rozważają wprowadzenie dodatkowych środków bezpieczeństwa lub ograniczeń?**

Służby i administracja publiczna analizują sytuację na bieżąco i dostosowują działania do poziomu zagrożenia oraz rozwoju wydarzeń. Priorytetem pozostaje zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom oraz przywrócenie stabilnej sytuacji w mieście.

Obecnie działania koncentrują się przede wszystkim na opanowaniu sytuacji w rejonie zdarzeń, ochronie infrastruktury publicznej oraz utrzymaniu bezpieczeństwa komunikacyjnego i porządku publicznego.

W przypadku konieczności wdrożenia dodatkowych środków bezpieczeństwa odpowiednie informacje będą przekazywane mieszkańcom w oficjalnych komunikatach służb i administracji.

Scenariusz 20: Silny mróz / intensywne opady śniegu – paraliż komunikacyjny i utrudnienia w funkcjonowaniu infrastruktury

Opis zdarzenia

Na znacznym obszarze Polski, szczególnie w województwach północno-wschodnich, centralnych i południowych, od kilku dni utrzymują się ekstremalne warunki zimowe związane z intensywnymi opadami śniegu, silnym wiatrem oraz bardzo niskimi temperaturami. W wielu regionach odnotowano zawieje i zamiecie śnieżne znacząco ograniczające widoczność oraz powodujące szybkie zasypywanie dróg lokalnych i tras krajowych.

Temperatura powietrza lokalnie spada poniżej -30°C , a odczuwalna temperatura – ze względu na silny wiatr – jest jeszcze niższa. Warunki pogodowe powodują poważne utrudnienia w funkcjonowaniu transportu drogowego, kolejowego i komunikacji publicznej. Na wielu trasach dochodzi do blokowania pojazdów ciężarowych, kolizji drogowych oraz czasowego odcinania części miejscowości od głównych ciągów komunikacyjnych.

Szczególnie trudna sytuacja występuje na obszarach wiejskich oraz w regionach górskich, gdzie intensywne opady śniegu i silny wiatr powodują szybkie tworzenie się zasp oraz ograniczenie możliwości prowadzenia działań ratowniczych i drogowych.

W części regionów odnotowano rozległe awarie infrastruktury energetycznej. Linie energetyczne są zrywane pod ciężarem mokrego śniegu oraz przewracających się drzew. Tysiące odbiorców pozostają bez energii elektrycznej, a lokalnie występują również problemy z działaniem sieci telekomunikacyjnych i systemów ogrzewania.

Trudne warunki atmosferyczne zwiększają także ryzyko zagrożeń zdrowotnych. Szczególnie zagrożone są osoby starsze, samotne, przewlekłe chore, osoby w kryzysie bezdomności oraz osoby przebywające przez dłuższy czas na otwartej przestrzeni. W ostatnich dniach odnotowano przypadki zgonów z powodu wychłodzenia organizmu.

Służby ratownicze, zarządcy dróg, energetycy oraz centra zarządzania kryzysowego prowadzą całodobowe działania związane z:

- utrzymaniem przejezdności dróg,
- przywracaniem dostaw energii,
- pomocą osobom potrzebującym wsparcia,
- monitorowaniem sytuacji pogodowej,
- organizacją miejsc schronienia dla osób najbardziej zagrożonych.

Główne przesłanie

Służby prowadzą całodobowe działania związane z usuwaniem skutków ekstremalnych warunków zimowych oraz zapewnieniem bezpieczeństwa mieszkańcom. Priorytetem pozostaje utrzymanie przejezdności głównych tras, przywracanie dostaw energii oraz pomoc osobom najbardziej narażonym na skutki silnego mrozu i intensywnych opadów śniegu.

Przekazy

- Służby ratownicze, zarządcy dróg, energetycy i centra zarządzania kryzysowego prowadzą intensywne działania mające na celu ograniczenie skutków trudnych warunków pogodowych.
- W wielu regionach mogą występować poważne utrudnienia komunikacyjne, lokalne przerwy w dostawach energii oraz problemy z funkcjonowaniem części infrastruktury technicznej.
- Mieszkańcy proszeni są o ograniczenie podróży do niezbędnego minimum, śledzenie prognoz i komunikatów pogodowych oraz odpowiednie przygotowanie się na możliwe utrudnienia.
- Szczególną uwagę należy zwrócić na bezpieczeństwo osób starszych, samotnych, przewlekle chorych oraz osób narażonych na wychłodzenie organizmu.
- Służby apelują o zachowanie ostrożności, unikanie ryzykownych zachowań w czasie silnych mrozów i intensywnych opadów śniegu oraz zgłaszanie przypadków osób potrzebujących pomocy.

Komunikat prasowy

Na znacznym obszarze kraju utrzymują się ekstremalne warunki zimowe związane z intensywnymi opadami śniegu, silnym wiatrem oraz bardzo niskimi temperaturami. Najtrudniejsza sytuacja występuje obecnie w województwach północno-wschodnich, centralnych i południowych, gdzie lokalnie temperatura spada poniżej -30°C , a zawieje i zamiecie śnieżne powodują poważne utrudnienia komunikacyjne i problemy w funkcjonowaniu infrastruktury.

Służby ratownicze, zarządcy dróg, energetycy oraz centra zarządzania kryzysowego prowadzą całodobowe działania mające na celu utrzymanie przejezdności głównych tras, przywracanie dostaw energii elektrycznej oraz pomoc mieszkańcom najbardziej dotkniętym skutkami trudnych warunków atmosferycznych.


W wielu regionach dochodzi do blokowania dróg przez zalegający śnieg i pojazdy ciężarowe, występują utrudnienia w ruchu kolejowym i komunikacji publicznej, a część odbiorców pozostaje bez energii elektrycznej w związku z awariami infrastruktury energetycznej uszkodzonej przez mokry śnieg i przewracające się drzewa.


Szczególnie trudna sytuacja występuje na terenach wiejskich oraz w regionach górskich, gdzie intensywne opady śniegu i silny wiatr ograniczają możliwości prowadzenia działań drogowych i ratowniczych.


Służby apelują do mieszkańców o ograniczenie podróży do niezbędnego minimum, śledzenie komunikatów pogodowych i drogowych oraz odpowiednie przygotowanie się na możliwe przerwy w dostawach energii i utrudnienia komunikacyjne.

Szczególną uwagę należy zwrócić na bezpieczeństwo osób starszych, samotnych, przewlekle chorych oraz osób zagrożonych wychłodzeniem organizmu. Apelujemy również o zgłaszanie służbom przypadków osób potrzebujących pomocy.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy sytuacja pogodowa wymyka się spod kontroli służb?**

Sytuacja jest bardzo trudna i dynamiczna, jednak wszystkie właściwe służby prowadzą całodobowe działania mające na celu ograniczanie skutków ekstremalnych warunków pogodowych. W działania zaangażowane są między innymi służby ratownicze, zarządcy dróg, energetycy, samorządy oraz centra zarządzania kryzysowego.

Należy pamiętać, że skala zjawiska obejmuje jednocześnie wiele regionów kraju, a intensywne opady śniegu, silny wiatr i bardzo niskie temperatury powodują, że część utrudnień pojawia się ponownie mimo prowadzonych działań.

Priorytetem pozostaje utrzymanie przejezdności głównych tras komunikacyjnych, przywracanie dostaw energii oraz pomoc osobom znajdującym się w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia.

- **Dlaczego nadal występują tak duże problemy z przejezdnością dróg?**

Obecne warunki pogodowe należą do najbardziej wymagających i powodują bardzo szybkie pogarszanie się sytuacji na drogach. Intensywne opady śniegu, silny wiatr oraz zamiecie śnieżne sprawiają, że odśnieżone odcinki mogą zostać ponownie zasypane w krótkim czasie.

Dodatkowym utrudnieniem są blokujące się pojazdy ciężarowe, kolizje drogowe oraz ograniczona widoczność, które utrudniają pracę służb drogowych i ratowniczych.

Służby koncentrują się przede wszystkim na utrzymaniu przejezdności głównych tras oraz zapewnieniu możliwości dojazdu służb ratowniczych do osób potrzebujących pomocy. Apelujemy do mieszkańców o ograniczenie podróży do absolutnego minimum.

- **Jak długo mogą potrwać przerwy w dostawach energii?**

Operatorzy energetyczni prowadzą intensywne działania naprawcze, jednak czas przywracania dostaw energii zależy od skali uszkodzeń infrastruktury oraz warunków pogodowych panujących w terenie.

W wielu miejscach linie energetyczne zostały uszkodzone przez ciężki śnieg, oblodzenie oraz przewracające się drzewa. W części regionów trudne warunki atmosferyczne utrudniają również bezpieczne prowadzenie prac naprawczych.

Priorytetowo traktowane są miejsca o największym znaczeniu dla bezpieczeństwa mieszkańców oraz infrastruktura krytyczna. Sytuacja jest monitorowana na bieżąco, a operatorzy sukcesywnie przywracają zasilanie w kolejnych lokalizacjach.

- **Czy mieszkańcy powinni przygotować się na dalsze pogorszenie sytuacji?**

Prognozy wskazują, że trudne warunki pogodowe mogą utrzymywać się również w kolejnych godzinach i dniach. Dlatego bardzo ważne jest odpowiednie przygotowanie się na możliwe utrudnienia, w tym przerwy w dostawach energii, ograniczenia komunikacyjne czy problemy z funkcjonowaniem części infrastruktury.

Zalecamy między innymi ograniczenie podróży, zabezpieczenie podstawowych zapasów żywności, leków, źródeł światła i środków umożliwiających funkcjonowanie podczas ewentualnych przerw w dostawie prądu.

Szczególną uwagę należy zwrócić na osoby starsze, samotne i przewlekle chore, które mogą potrzebować dodatkowego wsparcia w czasie utrzymywania się ekstremalnych warunków zimowych.

- **Jakie są największe zagrożenia dla mieszkańców podczas tak silnych mrozów?**

Największym zagrożeniem pozostaje wychłodzenie organizmu, szczególnie w przypadku osób starszych, osób w kryzysie bezdomności, osób przewlekle chorych oraz wszystkich przebywających przez dłuższy czas na otwartej przestrzeni.

Niebezpieczne są również utrudnienia komunikacyjne, ograniczona widoczność na drogach, ryzyko awarii ogrzewania oraz przerwy w dostawach energii elektrycznej. W takich warunkach nawet pozornie krótkie podróże mogą stać się bardzo niebezpieczne.

Apelujemy o zachowanie szczególnej ostrożności, unikanie ryzykownych zachowań oraz reagowanie w sytuacjach, gdy widzimy osoby mogące potrzebować pomocy. Szybka reakcja może w takich warunkach uratować zdrowie lub życie.

Scenariusz 21: Zanieczyszczenie wód powierzchniowych i podziemnych – wykrycie skażenia ujęcia wody pitnej

Opis zdarzenia

W godzinach popołudniowych służby sanitarne oraz operator infrastruktury wodociągowej odnotowały pogorszenie parametrów jakości wody w jednym z głównych ujęć zaopatrujących mieszkańców kilku gmin w wodę pitną. Nieprawidłowości wykryto podczas rutynowego monitoringu jakości wody, kiedy w próbkach odnotowano obecność substancji chemicznej mogącej stanowić zagrożenie dla zdrowia ludzi.

Wstępne analizy wskazują, że mogło dojść do zanieczyszczenia wód powierzchniowych, a częściowo również systemu wodociągowego, substancją wykorzystywaną w działalności przemysłowej lub rolniczej. Rozpatrywane są różne warianty zdarzenia, w tym:

- niekontrolowany wyciek substancji chemicznej,
- przedostanie się nawozów lub środków ochrony roślin do cieków wodnych,
- awaria instalacji przemysłowej,
- celowe skażenie,
- lub wtórne zanieczyszczenie po intensywnych opadach i spływach powierzchniowych.

W związku z wykryciem nieprawidłowości uruchomiono procedury bezpieczeństwa obejmujące:

- rozszerzone badania laboratoryjne,
- monitoring jakości wody w całym systemie,
- czasowe ograniczenia korzystania z wody,
- oraz działania mające na celu ochronę mieszkańców przed spożyciem skażonej wody.

W części miejscowości wydano zalecenia:

- niekorzystania z wody do picia,
- nieużywania jej do przygotowywania posiłków,
- ograniczenia wykorzystywania wody do celów sanitarnych,
- oraz zabezpieczenia zapasów wody dla osób wymagających szczególnej opieki.

Samorządy i służby rozpoczęły organizację zastępczych punktów dystrybucji wody pitnej oraz dostaw beczkowozami. Jednocześnie prowadzone są działania mające na celu identyfikację źródła skażenia i ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się zanieczyszczeń w systemie wodnym.

Na obecnym etapie trwa szczegółowa analiza skali zdarzenia, potencjalnego wpływu na zdrowie mieszkańców oraz skutków środowiskowych.

Główne przesłanie

Służby sanitarne, operator infrastruktury wodociągowej oraz administracja lokalna prowadzą działania mające na celu zabezpieczenie mieszkańców przed skutkami skażenia wody oraz ustalenie źródła zanieczyszczenia. Priorytetem jest ochrona zdrowia mieszkańców, zapewnienie dostępu do bezpiecznej wody oraz bieżące monitorowanie jakości wody w systemie.

Przekazy

- Wykryte nieprawidłowości dotyczą jakości wody przeznaczonej do spożycia, dlatego uruchomiono procedury bezpieczeństwa i rozszerzone badania laboratoryjne.
- W wybranych miejscowościach obowiązują czasowe zalecenia dotyczące niekorzystania z wody do picia i przygotowywania posiłków zgodnie z komunikatami służb sanitarnych.
- Samorządy i służby organizują zastępcze dostawy bezpiecznej wody pitnej oraz punkty jej dystrybucji dla mieszkańców.
- Trwają działania mające na celu ustalenie źródła skażenia oraz ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się zanieczyszczeń w systemie wodnym.
- Mieszkańcy powinni bezwzględnie stosować się do zaleceń służb sanitarnych i korzystać wyłącznie z oficjalnych komunikatów dotyczących jakości wody i zasad bezpieczeństwa.

Komunikat prasowy

Służby sanitarne oraz operator infrastruktury wodociągowej odnotowały pogorszenie parametrów jakości wody w jednym z głównych ujęć zaopatrujących mieszkańców kilku gmin w wodę pitną. Nieprawidłowości zostały wykryte podczas rutynowego monitoringu jakości wody.

Wstępne analizy laboratoryjne wskazują na obecność substancji chemicznej mogącej stanowić zagrożenie dla zdrowia ludzi. W związku z tym natychmiast uruchomiono procedury bezpieczeństwa obejmujące rozszerzone badania laboratoryjne, monitoring jakości wody w całym systemie oraz działania mające na celu ochronę mieszkańców przed spożyciem potencjalnie skażonej wody.

W wybranych miejscowościach obowiązują czasowe zalecenia dotyczące niekorzystania z wody do picia, przygotowywania posiłków oraz ograniczenia jej wykorzystywania do części celów sanitarnych. Mieszkańcy powinni bezwzględnie stosować się do komunikatów służb sanitarnych i lokalnej administracji.

Samorządy oraz służby organizują zastępcze dostawy bezpiecznej wody pitnej, w tym punkty dystrybucji i dostawy beczkowozami. Szczególna uwaga kierowana jest do osób starszych, przewlekle chorych, rodzin z małymi dziećmi oraz placówek wymagających stałego dostępu do bezpiecznej wody.

Równolegle prowadzone są działania mające na celu ustalenie źródła skażenia oraz ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się zanieczyszczeń w systemie wodnym. Analizowane są różne możliwe przyczyny zdarzenia, w tym awaria przemysłowa, zanieczyszczenie pochodzenia rolniczego lub inne źródła wymagające dalszego wyjaśnienia.

Priorytetem pozostaje ochrona zdrowia mieszkańców oraz zapewnienie dostępu do bezpiecznej wody. Kolejne informacje będą przekazywane na bieżąco wraz z uzyskiwaniem wyników badań i rozwojem sytuacji.

Kontakt dla mediów:



tel. XXX-XXX-XXX



XYZ@XYZ.gov.pl



www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy woda jest niebezpieczna dla mieszkańców?**

W związku z wykryciem nieprawidłowości jakościowych służby sanitarne wprowadziły działania zapobiegawcze mające chronić mieszkańców przed potencjalnym zagrożeniem zdrowotnym. Właśnie dlatego wydano zalecenia dotyczące niekorzystania z wody do picia oraz przygotowywania posiłków w wybranych miejscowościach.

Na obecnym etapie trwa szczegółowa analiza rodzaju substancji, poziomu zanieczyszczenia oraz potencjalnego wpływu na zdrowie ludzi. Do czasu uzyskania pełnych wyników badań obowiązuje zasada maksymalnego bezpieczeństwa mieszkańców.

Najważniejsze jest obecnie bezwzględne stosowanie się do komunikatów służb sanitarnych i korzystanie wyłącznie z bezpiecznych źródeł wody wskazanych przez administrację i służby.

- **Czy wiadomo już, co spowodowało skażenie?**

Trwa ustalanie dokładnego źródła i mechanizmu zanieczyszczenia. Analizowanych jest kilka możliwych scenariuszy, w tym niekontrolowany wyciek substancji chemicznej, przedostanie się środków wykorzystywanych w rolnictwie do cieków wodnych, awaria instalacji przemysłowej lub inne zdarzenia wpływające na jakość wody.

W tego typu sytuacjach konieczne jest przeprowadzenie szczegółowych badań laboratoryjnych oraz analizy całego systemu wodnego, dlatego pełne ustalenie przyczyn wymaga czasu i dokładnej weryfikacji danych.

Priorytetem pozostaje obecnie zabezpieczenie mieszkańców i ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się zanieczyszczeń.

- **Jak długo mieszkańcy mogą pozostać bez dostępu do bezpiecznej wody z sieci?**

Obecnie trudno jednoznacznie określić czas pełnego przywrócenia bezpiecznych parametrów jakości wody. Zależy to między innymi od wyników badań laboratoryjnych, skali zanieczyszczenia oraz skuteczności działań prowadzonych w systemie wodociągowym.

Służby i operator infrastruktury prowadzą intensywne działania związane z monitoringiem jakości wody, płukaniem sieci oraz ograniczaniem skutków zdarzenia. Równolegle organizowane są zastępcze dostawy wody pitnej dla mieszkańców.

Informacje dotyczące kolejnych decyzji i możliwego przywrócenia normalnego funkcjonowania systemu będą przekazywane na bieżąco przez służby sanitarne i samorządy.

- **Co mieszkańcy powinni zrobić, jeśli wcześniej korzystali z tej wody?**

Osoby, które korzystały z wody przed wydaniem komunikatów, powinny przede wszystkim śledzić oficjalne informacje służb sanitarnych dotyczące rodzaju zagrożenia i dalszych zaleceń.

W przypadku wystąpienia niepokojących objawów zdrowotnych należy skontaktować się z lekarzem lub odpowiednimi służbami medycznymi. Jednocześnie należy pamiętać, że działania podjęto właśnie po to, aby ograniczyć ryzyko dla mieszkańców i szybko zabezpieczyć system wodny.

Najważniejsze jest obecnie stosowanie się do aktualnych zaleceń oraz korzystanie wyłącznie z bezpiecznych źródeł wody wskazanych przez służby i administrację.

- **Czy istnieje ryzyko rozszerzenia skażenia na kolejne miejscowości?**

Służby prowadzą stały monitoring jakości wody w całym systemie oraz działania mające ograniczyć dalsze rozprzestrzenianie się zanieczyszczeń. Analizowane są zarówno parametry wody w sieci wodociągowej, jak i możliwy wpływ skażenia na kolejne elementy systemu wodnego.

Właśnie dlatego wdrożono rozszerzone badania laboratoryjne oraz działania techniczne i organizacyjne mające izolować potencjalnie zagrożone fragmenty infrastruktury.

Na obecnym etapie sytuacja jest monitorowana na bieżąco, a wszelkie decyzje dotyczące kolejnych obszarów będą podejmowane wyłącznie na podstawie potwierdzonych wyników badań i analiz ekspertów.

Scenariusz 22: Masowa migracja – nagły napływ dużej liczby osób przekraczających wschodnią granicę państwową

Opis zdarzenia

Od kilku dni sytuacja bezpieczeństwa w państwie sąsiadującym z Polską od wschodu ulega gwałtownemu pogorszeniu. W związku z narastającą destabilizacją polityczną i działaniami zbrojnymi coraz większa liczba osób podejmuje próbę opuszczenia kraju i przedostania się na terytorium Polski. W krótkim czasie znacząco wzrasta liczba osób kierujących się do przejść granicznych oraz punktów odpraw zlokalizowanych we wschodnich województwach kraju.

W rejonach przygranicznych zaczynają tworzyć się wielokilometrowe kolejki pojazdów i pieszych. Infrastruktura graniczna, która na co dzień obsługuje standardowy ruch osobowy i towarowy, zaczyna funkcjonować na granicy swojej wydolności. Znacząco wydłuża się czas odpraw, a służby graniczne oraz administracja lokalna zmuszone są do organizowania dodatkowych punktów obsługi i tymczasowych miejsc pobytu dla osób oczekujących na przekroczenie granicy.

Wśród osób napływających dominują kobiety, dzieci oraz osoby starsze, często znajdujące się w trudnym stanie psychicznym i fizycznym po wielogodzinnej podróży lub pobycie w strefie zagrożenia. Coraz częściej pojawiają się osoby wymagające pomocy medycznej, wsparcia psychologicznego oraz natychmiastowego zabezpieczenia podstawowych potrzeb życiowych. W części punktów recepcyjnych zaczynają pojawiać się problemy logistyczne związane z zapewnieniem miejsc noclegowych, wyżywienia, transportu oraz dostępu do opieki zdrowotnej.

Równolegle służby odnotowują wzrost liczby prób nielegalnego przekraczania granicy poza wyznaczonymi przejściami granicznymi. W niektórych miejscach dochodzi do prób forsowania zabezpieczeń granicznych oraz organizowania nieformalnych tras przemieszczania się ludności. Powoduje to konieczność zwiększenia działań związanych z ochroną granicy państwowej oraz monitorowaniem sytuacji bezpieczeństwa w rejonie przygranicznym.

W działania zaangażowane zostają Straż Graniczna, Policja, PSP, administracja rządowa i samorządowa, organizacje humanitarne i służby medyczne.

Główne przesłanie

Państwo prowadzi skoordynowane działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa granicy oraz udzielenie pomocy osobom uciekającym przed zagrożeniem. Priorytetem pozostaje utrzymanie porządku i bezpieczeństwa w rejonach przygranicznych, sprawna organizacja pomocy humanitarnej oraz ochrona infrastruktury granicznej i mieszkańców terenów objętych zwiększoną presją migracyjną.

Przekazy

- Straż Graniczna, służby oraz administracja publiczna prowadzą działania związane z obsługą zwiększonego ruchu granicznego oraz ochroną granicy państwowej.
- Organizowane są dodatkowe punkty recepcyjne, miejsca czasowego pobytu oraz system wsparcia dla osób wymagających pomocy medycznej, psychologicznej i humanitarnej.
- Priorytetem pozostaje zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom terenów przygranicznych, osobom przekraczającym granicę oraz funkcjonariuszom prowadzącym działania.
- Służby monitorują sytuację pod kątem prób nielegalnego przekraczania granicy i podejmują działania mające na celu ochronę infrastruktury granicznej oraz utrzymanie porządku publicznego.
- Mieszkańcy proszeni są o korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów oraz stosowanie się do zaleceń służb i administracji dotyczących organizacji ruchu i bezpieczeństwa w rejonach przygranicznych.

Komunikat prasowy

W związku z pogarszającą się sytuacją bezpieczeństwa w państwie sąsiadującym z Polską od wschodu odnotowywany jest znaczący wzrost liczby osób kierujących się do przejść granicznych zlokalizowanych we wschodnich województwach kraju. Państwo prowadzi skoordynowane działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa granicy państwowej oraz udzielenie pomocy osobom uciekającym przed zagrożeniem.

Straż Graniczna, Policja, Państwowa Straż Pożarna, administracja rządowa i samorządowa, służby medyczne oraz organizacje humanitarne prowadzą działania związane z obsługą zwiększonego ruchu granicznego oraz organizacją pomocy dla osób wymagających wsparcia.


W rejonach przygranicznych uruchamiane są dodatkowe punkty recepcyjne i miejsca czasowego pobytu, a także systemy wsparcia obejmujące pomoc medyczną, psychologiczną, transportową oraz zabezpieczenie podstawowych potrzeb życiowych. Szczególna uwaga kierowana jest do kobiet, dzieci, osób starszych oraz osób wymagających pilnej pomocy.


Jednocześnie służby prowadzą wzmożone działania związane z ochroną granicy państwowej i monitorowaniem sytuacji bezpieczeństwa w związku z pojawiającymi się próbami nielegalnego przekraczania granicy poza wyznaczonymi przejściami granicznymi.


Priorytetem pozostaje utrzymanie bezpieczeństwa mieszkańców terenów przygranicznych, sprawne funkcjonowanie infrastruktury granicznej, zapewnienie porządku publicznego oraz skuteczna organizacja pomocy humanitarnej.

Mieszkańcy proszeni są o śledzenie wyłącznie oficjalnych komunikatów służb i administracji oraz stosowanie się do zaleceń dotyczących organizacji ruchu i bezpieczeństwa w rejonach przygranicznych.

Kontakt dla mediów:

 tel. XXX-XXX-XXX

 XYZ@XYZ.gov.pl

 www.gov.pl/XYX

Potencjalne pytania i sugerowane odpowiedzi

- **Czy Polska jest przygotowana na tak dużą falę migracji?**

Państwo uruchomiło działania koordynacyjne obejmujące służby graniczne, administrację publiczną, służby ratownicze oraz podmioty odpowiedzialne za pomoc humanitarną. Sytuacja jest dynamiczna, jednak procedury przewidziane dla zwiększonej presji migracyjnej są wdrażane i rozwijane adekwatnie do skali zdarzenia.

Na bieżąco zwiększana jest przepustowość wybranych przejść granicznych, organizowane są dodatkowe punkty recepcyjne oraz miejsca czasowego pobytu dla osób wymagających pomocy. W działania zaangażowane są również samorządy, organizacje humanitarne oraz służby medyczne.

Priorytetem pozostaje utrzymanie bezpieczeństwa granicy państwowej, zapewnienie porządku publicznego oraz skuteczne udzielanie pomocy osobom uciekającym przed zagrożeniem.

- **Czy sytuacja stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa mieszkańców terenów przygranicznych?**

Służby prowadzą intensywne działania mające zapewnić bezpieczeństwo mieszkańcom terenów przygranicznych oraz utrzymać porządek publiczny w rejonach objętych zwiększoną presją migracyjną.

Wzmocniono działania związane z ochroną granicy państwowej, monitorowaniem sytuacji operacyjnej oraz reagowaniem na próby nielegalnego przekraczania granicy poza wyznaczonymi przejściami granicznymi. Funkcjonariusze pozostają w stałej gotowości do reagowania na wszelkie incydenty mogące wpływać na bezpieczeństwo lokalnych społeczności.

Jednocześnie należy podkreślić, że zdecydowana większość osób przekraczających granicę to osoby cywilne uciekające przed zagrożeniem, w tym kobiety, dzieci i osoby starsze wymagające pomocy humanitarnej.

- **Czy system pomocy humanitarnej jest wydolny?**

Służby i administracja publiczna na bieżąco rozwijają system wsparcia dla osób przybywających do Polski. W zależności od rozwoju sytuacji uruchamiane są kolejne miejsca czasowego pobytu, punkty recepcyjne oraz mechanizmy wsparcia logistycznego i medycznego.

Należy jednak pamiętać, że przy bardzo dużej i dynamicznie rosnącej liczbie osób pojawiają się wyzwania organizacyjne związane między innymi z zakwaterowaniem, transportem czy zabezpieczeniem opieki zdrowotnej. Dlatego działania prowadzone są wielotorowo we współpracy administracji, służb i organizacji humanitarnych.

Priorytetem pozostaje zapewnienie podstawowego bezpieczeństwa i pomocy osobom najbardziej potrzebującym oraz utrzymanie sprawnego funkcjonowania systemu w rejonach przygranicznych.

- **Jak służby reagują na próby nielegalnego przekraczania granicy?**

Straż Graniczna oraz pozostałe służby prowadzą działania mające na celu ochronę granicy państwowej oraz przeciwdziałanie próbom nielegalnego przekraczania granicy poza wyznaczonymi przejściami granicznymi.

W miejscach podwyższonego ryzyka zwiększono obecność funkcjonariuszy oraz działania związane z monitoringiem sytuacji i ochroną infrastruktury granicznej. Reagowanie na tego typu incydenty odbywa się zgodnie z obowiązującymi procedurami i przepisami prawa.

Równolegle prowadzone są działania humanitarne wobec osób wymagających pomocy oraz działania organizacyjne związane z obsługą legalnego ruchu granicznego.

- **Czy mieszkańcy innych regionów Polski powinni spodziewać się dalszych skutków kryzysu?**

Obecnie największe obciążenie związane z sytuacją występuje w województwach przygranicznych, jednak działania koordynacyjne prowadzone są na poziomie ogólnokrajowym. W zależności od dalszego rozwoju sytuacji możliwe jest uruchamianie dodatkowych mechanizmów wsparcia logistycznego, transportowego i organizacyjnego również w innych częściach kraju.

Państwo monitoruje sytuację na bieżąco i dostosowuje działania do skali oraz dynamiki zdarzeń. Priorytetem pozostaje utrzymanie bezpieczeństwa publicznego, sprawna organizacja pomocy oraz ograniczanie skutków sytuacji kryzysowej dla mieszkańców i infrastruktury.

Mieszkańcy powinni korzystać wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji oraz unikać rozpowszechniania niepotwierdzonych treści mogących wywoływać niepotrzebne napięcia społeczne lub dezinformację.

12 STRATEGIA DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH

Dla każdego z 22 sytuacji kryzysowych opracowano strategię działań komunikacyjnych, obejmującą rozwiązania w zakresie tworzenia planu kampanii. Tak przygotowana strategia działań stanowi praktyczne narzędzie wspierające planowanie i realizację działań w ramach komunikacji kryzysowej.

Działania mają charakter reaktywny i operacyjny. Ich celem jest szybkie przekazanie kluczowych informacji, zaleceń i aktualizacji, ograniczenie chaosu informacyjnego oraz zapewnienie mieszkańcom dostępu do rzetelnych, potwierdzonych danych w trakcie trwania zdarzenia.

Komunikacja prowadzona jest zgodnie z zasadami komunikacji kryzysowej, a więc:

- w czasie rzeczywistym lub z minimalnym opóźnieniem,
- w tonie spokojnym, rzeczowym i jednoznacznym,
- z koncentracją na bezpieczeństwie i zaleceniach „co robić”.

Plan 1: Epidemia – zwiększone liczba zachorowań w związku z sezonem infekcyjnym

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie publikowanie komunikatów, aktualizacji sytuacji oraz zaleceń, a także dotarcie do lokalnych społeczności skupionych w grupach osiedlowych i gminnych.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszego komunikatu informacyjnego,
- przekazywania regularnych aktualizacji sytuacji,
- publikowania zaleceń i instrukcji bezpieczeństwa,
- dementowania nieprawdziwych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji.

Funkcję kanału uzupełniającego pełni ponadto Instagram, który wzmacnia przekaz wizualny.

W sytuacji kryzysowej wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik z zaleceniami,
- krótkich relacji (stories) z aktualnymi informacjami,
- przypominania kluczowych zasad bezpieczeństwa.

Treści mają charakter maksymalnie uproszczony i wizualny.

Platforma X służy do publikowania krótkich, faktograficznych komunikatów o charakterze „statusowym”, kierowanych także do mediów i partnerów instytucjonalnych.

W sytuacji kryzysowej kanał ten jest wykorzystywany do:

- szybkich komunikatów typu „sytuacja – aktualizacja – zalecenie”,
- odsyłania do pełnych komunikatów,
- reagowania na dezinformację.

Materiały wideo wykorzystywane są selektywnie, głównie w przypadku dłużej trwających kryzysów. Krótkie nagrania (30-60 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedź rzecznika lub przedstawiciela instytucji,
- wyjaśnienie aktualnej sytuacji,
- podsumowanie działań i zaleceń.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów o podwyższonej liczbie zachorowalności. Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter informacyjno-instrukcyjny i koncentruje się na:

- aktualnym stanie sytuacji epidemiologicznej,
- zaleceniach bezpieczeństwa,
- sposobach zapobiegania transmisji infekcji,
- możliwych dalszych scenariuszach.

Szczególną uwagę poświęca się seniorom oraz osobom z obniżoną odpornością, które są najbardziej narażone na ciężki przebieg infekcji. Komunikaty dla tej grupy muszą być możliwie krótkie, powtarzalne, wyraźnie sformułowane oraz koncentrować się na profilaktyce i szybkim reagowaniu na występujące objawy.

Rodziny z dziećmi otrzymują przekazy akcentujące zasady bezpieczeństwa domowego, ograniczania transmisji infekcji w szkołach i przedszkolach, obserwację objawów u dzieci oraz konieczność pozostania dziecka w domu w przypadku wystąpienia choroby.

Turyści wymagają komunikacji orientacyjnej – wyjaśniających, czego dotyczy zagrożenie, jakie obowiązują zalecenia i gdzie szukać dalszych informacji oraz pomocy.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona fazami kryzysu, nie według dni tygodnia,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram i YouTube wzmacniają i upraszczają przekaz,
- strona internetowa jest źródłem referencyjnym,
- Alert RCB uruchamiany selektywnie, tylko przy spełnieniu kryteriów.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0-24 h)

Cel: szybkie poinformowanie, przejęcie kontroli nad przekazem

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Pierwszy komunikat + krótka aktualizacja	1-2 posty	Główne źródło informacji dla mieszkańców
X (Twitter)	Komunikat statusowy + update	1-2 wpisy	Informacja dla mediów i instytucji
Instagram	Stories: „Uwaga sytuacja”	1-2 relacje	Szybkie dotarcie wizualne
Strona WWW	Komunikat główny	1 publikacja	Źródło oficjalne/ referencyjne
Alert RCB	Krótki komunikat ostrzegawczy (jeśli spełnione kryteria)	0-1	Natychmiastowe ostrzeżenie
Syreny alarmowe	Sygnal (jeśli bezpośrednie zagrożenie)	decyzja jednorazowa	Alarm, nie informacja

FAZA 2 – FAZA STABILIZACJI (1-21 dni)

Cel: instrukcje, aktualizacje, ograniczenie chaosu

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + zalecenia	co 3 h	Instrukcje „co robić”
X (Twitter)	Aktualizacja statusu	co 3 h	Bieżąca informacja
Instagram	Stories + grafika	2 relacje/ dzień	Przypomnienia wizualne
Strona WWW	Aktualizacja komunikatu	po każdej istotnej zmianie	Punkt odniesienia
Alert RCB	Aktualizacja regionalna	wg potrzeb	Uzupełnienie przekazu

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: uspokojenie, przejście z kryzysu do normalności

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat „sytuacja stabilna”	1 post dziennie lub rzadziej	Domknięcie
X (Twitter)	Informacja końcowa	1 wpis	Status
Instagram	Grafika podsumowująca	1 publikacja	Wizualne domknięcie
Strona WWW	Komunikat końcowy	1 publikacja	Archiwizacja
Alert RCB	Brak (chyba że nowe zagrożenie)	-	-

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

⚠️ Wzrost zachorowań na infekcje sezonowe

Na terenie X obserwowany jest zwiększony poziom zachorowań na grypę oraz infekcje wirusowe. Prosimy mieszkańców o:

- ✓ częste mycie i dezynfekcję rąk,
- ✓ zasłanianie ust i nosa podczas kaszlu,
- ✓ pozostanie w domu w przypadku objawów infekcji,
- ✓ ograniczenie kontaktów z innymi osobami,
- ✓ kontakt telefoniczny z przychodnią w przypadku pogorszenia stanu zdrowia.

Szczególne ostrożności powinny zachować osoby starsze, dzieci oraz osoby z obniżoną odpornością.

Post 2 (Instruktażowy – co robić)

😷 Co zrobić w przypadku objawów infekcji?

Jeśli masz gorączkę, kaszel, ból gardła lub objawy przeziębienia:

- ✓ zostań w domu i ogranicz kontakty z innymi osobami,
- ✓ skontaktuj się telefonicznie z przychodnią lub lekarzem,
- ✓ regularnie myj i dezynfekuj ręce,
- ✓ zasłaniaj usta i nos podczas kaszlu oraz kichania,
- ✓ unikaj kontaktu z seniorami i osobami przewlekle chorymi,
- ✓ obserwuj objawy i reaguj w przypadku pogorszenia stanu zdrowia.

Nie lekceważ pierwszych objawów infekcji. Szybka reakcja pomaga ograniczyć rozprzestrzenianie się zachorowań.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

📢 Na terenie X utrzymuje się zwiększona liczba zachorowań na infekcje sezonowe. Placówki medyczne monitorują sytuację na bieżąco.

Obecnie:

- ✓ odnotowywany jest wzrost liczby pacjentów z objawami grypy i infekcji wirusowych,
- ✓ przychodnie oraz służby sanitarne działają w trybie podwyższonej gotowości,
- ✓ apelujemy o ograniczenie kontaktów w przypadku objawów choroby,
- ✓ prosimy o unikanie wizyt w placówkach medycznych bez wcześniejszego kontaktu telefonicznego.

Szczególne ostrożności powinny zachować osoby starsze, dzieci oraz osoby z obniżoną odpornością.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych danych.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne w trakcie sytuacji kryzysowej.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią kluczowy kanał komunikacji kryzysowej z mieszkańcami obszaru objętego wzrostem zachorowań. Ich rolą jest szybkie przekazywanie aktualnych informacji, zaleceń bezpieczeństwa oraz decyzji podejmowanych przez służby i władze lokalne.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o aktualnym stanie zagrożenia,
- przekazywania zaleceń i instrukcji „co robić/ czego nie robić”,
- informowania o działaniach służb oraz ewentualnych decyzjach o ewakuacji,
- dotarcia do osób, które nie korzystają z internetu lub mediów społecznościowych.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny i instruktażowy, a ich celem jest wsparcie bezpieczeństwa mieszkańców i ograniczenie chaosu informacyjnego.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią w komunikacji kryzysowej rolę informacyjną i koordynacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali i charakterze zdarzenia,
- komunikowania działań podejmowanych przez instytucje państwowe,
- zapewnienia spójności przekazu na poziomie krajowym,
- zapobiegania spekulacjom i dezinformacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, decyzjach i działaniach instytucji, bez wchodzenia w szczegółowe instrukcje lokalne, które przekazywane są kanałami regionalnymi.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych w sytuacji zwiększonej liczby zachorowań związanych z sezonem infekcyjnym stanowią mieszkańcy obszaru objętego wzrostem zachorowań, w szczególności osoby starsze oraz osoby czerpiące informacje głównie z radia, prasy lokalnej i telewizji.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- bieżącej informacji o sytuacji,
- jasnych i powtarzalnych zaleceniach,
- wskazaniu źródeł oficjalnych informacji
- informowaniu o funkcjonowaniu placówek medycznych.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być możliwie proste, konkretne i spójne, pozbawione nadmiaru terminologii medycznej.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby należące do grupy podwyższonego ryzyka, w tym seniorzy, osoby przewlekle chore, dzieci i kobiety w ciąży. Komunikacja kierowana do tej grupy w mediach tradycyjnych ma charakter instruktażowy i dotyczy ograniczania kontaktów społecznych, zasad profilaktyki zdrowotnej, postępowania w przypadku zaobserwowania objawów infekcji oraz możliwości uzyskania pomocy medycznej.

Ważną grupę stanowią również rodziny z dziećmi oraz opiekunowie osób zależnych. W ich przypadku komunikacja powinna:

- akcentować zasady bezpieczeństwa domowego,
- przypominać o konieczności pozostania dziecka w domu w przypadku objawów infekcji,
- informować o zasadach funkcjonowania szkół, przedszkoli i placówek opiekuńczych,
- zawierać praktyczne wskazówki dotyczące ograniczania transmisji infekcji.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym decydentów, opinii publicznej oraz środowisk eksperckich. W tym przypadku segmentacja odbiorców ma charakter funkcjonalny, a komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali wzrostu zachorowań w skali kraju,
- działaniach podejmowanych przez administrację publiczną i służby sanitarne,
- rekomendacjach ekspertów,
- zapewnieniu spójnego obrazu sytuacji epidemiologicznej

Przekazy te nie zawierają lokalnych instrukcji operacyjnych, lecz pełnią funkcję informacyjną i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma czas reakcji i dostępność rzecznika,
- wypowiedzi powinny być krótkie, spójne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie sprzecznych komunikatów pomiędzy instytucjami,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie skoncentrowanych i dynamicznych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych w momencie wystąpienia sytuacji kryzysowej lub bezpośredniego zagrożenia jej wystąpienia. Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o zdarzeniu,
- przekazanie jednoznacznych zaleceń i instrukcji,
- ograniczenie dezinformacji i spekulacji,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania, a jej intensywność i forma są dostosowywane do dynamiki zdarzenia.

Rola mediów lokalnych i ogólnopolskich

Media lokalne pełnią funkcję podstawowego kanału komunikacji operacyjnej. Za ich pośrednictwem przekazywane są:

- bieżące lokalne komunikaty dotyczące lokalnego wzrostu zachorowań,
- ostrzeżenia i zalecenia,
- informacje o funkcjonowaniu przychodni, szpitali i punktów pomocy medycznej,
- informacje o lokalnych decyzjach (np. zakaz odwiedzin w szpitalach).

Media ogólnopolskie wykorzystywane są:

- do przekazywania informacji o skali wzrostu zachorowań w kraju,
- prezentowania działań administracji publicznej i służb sanitarnych,
- przekazywania rekomendacji ekspertów i instytucji zdrowia publicznego,
- ograniczania chaosu informacyjnego i spekulacji
- budowania spójnego obrazu sytuacji epidemiologicznej.

W obu przypadkach obowiązuje zasada jednego, spójnego przekazu instytucjonalnego.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – wzrost zachorowań

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych opiera się na fazowym modelu działań, a nie na sztywnym kalendarzu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Cel: szybkie poinformowanie i uspokojenie emocji.

- komunikat prasowy,
- krótkie wypowiedzi rzecznika w telewizji regionalnej,
- przekazanie podstawowych zaleceń zdrowotnych,
- poinformowanie o objawach oraz zasadach postępowania,
- pierwsze komunikaty dotyczące sytuacji epidemiologicznej w kraju,
- potwierdzenie, że sytuacja jest monitorowana przez odpowiednie służby,
- ograniczanie ryzyka paniki i spekulacji.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-21 dni)

Cel: bieżące informowanie i zarządzanie oczekiwaniami.

- regularne aktualizacje sytuacji epidemiologicznej w radiu, telewizji i prasie,
- wywiady i rozmowy wyjaśniające w TV regionalnej i ogólnokrajowej,
- artykuły informacyjne w prasie,
- publikowanie informacji dotyczących funkcjonowania placówek medycznych i instytucji publicznych,
- dementowanie fałszywych informacji i ograniczanie dezinformacji.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Cel: porządkowanie informacji i przejście do odbudowy.

- komunikaty o opanowaniu sytuacji,
- informacje dotyczące dalszych zaleceń profilaktycznych,
- podsumowania działań służb sanitarnych i administracji publicznej,
- wyjaśnienia dotyczące dalszych działań,
- kampanie informacyjne dotyczące przygotowania do kolejnych sezonów infekcyjnych.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od dynamiki kryzysu.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne główne działania	Media ogólnopolskie
0-2 dzień	Co się wydarzyło	Komunikat prasowy + w radiu lokalnym	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o monitorowaniu sytuacji + krótkie wypowiedzi rzecznika
3-9 dzień	Aktualna sytuacja	Regularne aktualizacje radiowe i telewizyjne, pierwsze wywiady eksperckie	Komentarze instytucjonalne, komentarze + informacje dotyczące sytuacji krajowej
10-18 dzień	Zalecenia zdrowotne i działania służb	Artykuły poradnikowe, komunikaty profilaktyczne, materiały edukacyjne, prostowanie dezinformacji	Wywiady eksperckie, materiały edukacyjne
18-21 dzień	Stabilizacja sytuacji i utrzymanie komunikacji	Q&A dla mieszkańców, regularne przypomnienia o zasadach profilaktyki	Wywiady eksperckie, rekomendacje zdrowotne
Po kryzysie	Podsumowanie	Wywiad podsumowujący	Artykuły podsumowujące, komentarze analityczne, wnioski ekspertów

W komunikacji kryzysowej harmonogram zawsze podporządkowany jest sytuacji, a nie odwrotnie.

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji zwiększonej liczby zachorowań związanych z sezonem infekcyjnym są briefingi prasowe, dyżury konsultacyjne oraz bezpośrednio rozmowy.

W sytuacji zwiększonej liczby zachorowań związanych z sezonem infekcyjnym, działania te podejmowane są w sposób ograniczony i tylko w sytuacjach, w których bezpośredni kontakt jest niezbędny do przekazania kluczowych informacji zdrowotnych, zaleceń profilaktycznych lub wyjaśnień dotyczących aktualnej sytuacji epidemiologicznej.

Spotkania i briefingi mają charakter interwencyjny, a ich celem jest:

- przekazanie aktualnych informacji o sytuacji epidemiologicznej,
- wyjaśnienie podejmowanych działań,
- udzielenie jednoznacznych instrukcji dotyczących bezpieczeństwa,
- ograniczenie napięcia, plotek i dezinformacji.

Ich formuła powinna sprzyjać krótkiej, rzeczowej wymianie informacji, przy jednoczesnym zachowaniu możliwości zadawania pytań przez mieszkańców.

Istotnym kanałem komunikacji bezpośredniej są również spotkania i odprawy z kluczowymi pośrednikami informacji, takimi jak sołtysi, zarządcy nieruchomości, dyrektorzy szkół, przedstawiciele wspólnot mieszkaniowych czy organizacje pozarządowe. Kanał ten umożliwia szybkie przekazanie ujednoczonych informacji do szerszego grona odbiorców oraz zapewnia spójność przekazu na poziomie lokalnym.

Komunikacja bezpośrednia w kryzysie może być również prowadzona w terenie, w miejscach szczególnie narażonych, takich jak domy pomocy społecznej, szkoły i przedszkola lub domy seniora. Tego rodzaju kontakt ma szczególne znaczenie dla osób starszych, wykluczonych cyfrowo.

Wszystkie działania z zakresu komunikacji bezpośredniej w sytuacji kryzysowej powinny być ściśle koordynowane z pozostałymi kanałami komunikacji kryzysowej, tak aby przekazy były spójne, aktualne i zgodne z decyzjami operacyjnymi.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji zwiększonej liczby zachorowań związanych z sezonem infekcyjnym są osoby znajdujące się w grupach podwyższonego ryzyka oraz mieszkańcy wymagający indywidualnego wsparcia informacyjnego, w tym osoby wykluczone cyfrowo. W ich przypadku komunikacja koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji epidemiologicznej,
- możliwych zagrożeniach,
- zasadach profilaktyki zdrowotnej,
- jednoznacznych zaleceniach dotyczących bezpieczeństwa,
- dostępnych formach pomocy medycznej i informacyjnej,
- ograniczaniu ryzyka transmisji infekcji.

Szczególną uwagę należy poświęcić osobom należącym do grup zwiększonego ryzyka ciężkiego przebiegu infekcji, w tym seniorom, osobom przewlekle chorym, osobom głuchoniemym i słabowidzącym oraz mieszkańcom domów pomocy społecznej i placówek opiekuńczych. Komunikacja bezpośrednia kierowana do tej grupy ma charakter instruktażowy i wspierający, a jej celem jest ograniczenie ryzyka zakażeń, zapewnienie dostępu do pomocy medycznej i przekazanie jasnych zaleceń dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego. Jednocześnie kierowane przekazy powinny być formułowane prostym językiem, wskazywać dostępne numery telefonów i punkty wsparcia, jak i uwzględniać różne potrzeby komunikacyjne odbiorców.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych nie przyjmuje się sztywnego, długookresowego harmonogramu. Komunikacja bezpośrednia realizowana jest w rytmie dostosowanym do rozwoju sytuacji i możliwości organizacyjnych instytucji.

Ze względu na konieczność ograniczania transmisji infekcji preferowane będą formy kontaktu ograniczające bezpośrednio skupiska ludzi oraz umożliwiające szybkie przekazywanie informacji przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa zdrowotnego.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu, a nie kalendarzem.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Dominują działania informacyjne i porządkujące:

- przekazywaniu podstawowych informacji o sytuacji epidemiologicznej,
- wyjaśnianiu obowiązujących zaleceń zdrowotnych,
- briefingach.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-21 dni)

Akcent przesuwa się na działania praktyczne:

- konsultacje dotyczące zasad bezpiecznego funkcjonowania w okresie wzrostu zachorowań,
- wsparcie informacyjne dla seniorów, osób przewlekle chorych i rodzin z dziećmi.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- stopniowym przechodzeniu do standardowej komunikacji zdrowotnej,
- przekazywaniu informacji o stabilizacji sytuacji epidemiologicznej,
- podsumowaniu działań służb i instytucji,
- działaniach edukacyjnych przygotowujących do kolejnych sezonów infekcyjnych.

Założenia organizacyjne

- intensywność komunikacji dostosowywana jest do skali i dynamiki sytuacji epidemiologicznej,
- zalecane są formy komunikacji ograniczające kontakt bezpośredni,
- przekazy muszą być spójne, aktualne i zgodne z zaleceniami służb sanitarnych,
- działania realizowane są we współpracy z instytucjami ochrony zdrowia, pomocą społeczną, placówkami edukacyjnymi oraz organizacjami lokalnymi.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1-3	Co się dzieje	Komunikaty + briefingi	Osoby wykluczone cyfrowo, osoby głuchonieme i słabowidzące	Przekazanie faktów i zaleceń
Dzień 4-7	Objawy, profilaktyka i zasady postępowania	Komunikaty	Osoby z grupy ryzyka	Ograniczenie transmisji infekcji
Dzień 8-12	Dostęp do pomocy	Punkty konsultacyjne	Seniorzy, osoby wymagające wsparcia	Zapewnienie dostępu do informacji
Dzień 13-17	Stabilizacja sytuacji i ograniczenie dezinformacji	Komunikaty + briefingi	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Utrzymanie poczucia bezpieczeństwa
Dzień 18-21	Stabilizacja	Konsultacje profilaktyczne	Mieszkańcy i instytucje lokalne	Porządkowanie sytuacji
Po kryzysie	Co dalej	Spotkanie podsumowujące	Mieszkańcy	Odbudowa zaufania

Scenariusz 2: Powódź – po kilku dniach intensywnych opadów nastąpiło wylanie rzeki X

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej podczas powodzi jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie ostrzeżeń, informacji o zagrożonych terenach, decyzjach administracyjnych, działaniach służb oraz praktycznych instrukcji dla mieszkańców. Facebook pełni jednocześnie funkcję głównego kanału lokalnej komunikacji kryzysowej dzięki dużemu znaczeniu grup gminnych, osiedlowych i sąsiedzkich.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania ostrzeżeń i komunikatów o zagrożeniu powodziowym,
- przekazywania informacji o ewakuacji,
- publikowania map zagrożeń oraz obszarów objętych podtopieniami,
- przekazywania zaleceń bezpieczeństwa,
- informowania o punktach pomocy i miejscach czasowego zakwaterowania,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (IMGW, Wody Polskie, urzędy wojewódzkie, RCB).

Funkcję kanału uzupełniającego pełni Instagram, który wzmacnia przekaz wizualny i umożliwia szybkie dotarcie do młodszych grup odbiorców.

W sytuacji kryzysowej Instagram wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik z zasadami bezpieczeństwa,
- oznaczania terenów zagrożonych,
- przypominania o zasadach ewakuacji,
- krótkich relacji (stories) dotyczących aktualnej sytuacji,
- prezentowania najważniejszych zaleceń w uproszczonej formie.

Treści publikowane na Instagramie mają charakter maksymalnie prosty, praktyczny i wizualny.

Platforma X służy do szybkiego publikowania krótkich, statusowych komunikatów kierowanych do mediów, administracji, służb oraz osób aktywnie śledzących rozwój sytuacji.

W sytuacji powodziowej kanał ten wykorzystywany jest do:

- szybkich aktualizacji dotyczących poziomu zagrożenia,
- informowania o działaniach służb,
- odsyłania do pełnych komunikatów,
- reagowania na dezinformację i niepotwierdzone informacje.

Materiały wideo wykorzystywane są szerzej niż w przypadku wielu innych kryzysów, ponieważ sytuacja powodziowa często ma charakter długotrwały i dynamiczny.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- aktualną sytuację hydrologiczną,
- instrukcje dotyczące ewakuacji,
- informacje o organizacji pomocy,
- wyjaśnienia dotyczące działań przeciwpowodziowych,
- ostrzeżenia przed wchodzeniem na wały i zalane tereny.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów zagrożonych zalaniem oraz miejscowości położonych wzdłuż biegu rzeki X. Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter praktyczny i instrukcyjny. Koncentruje się przede wszystkim na:

- aktualnym poziomie zagrożenia,
- prognozach dotyczących przemieszczania się fali powodziowej,
- możliwych ewakuacjach,
- zabezpieczeniu mienia,
- zasadach bezpiecznego zachowania podczas powodzi,
- dostępnych formach pomocy.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom terenów nisko położonych, którzy mogą zostać dotknięci gwałtownym zalaniem. Komunikaty dla tej grupy muszą być bardzo krótkie, jednoznaczne i nastawione na szybkie działanie.

Seniorzy oraz osoby z niepełnosprawnościami wymagają komunikacji opartej na prostych poleceniach i wielokrotnym powtarzaniu kluczowych zaleceń. Szczególnie istotne jest przekazywanie informacji dotyczących:

- konieczności wcześniejszej ewakuacji,
- przygotowania leków i dokumentów,
- miejsc uzyskania pomocy.

Rodziny z dziećmi otrzymują komunikaty dotyczące:

- przygotowania planu ewakuacji,
- zabezpieczenia dzieci przed kontaktem z wodą powodziową,
- zasad bezpieczeństwa w domu i podczas ewakuacji.

Rolnicy wymagają komunikacji dotyczącej:

- zabezpieczenia zwierząt gospodarskich,
- ochrony sprzętu rolniczego,
- możliwych zagrożeń dla infrastruktury gospodarczej.

Kierowcy oraz osoby podróżujące wymagają szybkich komunikatów dotyczących:

- zakazu wjeżdżania na zalane odcinki,
- ryzyka nagłego wezbrania wód.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa stanowi główne źródło referencyjne,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie na terenach bezpośredniego zagrożenia,
- komunikacja musi mieć charakter ciągły i aktualizowany wraz ze zmianą sytuacji hydrologicznej.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0-24 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców i przejęcie kontroli nad przekazem

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenie + pierwsze zalecenia	2-4 posty	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Krótkie komunikaty statusowe	co 1-2 h	Informacja dla mediów i instytucji
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	2-4 relacje	Szybkie dotarcie wizualne
Strona WWW	Komunikat główny + mapa zagrożeń	aktualizacja ciągła	Źródło oficjalne
Alert RCB	Ostrzeżenie o zagrożeniu i możliwej ewakuacji	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie

FAZA 2 – STABILIZACJA I DZIAŁANIA OPERACYJNE (1-14 dni)

Cel: ograniczenie chaosu informacyjnego i bieżące instrukcje dla mieszkańców

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + zalecenia + informacje o pomocy	co 2-3 h	Główne źródło instrukcji
X (Twitter)	Aktualizacja sytuacji	co 1-3 h	Bieżąca informacja
Instagram	Stories + grafiki	2-5 relacji dziennie	Przypomnienia wizualne
Strona WWW	Aktualizacja map i komunikatów	po każdej zmianie	Punkt odniesienia
Alert RCB	Ostrzeżenia lokalne i ewakuacyjne	wg potrzeb	Uzupełnienie przekazu

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: uspokojenie sytuacji oraz informowanie o dalszej pomocy i odbudowie

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o powrocie do normalnego funkcjonowania i pomocy	1-2 posty dziennie	Odbudowa zaufania i informacja
X (Twitter)	Komunikaty końcowe i statusowe	wg potrzeb	Aktualizacja statusu
Instagram	Grafiki informacyjne	1 publikacja dziennie lub rzadziej	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Informacje o pomocy, zgłaszaniu strat i odbudowie	aktualizacja wg potrzeb	Oficjalne źródło
Alert RCB	Brak, chyba że pojawi się nowe zagrożenie	-	-

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne


W trakcie powodzi szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o przerwaniu wałów,
- niepotwierdzonym informacjom o masowych ewakuacjach,
- fałszywym zbiórkom pomocy,
- nieaktualnym mapom zagrożeń,
- dezinformacji dotyczącej jakości wody i bezpieczeństwa sanitarnego,
- publikowaniu niesprawdzonych prognoz hydrologicznych.

Komunikacja powinna opierać się na regularnych aktualizacjach, nawet jeśli sytuacja nie ulega istotnym zmianom. Brak informacji zwiększa ryzyko chaosu informacyjnego oraz rozprzestrzeniania się plotek.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Sytuacja powodziowa na terenie doliny rzeki X

W związku z intensywnymi opadami deszczu oraz gwałtownym wzrostem poziomu wody rzeka X wystąpiła z brzegów. Na części terenów występują podtopienia oraz lokalne powodzie.

Służby ratownicze i lokalne centra zarządzania kryzysowego prowadzą działania w najbardziej zagrożonych miejscach.

Prosimy mieszkańców o:


- ✓ unikanie terenów zalanych i wałów przeciwpowodziowych,
- ✓ stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ przygotowanie dokumentów, leków i najpotrzebniejszych rzeczy na wypadek ewakuacji,
- ✓ nieprzejeżdżanie przez zalane drogi,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów pogodowych i ostrzeżeń.

W części miejscowości mogą występować:

- utrudnienia drogowe,
- czasowe przerwy w dostawie prądu i wody,
- lokalne ewakuacje mieszkańców.

Apelujemy o zachowanie szczególnej ostrożności oraz pomoc osobom starszym i wymagającym wsparcia.

Post 2 (Instruktażowy – co robić)

 Co zrobić w przypadku zagrożenia powodziowego?


Jeśli mieszkasz na terenie zagrożonym podtopieniem lub powodzią:

- ✓ przygotuj dokumenty, telefon, leki, wodę i najpotrzebniejsze rzeczy,
- ✓ przenieś cenne przedmioty oraz urządzenia elektryczne na wyższe kondygnacje,
- ✓ nie schodź do zalanych piwnic i garaży,
- ✓ nie dotykaj uszkodzonych instalacji elektrycznych,
- ✓ unikaj kontaktu z wodą powodziową,
- ✓ nie przejeżdżaj przez zalane drogi i mosty,
- ✓ stosuj się do komunikatów służb oraz poleceń dotyczących ewakuacji,
- ✓ zadbaj o bezpieczeństwo dzieci, seniorów i zwierząt.

Pamiętaj:

Nawet niewielka ilość szybko płynącej wody może być bardzo niebezpieczna. Nie ryzykuj życia dla ratowania mienia.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Na terenie doliny rzeki X utrzymuje się wysoki poziom zagrożenia powodziowego. Fala wezbraniowa przemieszcza się w kierunku kolejnych miejscowości.

Obecnie:

- ✓ prowadzone są działania związane z umacnianiem wałów przeciwpowodziowych,
- ✓ służby wypompowują wodę z zalanych terenów,
- ✓ trwa zabezpieczanie infrastruktury technicznej i energetycznej,
- ✓ w części miejscowości prowadzona jest ewakuacja mieszkańców,
- ✓ działają punkty czasowego zakwaterowania dla osób poszkodowanych.

W dalszym ciągu mogą występować:

- podtopienia,
- utrudnienia drogowe,
- lokalne przerwy w dostawie energii elektrycznej i wody.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ unikanie terenów objętych działaniami ratowniczymi,
- ✓ bieżące śledzenie komunikatów służb,
- ✓ przygotowanie się na możliwość pogorszenia sytuacji pogodowej.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas sytuacji powodziowej.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami terenów zagrożonych podtopieniami i zalaniem. Ich rolą jest szybkie przekazywanie bieżących informacji dotyczących sytuacji hydrologicznej, zaleceń bezpieczeństwa oraz decyzji podejmowanych przez służby i administrację lokalną.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o aktualnej sytuacji powodziowej i poziomach wód,
- przekazywania ostrzeżeń dla kolejnych miejscowości znajdujących się na trasie fali powodziowej,
- przekazywania zaleceń i instrukcji „co robić / czego nie robić”,
- informowania o ewakuacjach, zamkniętych drogach i utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywania informacji o punktach pomocy, miejscach schronienia i dystrybucji pomocy humanitarnej,
- dotarcia do osób, które nie korzystają z internetu lub mediów społecznościowych

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny i instruktażowy. Ich celem jest wsparcie bezpieczeństwa mieszkańców, ograniczenie chaosu informacyjnego oraz umożliwienie szybkiego reagowania na zmieniającą się sytuację.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz wspierającą komunikację państwa dotyczącą skali zagrożenia.

- przekazywania informacji o skali powodzi i obszarach objętych zagrożeniem,
- komunikowania działań administracji publicznej i służb ratowniczych,
- prezentowania decyzji dotyczących ochrony ludności,
- zapewnienia spójności przekazu na poziomie krajowym,
- przekazywania ostrzeżeń dotyczących możliwego rozwoju sytuacji,
- zapobiegania dezinformacji i spekulacjom.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, działaniach służb oraz rekomendacjach bezpieczeństwa. Szczegółowe instrukcje lokalne przekazywane są przede wszystkim za pośrednictwem kanałów regionalnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych w sytuacji powodziowej stanowią mieszkańcy terenów zagrożonych zalaniem, w szczególności osoby zamieszkujące obszary położone w dolinach rzecznych, na terenach nisko położonych oraz w pobliżu wałów przeciwpowodziowych.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- bieżącej informacji o rozwoju sytuacji hydrologicznej,
- ostrzeganiu przed możliwością zalania kolejnych terenów,
- przekazywaniu instrukcji dotyczących przygotowania do ewakuacji,
- informowaniu o zasadach bezpieczeństwa podczas podtopień i powodzi

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest unikanie sprzecznych informacji dotyczących ewakuacji, stanu wałów oraz skali zagrożenia.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby należące do grup wymagających wsparcia, w tym seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, osoby przewlekle chore oraz osoby o ograniczonej mobilności. Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter instruktażowy i obejmuje:

- informacje o sposobach uzyskania pomocy,
- zalecenia dotyczące przygotowania leków i dokumentów,
- instrukcje dotyczące ewakuacji,
- informacje o punktach pomocy i miejscach czasowego zakwaterowania.

Ważną grupę stanowią również rodziny z dziećmi oraz opiekunowie osób zależnych. W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o zasadach bezpiecznej ewakuacji,
- przypominać o przygotowaniu podstawowych zapasów,
- informować o funkcjonowaniu szkół, przedszkoli i placówek opiekuńczych,
- zawierać praktyczne wskazówki dotyczące bezpieczeństwa dzieci podczas powodzi.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, decydentów oraz środowisk eksperckich.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali powodzi i jej skutków,
- działaniach prowadzonych przez administrację publiczną i służby,
- rekomendacjach dotyczących bezpieczeństwa,
- informowaniu o prognozach hydrologicznych i meteorologicznych,
- zapewnieniu spójnego obrazu sytuacji kryzysowej.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, koordynacyjną oraz wspierającą działania państwa.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość przekazywania informacji,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie sprzecznych komunikatów pomiędzy instytucjami,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku pogarszania sytuacji konieczne jest szybkie przekazywanie nowych ostrzeżeń,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia zagrożenia powodziowego oraz w całym okresie utrzymywania się zagrożenia.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o zagrożeniu,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie procesu ewakuacji i działań ratowniczych,
- ograniczenie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i fałszywym informacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki sytuacji hydrologicznej i skali zagrożenia.

Rola mediów lokalnych i ogólnopolskich

Media lokalne pełnią funkcję podstawowego kanału komunikacji operacyjnej. Za ich pośrednictwem przekazywane są:

- bieżące informacje o poziomie zagrożenia powodziowego,
- ostrzeżenia dla konkretnych miejscowości i terenów,
- informacje o ewakuacjach,
- informacje o punktach pomocy i miejscach schronienia,
- zalecenia dotyczące bezpieczeństwa mieszkańców.

Media ogólnopolskie wykorzystywane są:

- do przekazywania informacji o skali powodzi w kraju,
- prezentowania działań administracji publicznej i służb ratowniczych,
- przekazywania komunikatów ekspertów i służb hydrologicznych,
- ograniczania chaosu informacyjnego i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji kryzysowej.

W obu przypadkach obowiązuje zasada jednego, spójnego przekazu instytucjonalnego.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – powódź po intensywnych opadach i wylaniu rzeki X

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas powodzi prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Intensywność działań zależy od dynamiki sytuacji hydrologicznej, przemieszczania się fali powodziowej oraz liczby mieszkańców objętych zagrożeniem.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców o zagrożeniu oraz przekazanie podstawowych zaleceń bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne dotyczące zagrożenia powodziowego,
- pierwsze ostrzeżenia dla mieszkańców terenów zagrożonych zalaniem,
- krótkie wypowiedzi przedstawicieli służb i administracji lokalnej,
- informacje o możliwych ewakuacjach,
- przekazywanie zaleceń „co robić / czego nie robić” podczas powodzi,
- informacje o działaniach służb ratowniczych,
- przekazywanie informacji o punktach pomocy i miejscach schronienia,
- komunikaty dotyczące możliwych przerw w dostawie energii i wody,
- dementowanie pierwszych niepotwierdzonych informacji dotyczących sytuacji powodziowej.

Faza 2 – faza stabilizacji i działań operacyjnych (1–14 dni)

Cel: bieżące informowanie mieszkańców i ograniczenie chaosu informacyjnego.

- regularne aktualizacje sytuacji w radiu i telewizji,
- informacje o przemieszczaniu się fali powodziowej,
- komunikaty dotyczące ewakuacji i organizacji pomocy,
- publikowanie informacji o działaniach służb ratowniczych i administracji,
- informacje dotyczące bezpieczeństwa sanitarnego,
- przekazywanie informacji o punktach pomocy i wsparcia dla mieszkańców,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących przzerwania wałów, ewakuacji oraz zagrożeń sanitarnych,
- publikowanie informacji dotyczących zgłaszania strat i uzyskiwania pomocy.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: uspokojenie sytuacji oraz wsparcie procesu odbudowy.

- komunikaty o stabilizacji sytuacji powodziowej,
- informacje o możliwości powrotu mieszkańców do domów,
- komunikaty dotyczące usuwania skutków powodzi,
- zalecenia sanitarne dotyczące sprzątnięcia zalanych budynków,
- podsumowania działań służb i administracji publicznej,
- wywiady eksperckie dotyczące bezpieczeństwa po powodzi,
- publikacja materiałów podsumowujących przebieg sytuacji kryzysowej,
- kampanie edukacyjne dotyczące przygotowania do przyszłych zagrożeń powodziowych.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od rozwoju sytuacji hydrologicznej.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0–2 dzień	Wystąpienie zagrożenia i pierwsze ostrzeżenia	Ostrzeżenia radiowe i telewizyjne, komunikaty o zagrożonych terenach, informacje o możliwej ewakuacji	Krótkie komunikaty serwisowe, informacje o skali zagrożenia i działaniach służb
3–6 dzień	Rozwój sytuacji powodziowej	Regularne aktualizacje dotyczące poziomu wód, ewakuacji i pomocy mieszkańcom	Informacje o działaniach administracji publicznej i służb ratowniczych
7–10 dzień	Działania ratownicze i pomoc mieszkańcom	Komunikaty instruktażowe, informacje o punktach pomocy, relacje z działań służb	Wywiady eksperckie, prognozy hydrologiczne, komentarze instytucjonalne
10–14 dzień	Stabilizacja sytuacji	Informacje o utrzymujących się zagrożeniach, zasadach bezpieczeństwa i organizacji pomocy	Materiały podsumowujące skalę sytuacji oraz działania państwa
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Informacje o usuwaniu skutków powodzi, zgłaszaniu strat i pomocy dla mieszkańców	Komentarze eksperckie, podsumowania działań administracji i służb

W komunikacji kryzysowej harmonogram zawsze podporządkowany jest sytuacji, a nie odwrotnie.

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji wystąpienia powodzi działania komunikacyjne realizowane są zarówno w formule stacjonarnej, jak i mobilnej, szczególnie na terenach zagrożonych zalaniem, objętych ewakuacją lub z utrudnionym dostępem do infrastruktury telekomunikacyjnej. Komunikacja bezpośrednia ma charakter operacyjny i interwencyjny, a jej głównym celem jest szybkie przekazywanie mieszkańcom praktycznych informacji dotyczących bezpieczeństwa oraz organizacji działań ratowniczych.

Spotkania i briefingi mają charakter interwencyjny, a ich celem jest:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji hydrologicznej i prognozach,
- informowanie o zagrożonych obszarach i możliwych kierunkach rozwoju sytuacji,
- przekazywanie decyzji dotyczących ewakuacji,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- ograniczanie paniki, plotek i dezinformacji.

Istotnym kanałem komunikacji bezpośredniej są również spotkania i odprawy z lokalnymi liderami oraz pośrednikami informacji, takimi jak:

- sołtysi,
- ochotnicze straże pożarne,
- dyrektorzy szkół,
- przedstawiciele organizacji społecznych,
- zarządcy nieruchomości,
- pracownicy pomocy społecznej,
- oraz lokalni przedsiębiorcy

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów do mieszkańców oraz wspiera organizację lokalnej pomocy i ewakuacji.

Wszystkie działania z zakresu komunikacji bezpośredniej powinny być ściśle koordynowane z pozostałymi kanałami komunikacji kryzysowej, tak aby przekazy były spójne, aktualne oraz zgodne z decyzjami operacyjnymi służb i administracji.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji powodziowej są mieszkańcy terenów zagrożonych zalaniem, osoby objęte ewakuacją oraz mieszkańcy obszarów znajdujących się na trasie przemieszczania się fali powodziowej.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji hydrologicznej,
- możliwych zagrożeniach,
- zasadach bezpieczeństwa,
- procedurach ewakuacyjnych,
- lokalizacji punktów pomocy,
- dostępie do schronienia i pomocy humanitarnej,
- ograniczaniu ryzyka utraty zdrowia i życia

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom z niepełnosprawnościami,
- osobom przewlekle chorym,
- rodzinom z dziećmi,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- mieszkańcom terenów wiejskich,
- oraz osobom czasowo odciętym od infrastruktury komunikacyjnej.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna mieć charakter prosty, praktyczny i instruktażowy. Przekazy powinny zawierać jednoznaczne informacje:

- co robić,
- gdzie się udać,
- z kim się kontaktować,
- oraz jakie działania należy podjąć natychmiast

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji, którzy w sytuacji kryzysowej wspierają dystrybucję komunikatów oraz organizację pomocy na poziomie lokalnym. Komunikacja kierowana do tej grupy powinna być precyzyjna, aktualna i możliwie jednolita, tak aby ograniczać ryzyko powstawania sprzecznych informacji.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych nie przyjmuje się sztywnego harmonogramu komunikacji bezpośredniej. Intensywność działań dostosowywana jest do dynamiki sytuacji hydrologicznej, rozwoju fali powodziowej oraz potrzeb mieszkańców.

W początkowej fazie kryzysu działania komunikacyjne prowadzone są w sposób ciągły i mają charakter alarmowy oraz organizacyjny. W kolejnych etapach komunikacja skupia się na wsparciu mieszkańców, organizacji pomocy oraz odbudowie poczucia bezpieczeństwa.

Działania obejmują:

- briefingi,
- terenowe działania informacyjne,
- spotkania z mieszkańcami,
- odprawy z lokalnymi liderami i służbami

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i komunikatów dziennie w fazie gwałtownego wzrostu zagrożenia, po działania punktowe i konsultacyjne w fazie stabilizacji sytuacji.

Działania bezpośrednio planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie ostrzeżeń i komunikatów o zagrożeniu,
- informowanie o ewakuacjach,
- organizacja punktów pomocy i miejsc zakwaterowania,
- briefingi służb i administracji.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-21 dni)

Akcent przesuwają się na działania praktyczne i pomocowe:

- wsparcie mieszkańców objętych skutkami powodzi,
- przekazywanie informacji o przywracaniu infrastruktury.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- przekazywaniu zasad bezpiecznego powrotu do domów,
- podsumowaniu działań służb i administracji,
- działaniach edukacyjnych dotyczących przygotowania na przyszłe zagrożenia powodziowe.

Założenia organizacyjne

- działania prowadzone przede wszystkim na poziomie lokalnym i wojewódzkim,
- intensywność komunikacji dostosowywana jest do dynamiki sytuacji hydrologicznej,
- komunikacja musi uwzględniać możliwość awarii infrastruktury energetycznej i telekomunikacyjnej,
- przekazy muszą być krótkie, jednoznaczne i praktyczne,
- priorytetem jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących bezpieczeństwa i ewakuacji,
- działania realizowane są we współpracy z samorządami, służbami ratowniczymi, organizacjami społecznymi oraz operatorami infrastruktury krytycznej,
- komunikacja powinna uwzględniać ryzyko dezinformacji i fałszywych komunikatów dotyczących sytuacji powodziowej.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1-2	Zagrożenie powodziowe i ewakuacja	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy terenów zagrożonych	Ochrona życia i zdrowia
Dzień 3-5	Organizacja pomocy i bezpieczeństwo	Briefingi + komunikaty terenowe	Osoby ewakuowane i poszkodowane	Zapewnienie dostępu do informacji
Dzień 6-10	Pomoc humanitarna i sytuacja infrastrukturalna	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy terenów objętych powodzią	Stabilizacja sytuacji
Dzień 11-16	Powrót do domów i bezpieczeństwo sanitarne	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy terenów zalanych	Ograniczenie zagrożeń wtórnych
Dzień 17-21	Odbudowa i pomoc finansowa	Briefingi + komunikaty terenowe	Poszkodowani mieszkańcy	Wsparcie procesu odbudowy
Po kryzysie	Wnioski i odbudowa odporności	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Odbudowa zaufania i edukacja

Scenariusz 3: Zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku zakłóceń funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie publikowanie komunikatów wyjaśniających charakter problemu, ograniczanie chaosu informacyjnego oraz przekazywanie zaleceń dotyczących bezpieczeństwa cyfrowego.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszego komunikatu informacyjnego,
- przekazywania regularnych aktualizacji dotyczących działania systemów,
- informowania o czasowych utrudnieniach i procedurach awaryjnych,
- publikowania zaleceń dotyczących cyberbezpieczeństwa,
- ostrzegania przed phishingiem i próbami oszustw,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (CSIRT NASK, CERT Polska, ministerstwa, operatorzy usług).

Szczególnie istotne jest utrzymanie regularnej komunikacji nawet w przypadku ograniczonej liczby nowych informacji. W sytuacjach dotyczących infrastruktury cyfrowej brak komunikacji bardzo szybko prowadzi do wzrostu spekulacji oraz pojawiania się dezinformacji.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik z ostrzeżeniami,
- przypominania zasad cyberhigieny,
- informowania o sposobach rozpoznawania prób oszustwa,
- krótkich relacji dotyczących aktualnej sytuacji.

Treści publikowane na Instagramie mają charakter maksymalnie prosty, praktyczny i wizualny.

Platforma X pełni funkcję szybkiego kanału statusowego kierowanego do:

- mediów,
- środowiska cyberbezpieczeństwa,
- instytucji publicznych,
- oraz użytkowników aktywnie śledzących rozwój sytuacji.

W sytuacji powodziowej kanał ten wykorzystywany jest do:

- szybkich aktualizacji statusowych,
- informowania o przywracaniu działania usług,
- przekazywania ostrzeżeń o kampaniach phishingowych,
- odsyłania do pełnych komunikatów,
- reagowania na dezinformację i fałszywe komunikaty.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do uspokajania sytuacji oraz wyjaśniania charakteru problemu.

Krótkie nagrania (30–60 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedź przedstawiciela instytucji lub eksperta cyberbezpieczeństwa,
- wyjaśnienie aktualnej sytuacji,
- instrukcje dotyczące bezpiecznego korzystania z usług cyfrowych,
- ostrzeżenia przed oszustwami internetowymi,
- informacje o alternatywnych sposobach realizacji usług.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią obywatele korzystający z usług cyfrowych administracji publicznej oraz usług online wykorzystywanych w codziennym funkcjonowaniu.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- informacyjny,
- uspokajający,
- instrukcyjny,
- oraz antydezinformacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- wyjaśnianiu charakteru utrudnień,
- aktualnym statusie usług,
- bezpiecznym korzystaniu z systemów,
- dostępnych alternatywach realizacji spraw,
- ochronie danych i kont użytkowników.

Szczególną uwagę poświęca się seniorom oraz osobom o niższych kompetencjach cyfrowych.

Komunikaty dla tej grupy powinny:

- unikać technicznego języka,
- zawierać jasne instrukcje,
- podkreślać zasady bezpieczeństwa,
- ostrzegać przed próbami wyłudzeń i fałszywymi wiadomościami.

Przedsiębiorcy oraz sektor prywatny wymagają komunikacji dotyczącej:

- stabilności usług,
- możliwych utrudnień operacyjnych,
- dostępności systemów,
- alternatywnych procedur działania,
- rekomendacji bezpieczeństwa teleinformatycznego.

Szczególną grupę odbiorców stanowią użytkownicy aktywnie korzystający z bankowości elektronicznej i usług cyfrowych. Komunikacja dla tej grupy powinna akcentować:

- konieczność ostrożności wobec wiadomości SMS i e-mail,
- zakaz podawania danych logowania,
- konieczność korzystania wyłącznie z oficjalnych kanałów,
- ostrożność wobec linków i załączników

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa stanowi główne źródło referencyjne,
- priorytetem komunikacji jest ograniczenie chaosu informacyjnego,
- komunikacja musi uwzględniać wysokie ryzyko dezinformacji i oszustw,
- Alert RCB wykorzystywany wyłącznie w przypadku istotnego wpływu na bezpieczeństwo obywateli lub funkcjonowanie państwa.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0-24 h)

Cel: szybkie poinformowanie o problemie i ograniczenie spekulacji

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Pierwszy komunikat + aktualizacje	2-4 posty	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Komunikaty statusowe	co 1-2 h	Informacja dla mediów i instytucji
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	1-3 relacje	Proste komunikaty wizualne
Strona WWW	Komunikat główny + status usług	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Wyłącznie w przypadku wpływu na bezpieczeństwo obywateli	wg decyzji	Ostrzeżenie kryzysowe
Komunikaty prasowe	Wyjaśnienia i aktualizacje	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu medialnego

FAZA 2 – STABILIZACJA I DZIAŁANIA OPERACYJNE (1–14 dni)

Cel: utrzymanie zaufania i przekazywanie bieżących informacji

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + zalecenia bezpieczeństwa	co 2–4 h	Główne źródło instrukcji
X (Twitter)	Status działania usług	co 1–3 h	Bieżąca informacja
Instagram	Stories + grafiki edukacyjne	2 relacje dziennie	Przypomnienia bezpieczeństwa
Strona WWW	Status systemów i usług	aktualizacja ciągła	Punkt odniesienia
Komunikaty prasowe	Informacje o postępach	wg potrzeb	Ograniczenie spekulacji

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie zaufania i podsumowanie działań

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat o stabilizacji sytuacji	1 post dziennie lub rzadziej	Domknięcie kryzysu
X (Twitter)	Informacja końcowa	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafika podsumowująca	1 publikacja	Wizualne domknięcie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Materiały edukacyjne	Podsumowanie zasad cyberbezpieczeństwa	wg potrzeb	Edukacja po kryzysie

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie incydentu teleinformatycznego szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- dezinformacji,
- niepotwierdzonym informacjom o skali incydentu,
- fałszywym stronom logowania,
- kampaniom phishingowym,
- podszywaniu się pod instytucje publiczne,
- fałszywym SMS-om i wiadomościom e-mail.

Komunikacja powinna być:

- regularna,
- spójna między instytucjami,
- ostrożna w zakresie wskazywania przyczyn zdarzenia,
- oparta wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- nastawiona na utrzymanie zaufania społecznego.

Szczególnie ważne jest unikanie przedwczesnego wskazywania przyczyn incydentu przed zakończeniem analiz technicznych i działań służb odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Zakłócenia w funkcjonowaniu części usług cyfrowych

Od godzin porannych odnotowywane są utrudnienia w działaniu części systemów i usług teleinformatycznych wykorzystywanych przez instytucje publiczne oraz wybrane podmioty komercyjne.

Problemy mogą obejmować:

- ✓ trudności z logowaniem do niektórych usług,
- ✓ ograniczoną dostępność aplikacji i platform internetowych,
- ✓ wydłużony czas działania systemów,
- ✓ opóźnienia w przesyłaniu danych,
- ✓ czasowe przerwy w funkcjonowaniu części usług online.

Służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo oraz operatorzy infrastruktury prowadzą działania diagnostyczne i zabezpieczające.

Prosimy o:

- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych stron i aplikacji,
- ✓ zachowanie ostrożności wobec podejrzanych wiadomości SMS i e-mail,
- ✓ niewchodzenie w niezweryfikowane linki,
- ✓ śledzenie komunikatów publikowanych przez instytucje publiczne.

Na obecnym etapie trwa analiza przyczyn zdarzenia. Kolejne informacje będą przekazywane na bieżąco.

Post 2 (Instruktażowy – co robić)

 Jak bezpiecznie korzystać z usług cyfrowych podczas zakłóceń systemów?

W związku z utrudnieniami w działaniu części systemów teleinformatycznych zachowaj szczególną ostrożność w sieci.

Pamiętaj:

- ✓ korzystaj wyłącznie z oficjalnych stron i aplikacji,
- ✓ nie klikaj w podejrzane linki przesyłane SMS-em lub e-mailem,
- ✓ nie podawaj haseł ani danych logowania osobom trzecim,
- ✓ nie instaluj nieznanego oprogramowania,
- ✓ sprawdzaj komunikaty publikowane przez instytucje publiczne,
- ✓ w przypadku problemów zachowaj cierpliwość i spróbuj ponownie później.

Uwaga:


Cyberprzestępcy mogą próbować wykorzystywać obecną sytuację do wyłudzeń danych i pieniędzy.

Nie udostępniaj:

- kodów autoryzacyjnych,
- danych kart płatniczych,
- loginów i haseł,
- ani danych osobowych na niezweryfikowanych stronach.

Bezpieczeństwo informacji zależy również od ostrożności użytkowników.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z analizą oraz przywracaniem pełnej sprawności części systemów i usług teleinformatycznych:

- ✓ część usług działa w ograniczonym zakresie,
- ✓ wybrane instytucje korzystają z procedur awaryjnych,
- ✓ mogą występować opóźnienia w obsłudze spraw oraz działaniu usług online,
- ✓ prowadzone są działania diagnostyczne i zabezpieczające,
- ✓ monitorowana jest przestrzeń informacyjna pod kątem prób oszustw i dezinformacji.

Obecnie nie wszystkie systemy są objęte zakłóceniami jednocześnie. W części przypadków usługi pozostają dostępne, jednak ich działanie może być niestabilne lub spowolnione.

Prosimy o:

- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji,
- ✓ ostrożność wobec wiadomości dotyczących „pilnej aktualizacji” lub „odblokowania konta”,
- ✓ ograniczenie wielokrotnych prób logowania do przeciążonych systemów.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zakłóceń funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią ważny kanał komunikacji z mieszkańcami w sytuacji ograniczonego dostępu do usług cyfrowych oraz utrudnień w funkcjonowaniu administracji i infrastruktury lokalnej.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- dostępności usług publicznych,
- funkcjonowania urzędów i instytucji lokalnych,
- procedur zastępczych i awaryjnych,
- możliwych utrudnień dla mieszkańców,
- zaleceń dotyczących cyberbezpieczeństwa,
- oraz sposobów uzyskiwania pomocy i informacji.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o lokalnych skutkach zakłóceń systemów teleinformatycznych,
- przekazywania informacji o czasowym przejściu instytucji na tryb awaryjny,
- informowania o alternatywnych sposobach załatwiania spraw urzędowych,
- ostrzegania przed próbami oszustw i phishingu,
- dotarcia do osób mających ograniczony dostęp do informacji internetowych.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter praktyczny i instruktażowy. Ich celem jest ograniczenie chaosu informacyjnego oraz utrzymanie ciągłości komunikacji z mieszkańcami.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali zakłóceń,
- komunikowania działań prowadzonych przez administrację publiczną i służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo,
- przekazywania rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa cyfrowego,
- zapewnienia spójności komunikacji na poziomie krajowym,
- ograniczania spekulacji i dezinformacji,
- budowania zaufania do działań instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach, działaniach naprawczych oraz rekomendacjach bezpieczeństwa. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania lokalnych usług i instytucji przekazywane są głównie za pośrednictwem kanałów regionalnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych w sytuacji zakłóceń systemów teleinformatycznych stanowią mieszkańcy korzystający z usług publicznych i cyfrowych, w szczególności osoby realizujące sprawy urzędowe, korzystające z elektronicznych systemów administracji oraz usług online.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- informowaniu o dostępności usług,
- przekazywaniu informacji o utrudnieniach i możliwych opóźnieniach,
- wskazywaniu alternatywnych sposobów kontaktu z instytucjami,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących cyberbezpieczeństwa,
- ograniczaniu ryzyka dezinformacji i paniki.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest unikanie sprzecznych komunikatów dotyczących przyczyn incydentu oraz przewidywanego czasu przywrócenia pełnej funkcjonalności usług.

Szczególną grupę odbiorców stanowią seniorzy oraz osoby o niższych kompetencjach cyfrowych. W ich przypadku komunikacja powinna:

- wyjaśniać sytuację prostym językiem,
- informować o bezpiecznych sposobach korzystania z usług,
- ostrzegać przed fałszywymi wiadomościami i próbami wyłudzeń,
- wskazywać oficjalne źródła informacji.

Ważną grupę odbiorców stanowią przedsiębiorcy i pracownicy podmiotów korzystających z systemów cyfrowych. Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o możliwych utrudnieniach w funkcjonowaniu systemów,
- rekomendacje dotyczące ciągłości działania,
- informacje o procedurach awaryjnych,
- zalecenia dotyczące bezpieczeństwa danych i systemów.

Istotną grupę stanowią również użytkownicy usług elektronicznych administracji publicznej, bankowości, ochrony zdrowia oraz usług infrastruktury krytycznej. W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o ograniczeniach funkcjonowania systemów,
- przekazywać zalecenia dotyczące bezpiecznego korzystania z usług online,
- przypominać o konieczności zachowania ostrożności wobec podejrzanych wiadomości,
- informować o alternatywnych kanałach kontaktu.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość i regularność przekazywania informacji,
- wypowiedzi powinny być krótkie, precyzyjne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie spekulacji dotyczących przyczyn incydentu,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku niepotwierdzonych informacji należy jasno komunikować etap prowadzonej analizy,
- istotne jest konsekwentne wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie dynamicznych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wykrycia zakłóceń funkcjonowania systemów teleinformatycznych oraz przez cały okres utrzymywania się trudności.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- ograniczenie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji oraz próbom oszustw,
- wsparcie funkcjonowania obywateli i instytucji w warunkach ograniczonej dostępności usług,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania obywateli, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki incydentu oraz wpływu zakłóceń na funkcjonowanie państwa i obywateli.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – zakłócenie funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zakłóceń funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Intensywność działań zależy od skali incydentu, wpływu na obywateli oraz zakresu utrudnień w funkcjonowaniu usług publicznych i infrastruktury cyfrowej.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Cel: szybkie poinformowanie o sytuacji oraz ograniczenie chaosu informacyjnego i spekulacji.

- komunikaty radiowe i telewizyjne dotyczące występujących utrudnień,
- pierwsze informacje o ograniczonej dostępności usług i systemów
- ostrzeżenie przed phishingiem i próbami oszustw,
- przekazywanie zaleceń dotyczących bezpiecznego korzystania z usług cyfrowych,
- informacje o działaniach prowadzonych przez służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo,
- przekazywanie informacji o możliwych opóźnieniach w działaniu systemów,
- dementowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących cyberataku lub wycieku danych,
- wskazywanie oficjalnych źródeł informacji i komunikatów..

Faza 2 – faza stabilizacji i odtwarzania usług (1–7 dni)

Cel: utrzymanie zaufania społecznego oraz bieżące informowanie o przywracaniu działania usług.

- regularne aktualizacje dotyczące statusu usług i systemów,
- informacje o przywracaniu funkcjonowania kolejnych usług,
- komunikaty dotyczące utrzymujących się utrudnień,
- informacje o procedurach zastępczych stosowanych przez instytucje publiczne,
- komunikaty dotyczące bezpieczeństwa bankowości elektronicznej i usług online,
- ostrzeżenie przed fałszywymi wiadomościami i stronami podszywającymi się pod instytucje publiczne,
- dementowanie dezinformacji i spekulacji dotyczących przyczyn incydentu,
- informowanie o działaniach naprawczych prowadzonych przez administrację i operatorów infrastruktury.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywrócenie poczucia stabilności oraz podsumowanie działań.

- komunikaty o przywróceniu pełnej sprawności usług,
- informacje o zakończeniu działań naprawczych,
- podsumowania działań służb i administracji publicznej,
- publikowanie rekomendacji dotyczących bezpiecznego korzystania z usług online,
- komunikaty dotyczące dalszego monitorowania sytuacji,
- materiały edukacyjne dotyczące cyberhigieny i ochrony danych.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od dynamiki incydentu i wpływu zakłóceń na funkcjonowanie państwa oraz obywateli.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Wykrycie zakłóceń i pierwsze utrudnienia	Komunikaty o problemach z usługami lokalnymi, informacje o procedurach awaryjnych	Informacje o charakterze zakłóceń i działaniach służb odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo
1-3 dzień	Stabilizacja sytuacji i ograniczanie chaosu informacyjnego	Informacje o dostępności usług i alternatywnych sposobach kontaktu z instytucjami	Rekomendacje bezpieczeństwa cyfrowego
3-5 dzień	Odtwarzanie usług i bezpieczeństwo użytkowników	Komunikaty dotyczące przywracania działania systemów oraz ostrzeżenia przed phishingiem	Informacje o działaniach naprawczych i statusie infrastruktury cyfrowej
5-7 dzień	Przywracanie pełnej funkcjonalności	Informacje o stabilizacji sytuacji i zakończeniu procedur awaryjnych	Materiały podsumowujące działania administracji i służb
Po kryzysie	Odbudowa zaufania i wnioski	Informacje o dalszych rekomendacjach bezpieczeństwa cyfrowego	Komentarze i podsumowania incydentu

W komunikacji kryzysowej harmonogram zawsze podporządkowany jest sytuacji, a nie odwrotnie.

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji zakłócenia funkcjonowania systemów i sieci teleinformatycznych są briefingi oraz bezpośrednie działania prowadzone przez przedstawicieli administracji publicznej, operatorów infrastruktury krytycznej oraz służb odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo.

W sytuacji wystąpienia rozległych problemów teleinformatycznych działania komunikacyjne mają charakter organizacyjny, wyjaśniający i stabilizujący. Ich celem jest ograniczenie chaosu informacyjnego, zapewnienie obywatelom dostępu do kluczowych informacji oraz utrzymanie zaufania do instytucji publicznych i usług krytycznych.

Komunikacja bezpośrednia wykorzystywana jest szczególnie w sytuacjach:

- ograniczonej dostępności usług cyfrowych,
- przejścia instytucji na procedury awaryjne,
- utrudnionego kontaktu elektronicznego z obywatelami,
- problemów z elektronicznym obiegiem dokumentów,
- oraz konieczności przekazywania pilnych instrukcji bezpieczeństwa.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o skali i charakterze zakłóceń,
- wyjaśnianie wpływu incydentu na funkcjonowanie usług publicznych,
- informowanie o wdrażanych procedurach awaryjnych,
- przekazywanie zaleceń dotyczących cyberbezpieczeństwa,
- ograniczanie dezinformacji, plotek i prób wywoływania paniki.

Komunikacja bezpośrednia może być również prowadzona w terenie przez przedstawicieli administracji lokalnej i służb w sytuacji wystąpienia problemów z działaniem podstawowych usług cyfrowych lub ograniczeń w dostępie do informacji elektronicznej.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- osób starszych,
- osób wykluczonych cyfrowo,
- mieszkańców korzystających głównie z tradycyjnych form kontaktu,
- oraz przedsiębiorców i instytucji zależnych od sprawnego funkcjonowania systemów cyfrowych.

Wszystkie działania z zakresu komunikacji bezpośredniej powinny być ściśle skoordynowane z pozostałymi kanałami komunikacji kryzysowej, tak aby przekazy były spójne, aktualne i zgodne z ustaleniami służb odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo oraz operatorów infrastruktury.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji zakłócenia funkcjonowania systemów teleinformatycznych są użytkownicy usług publicznych i cyfrowych, przedsiębiorcy oraz mieszkańcy korzystający z elektronicznych form kontaktu z administracją i usługami komercyjnymi.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- dostępności usług,
- przewidywanym czasie utrudnień,
- alternatywnych sposobach realizacji spraw,
- zasadach bezpieczeństwa cyfrowego,
- ograniczaniu ryzyka oszustw i phishingu,
- oraz wyjaśnianiu charakteru incydentu.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- osobom wykluczonym cyfrowo,
- seniorom,
- przedsiębiorcom,
- pracownikom administracji publicznej,
- użytkownikom usług finansowych,
- oraz osobom podatnym na manipulacje informacyjne i cyberoszustwa.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna być:

- prosta,
- jednoznaczna,
- praktyczna,
- oparta na regularnych aktualizacjach,
- oraz pozbawiona technicznego żargonu utrudniającego zrozumienie sytuacji.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy, przedstawiciele instytucji oraz pośrednicy informacji, którzy wspierają przekazywanie komunikatów mieszkańcom i pracownikom instytucji.

Komunikacja kierowana do nich powinna umożliwiać szybkie dalsze przekazywanie informacji bez ryzyka ich zniekształcenia.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych nie przyjmuje się sztywnego harmonogramu komunikacji bezpośredniej. Intensywność działań uzależniona jest od skali zakłóceń, wpływu incydentu na funkcjonowanie usług publicznych oraz poziomu niepewności społecznej.

W pierwszej fazie kryzysu komunikacja ma charakter intensywny i koncentruje się na:

- potwierdzaniu wystąpienia problemów,
- wyjaśnianiu ich wpływu na obywateli,
- uspokajaniu sytuacji,
- oraz przekazywaniu praktycznych instrukcji.

W pierwszej fazie kryzysu komunikacja ma charakter intensywny i koncentruje się na:

- potwierdzaniu wystąpienia problemów,
- wyjaśnianiu ich wpływu na obywateli,
- uspokajaniu sytuacji,
- oraz przekazywaniu praktycznych instrukcji.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu ciągłości informacji,
- wsparciu obywateli,
- wyjaśnianiu procedur zastępczych,
- oraz ograniczaniu ryzyka dezinformacji i cyberzagrożeń.

Działania obejmują:

- briefingi,
- oraz konsultacje dla przedsiębiorców i instytucji.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w początkowej fazie incydentu po działania punktowe i konsultacyjne w fazie stabilizacji.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Dominują działania organizacyjne i stabilizujące:

- potwierdzanie wystąpienia zakłóceń,
- przekazywanie informacji o wpływie incydentu,
- przekazywanie zaleceń cyberbezpieczeństwa,
- briefingi służb i administracji,
- ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-14 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie obywateli i instytucji,
- informowanie o przywracaniu usług,
- obsługę spraw realizowanych w trybie zastępczym,
- działania przeciw dezinformacji,
- ostrzeżenie przed phishingiem i oszustwami..

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o pełnym przywróceniu funkcjonalności systemów,
- podsumowaniu działań służb i operatorów,
- wyjaśnianiu przyczyn incydentu w możliwym zakresie,
- działaniach edukacyjnych dotyczących cyberbezpieczeństwa,
- oraz wzmocnieniu odporności organizacyjnej i informacyjnej.

Założenia organizacyjne

- komunikacja prowadzona jest wielokanałowo, z uwzględnieniem możliwości ograniczenia działania części usług cyfrowych,
- przekazy muszą być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane,
- priorytetem jest ograniczanie niepewności i chaosu informacyjnego,
- komunikacja powinna uwzględniać ryzyko dezinformacji, phishingu i prób podszywania się pod instytucje publiczne,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy administracją, operatorami infrastruktury oraz służbami cyberbezpieczeństwa,
- działania muszą uwzględniać możliwość czasowego przejścia instytucji na procedury analogowe lub zastępcze,
- szczególne znaczenie ma zapewnienie dostępu do informacji osobom wykluczonym cyfrowo.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Potwierdzenie incydentu i zasady bezpieczeństwa	Briefingi	Mieszkańcy i użytkownicy usług	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 2-3	Procedury awaryjne i alternatywne sposoby obsługi	Briefingi	Obywatele i przedsiębiorcy	Zapewnienie ciągłości obsługi
Dzień 4-6	Cyberbezpieczeństwo i przeciwdziałanie phishingowi	Briefingi + komunikacja bezpośrednia	Użytkownicy usług cyfrowych	Ograniczenie ryzyka oszustw
Dzień 7-10	Stabilizacja usług i przywracanie systemów	Briefingi + komunikacja bezpośrednia	Instytucje i mieszkańcy	Utrzymanie zaufania
Dzień 11-14	Odtwarzanie pełnej funkcjonalności usług	Briefingi + komunikacja bezpośrednia	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Powrót do standardowego funkcjonowania
Po kryzysie	Wnioski i odporność cyfrowa	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Edukacja i odbudowa zaufania

Scenariusz 4: Działania hybrydowe - skoordynowana kampania dezinformacyjna i wywoływanie niepokojów społecznych

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w sytuacji skoordynowanej kampanii dezinformacyjnej jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie dotarcie do szerokiej grupy odbiorców, publikowanie komunikatów prostujących oraz ograniczanie rozprzestrzeniania się fałszywych informacji.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania oficjalnych komunikatów wyjaśniających sytuację,
- dementowania fałszywych informacji,
- publikowania grafik „FAŁSZ / FAKT”,
- informowania o rzeczywistym stanie funkcjonowania usług publicznych,
- uspokajania nastrojów społecznych,
- wyjaśniania mechanizmów manipulacji informacyjnej,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji,
- ograniczania chaosu informacyjnego.

Kluczowym elementem komunikacji jest regularność oraz szybkość reagowania. W przypadku działań hybrydowych opóźniona reakcja informacyjna zwiększa ryzyko utrwalania fałszywych narracji.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego, skoncentrowanego głównie na prostych i szybkich przekazach wizualnych.

W sytuacji kryzysowej Instagram wykorzystywany jest do:

- publikowania prostych grafik prostujących fałszywe informacje,
- publikowania krótkich relacji „co jest faktem, a co manipulacją”,
- przypominania zasad weryfikacji informacji,
- promowania oficjalnych źródeł komunikacji,
- wzmacniania przekazu uspokajającego.

Treści publikowane na Instagramie powinny być maksymalnie uproszczone, czytelne i pozbawione technicznego języka.

Platforma X pełni funkcję szybkiego kanału reagowania kryzysowego oraz bieżącego monitorowania narracji informacyjnych.

W sytuacji działań hybrydowych platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkiego dementowania fałszywych informacji,
- publikowania krótkich komunikatów statusowych,
- reagowania na manipulacje pojawiające się w przestrzeni publicznej,
- odsyłania do pełnych komunikatów,
- prowadzenia komunikacji z mediami oraz partnerami instytucjonalnymi.

Materiały wideo odgrywają szczególnie istotną rolę, ponieważ pozwalają zwiększyć wiarygodność przekazu i ograniczyć wpływ anonimowych źródeł informacji.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- wyjaśnienia dotyczące sytuacji,
- prostowanie najczęściej pojawiających się fałszywych informacji,
- instrukcje dotyczące bezpiecznego korzystania z informacji,
- apele o zachowanie spokoju i korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych nasilonym oddziaływaniem dezinformacji oraz osoby aktywnie korzystające z mediów społecznościowych.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- uspokajający,
- informacyjny,
- antydezinformacyjny,
- oraz edukacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- oddzielaniu faktów od manipulacji,
- potwierdzaniu rzeczywistego stanu funkcjonowania państwa,
- wyjaśnianiu mechanizmów dezinformacji,
- wskazywaniu oficjalnych źródeł informacji,
- ograniczaniu ryzyka paniki społecznej.

Szczególne uwagę poświęca się osobom starszym, które mogą być bardziej podatne na:

- fałszywe alarmujące wiadomości,
- manipulacyjne materiały wideo,
- dezinformację rozsyłaną przez komunikatory internetowe.

Komunikaty dla tej grupy powinny:

- być bardzo proste,
- opierać się na jasnych faktach,
- unikać skomplikowanego języka,
- wielokrotnie przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł.

Rodziny z dziećmi wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczania wpływu dezinformacji na dzieci,
- weryfikowania informacji przed ich dalszym udostępnianiem,
- unikania wywoływania niepotrzebnego poczucia zagrożenia.

Przedsiębiorcy i sektor prywatny wymagają komunikatów dotyczących:

- stabilności funkcjonowania państwa,
- braku potwierdzenia zagrożeń dla dostaw,
- ciągłości funkcjonowania usług,
- ograniczania ryzyka paniki zakupowej.

Media wymagają:

- szybkiego dostępu do oficjalnych komunikatów,
- regularnych briefingów,
- jednoznacznych dementi,
- łatwo cytowalnych materiałów prostujących

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest w trybie ciągłym,
- priorytetem jest szybkie prostowanie fałszywych informacji,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa stanowi główne źródło referencyjne,
- komunikacja musi być jednolita między instytucjami,
- reakcja na dezinformację powinna być szybka, ale oparta wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- priorytetem jest utrzymanie zaufania społecznego i ograniczenie paniki.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0-24 h)

Cel: przejście kontroli nad przekazem i ograniczenie chaosu informacyjnego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Oficjalny komunikat + prostowanie fałszywych informacji	3-6 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Szybkie dementi i aktualizacje	co 1 h	Reakcja na dezinformację
Instagram	Stories + grafiki „FAŁSZ / FAKT”	3-5 relacji	Wizualne prostowanie informacji
Strona WWW	Komunikat główny + sekcja pytań i odpowiedzi	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Briefingi	Wystąpienia przedstawiciela instytucji	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu
Alert RCB	Włączenie przy realnym zagrożeniu dla bezpieczeństwa	wg decyzji	Ostrzeżenie kryzysowe

FAZA 2 – STABILIZACJA I DZIAŁANIA OPERACYJNE (1–14 dni)

Cel: ograniczenie napięć społecznych i utrzymanie wiarygodności instytucji

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + materiały edukacyjne	co 3–4 h	Utrzymanie kontroli nad przekazem
X (Twitter)	Reakcja na nowe narracje dezinformacyjne	ciągła	Monitoring i szybka reakcja
Instagram	Grafiki edukacyjne	2–4 relacje dziennie	Wzmacnianie odporności informacyjnej
Strona WWW	FAQ + aktualizacje	aktualizacja ciągła	Punkt odniesienia
Media tradycyjne	Wywiady i briefingi	wg potrzeb	Dotarcie do szerokiej grupy odbiorców

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa zaufania społecznego i wzmacnianie odporności informacyjnej

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Podsumowanie sytuacji i działania edukacyjne	1 post dziennie lub rządziej	Domknięcie kryzysu
X (Twitter)	Informacja końcowa	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki edukacyjne i podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Podsumowanie działań i rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące odporności informacyjnej	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie działań hybrydowych szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym alertom i komunikatom podszywającym się pod administrację,
- spreparowanym nagraniami audio i wideo,
- manipulowanym grafikom,
- niepotwierdzonym informacjom o zagrożeniach,
- skoordynowanym kampaniom paniki zakupowej,
- wezwaniom do spontanicznych działań opartych na fałszywych przesłankach,
- próbom podważania wiarygodności instytucji publicznych,
- masowemu rozpowszechnianiu treści przez komunikatory internetowe.

Komunikacja powinna:

- unikać emocjonalnego języka,
- opierać się na faktach,
- być regularna i przewidywalna,
- wyraźnie wskazywać oficjalne źródła informacji,
- konsekwentnie oddzielać fakty od spekulacji,
- unikać wzmacniania fałszywych narracji poprzez ich nadmierne cytowanie.

Szczególnie ważne jest utrzymywanie spójnego przekazu pomiędzy administracją rządową, samorządami, służbami oraz operatorami infrastruktury krytycznej.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Fałszywe informacje w przestrzeni internetowej

W ostatnich godzinach odnotowano wzrost liczby fałszywych i niepotwierdzonych informacji publikowanych w mediach społecznościowych oraz komunikatorach internetowych.

Materiały te dotyczą m.in.:

- ✓ rzekomych braków żywności i paliwa,
- ✓ ograniczeń w przemieszczaniu się,
- ✓ zakłóceń dostaw energii,
- ✓ problemów z funkcjonowaniem usług publicznych,
- ✓ oraz zagrożeń dla bezpieczeństwa mieszkańców.


Na obecnym etapie nie potwierdzono informacji o zagrożeniu dla ciągłości działania państwa ani bezpieczeństwa obywateli.

Apelujemy o:

- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji,
- ✓ niewykorzystywanie i nieudostępnianie niesprawdzonych komunikatów,
- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ weryfikowanie informacji przed ich dalszym przekazaniem.

Służby monitorują sytuację informacyjną oraz publikują bieżące komunikaty prostujące nieprawdziwe informacje.

Post 2 (Instruktażowy – co robić)

 Jak rozpoznać fałszywe informacje i nie dać się dezinformacji?

W sytuacjach podwyższonego napięcia informacyjnego zachowaj szczególną ostrożność wobec treści publikowanych w internecie.

Zwracaj uwagę:

- ✓ czy informacja pochodzi z oficjalnego źródła,
- ✓ czy komunikat zawiera konkretną datę i źródło,
- ✓ czy grafika lub alert nie zostały przerobione,
- ✓ czy wiadomość nie wywołuje silnych emocji i presji „natychmiastowego działania”,
- ✓ czy inne oficjalne instytucje potwierdzają tę informację.


Pamiętaj:

- ✗ nie udostępniaj niesprawdzonych wiadomości,
- ✗ nie reaguj impulsywnie na alarmowe wpisy,
- ✗ nie kieruj się anonimowymi komunikatami z komunikatorów i grup społecznościowych.

Fałszywe informacje mogą być wykorzystywane do wywoływania chaosu, niepokoju i utraty zaufania społecznego.

Rzetelne informacje publikowane są na oficjalnych kanałach administracji publicznej i służb.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa oraz monitoring przestrzeni informacyjnej nadal analizują pojawiające się w internecie treści o charakterze dezinformacyjnym.

Obecnie:

- ✓ nie potwierdzono zagrożenia dla ciągłości działania państwa,
- ✓ nie ma informacji o planowanych ograniczeniach w przemieszczaniu się,
- ✓ nie potwierdzono zakłóceń dostaw podstawowych usług,
- ✓ działania służb koncentrują się na identyfikacji źródeł fałszywych informacji,
- ✓ publikowane są kolejne komunikaty prostujące.

W części regionów obserwowany jest wzrost napięcia społecznego związany z rozpowszechnianiem niepotwierdzonych informacji.

Apelujemy o:

- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ nieuleganie plotkom i alarmowym wpisom,
- ✓ śledzenie komunikatów publikowanych przez oficjalne instytucje,
- ✓ nieorganizowanie działań opartych na niesprawdzonych informacjach.

Kolejne komunikaty będą publikowane na bieżąco.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas działań hybrydowych obejmujących kampanie dezinformacyjne oraz próby wywoływania niepokojów społecznych.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią kluczowy kanał budowania poczucia bezpieczeństwa i stabilizacji nastrojów społecznych na poziomie lokalnym. Ich rolą jest szybkie przekazywanie zweryfikowanych informacji, prostowanie fałszywych doniesień oraz ograniczanie lokalnej eskalacji napięć społecznych.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania potwierdzonych informacji dotyczących sytuacji bezpieczeństwa,
- prostowania lokalnych plotek i fałszywych komunikatów,
- informowania o rzeczywistym funkcjonowaniu usług publicznych i infrastruktury,
- przekazywania zaleceń dotyczących weryfikowania informacji,
- uspokajania nastrojów społecznych,
- ograniczania ryzyka paniki i zachowań impulsywnych.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter uspokajający, wyjaśniający i instruktażowy. Ich celem jest utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa oraz ograniczenie skutków dezinformacji.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz państwa.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i mechanizmach działań dezinformacyjnych,
- prezentowania działań prowadzonych przez instytucje państwowe,
- budowania spójnego przekazu dotyczącego bezpieczeństwa państwa,
- przekazywania rekomendacji dotyczących bezpiecznego korzystania z informacji,
- ograniczania spekulacji i wzmacniania zaufania do oficjalnych źródeł informacji,
- przeciwdziałania eskalacji napięć społecznych.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, dementowaniu fałszywych informacji oraz podkreślaniu ciągłości funkcjonowania państwa i usług publicznych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas działań hybrydowych stanowią mieszkańcy obszarów, w których obserwowany jest wzrost napięć społecznych lub rozpowszechnianie lokalnych fałszywych informacji.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu potwierdzonych informacji dotyczących sytuacji,
- prostowaniu fałszywych doniesień,
- uspokajaniu nastrojów społecznych,
- informowaniu o rzeczywistym funkcjonowaniu usług publicznych,
- przypominaniu o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być spokojne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest ograniczanie emocjonalnego charakteru komunikacji oraz unikanie języka mogącego wzmacniać poczucie zagrożenia.

Szczególną grupę odbiorców stanowią seniorzy oraz osoby o niższych kompetencjach cyfrowych, które mogą być bardziej podatne na manipulację informacyjną.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- wyjaśniać sytuację prostym i zrozumiałym językiem,
- ostrzegać przed fałszywymi wiadomościami,
- przypominać o konieczności weryfikowania informacji,
- wskazywać oficjalne kanały komunikacji instytucji publicznych.

Istotną grupę odbiorców stanowią również osoby aktywnie korzystające z mediów społecznościowych i komunikatorów internetowych. W ich przypadku komunikacja powinna:

- przypominać o ryzyku rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji,
- zachęcać do sprawdzania źródeł,
- ostrzegać przed materiałami podszywającymi się pod komunikaty instytucji państwowych,
- informować o mechanizmach manipulacji informacyjnej.

Ważną grupę stanowią przedsiębiorcy oraz osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie lokalnych usług i handlu. Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje dotyczące ciągłości dostaw i funkcjonowania infrastruktury,
- uspokajanie nastrojów związanych z zakupami panicznymi,
- przekazywanie oficjalnych komunikatów dotyczących sytuacji gospodarczej i logistycznej,
- ograniczanie ryzyka lokalnych zakłóceń wywołanych dezinformacją.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, decydentów oraz liderów opinii.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru działań dezinformacyjnych,
- prezentowaniu działań prowadzonych przez instytucje państwowe,
- podkreślanii braku potwierdzenia informacji o zagrożeniu dla funkcjonowania państwa,
- przekazywaniu rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa informacyjnego,
- budowaniu odporności społecznej na manipulację informacyjną.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych lokalnych instrukcji operacyjnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, koordynacyjną i stabilizującą.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość reagowania na fałszywe informacje,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte wyłącznie na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie wzmacniania przekazu dezinformacyjnego poprzez jego nadmierne powielanie,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i eskalacji napięć społecznych,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku niepotwierdzonych informacji należy jasno komunikować brak ich potwierdzenia,
- istotne jest konsekwentne wskazywanie oficjalnych źródeł informacji,
- komunikacja powinna wzmacniać zaufanie społeczne i poczucie stabilności

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wykrycia zorganizowanej kampanii dezinformacyjnej oraz przez cały okres utrzymywania się podwyższonego ryzyka destabilizacji informacyjnej i społecznej.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie prostowanie fałszywych informacji,
- przekazywanie potwierdzonych komunikatów instytucji publicznych,
- ograniczenie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie panice i napięciom społecznym,
- wzmacnianie odporności społecznej na manipulację informacyjną,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych i oficjalnych źródeł informacji.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego reagowania na pojawiające się fałszywe informacje i działania destabilizujące.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – działania hybrydowe, kampania dezinformacyjna i wywoływanie niepokojów społecznych

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas działań hybrydowych prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali kampanii dezinformacyjnej, zasięgu fałszywych narracji oraz poziomu napięcia społecznego.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Cel: szybkie prostowanie fałszywych informacji, uspokojenie nastrojów i przejęcie kontroli nad przekazem.

- komunikaty radiowe i telewizyjne wyjaśniające sytuację,
- szybkie dementowanie fałszywych informacji,
- przekazywanie informacji o rzeczywistym funkcjonowaniu państwa, usług publicznych i infrastruktury,
- komunikaty dotyczące braku potwierdzenia alarmistycznych doniesień,
- ostrzeganie przed fałszywymi alertami, spreparowanymi nagraniami i manipulowanymi grafikami,
- apele o nieudostępnianie niesprawdzonych informacji,
- wskazywanie oficjalnych źródeł komunikacji,
- wyjaśnianie podstawowych mechanizmów manipulacji informacyjnej.

Faza 2 – faza stabilizacji informacyjnej (1–14 dni)

Cel: ograniczenie napięć społecznych oraz utrzymanie wiarygodności instytucji publicznych.

- regularne aktualizacje dotyczące sytuacji informacyjnej,
- briefingi i wypowiedzi
- materiały wyjaśniające najczęściej powtarzane fałszywe narracje,
- komunikaty dotyczące ciągłości działania usług publicznych i infrastruktury,
- wywiady eksperckie dotyczące dezinformacji i bezpieczeństwa informacyjnego,
- publikowanie sprostowań w mediach lokalnych i ogólnopolskich,
- ostrzeganie przed fałszywymi komunikatami podszywającymi się pod instytucje publiczne,
- przeciwdziałanie plotkom dotyczącym dostaw, bezpieczeństwa i ograniczeń w przemieszczaniu się,
- przekazywanie zaleceń dotyczących weryfikowania informacji,
- utrzymywanie spójnego przekazu pomiędzy administracją rządową, samorządami i służbami

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: odbudowa zaufania społecznego oraz wzmacnianie odporności informacyjnej.

- komunikaty o stabilizacji sytuacji informacyjnej,
- podsumowania działań instytucji publicznych,
- wywiady eksperckie dotyczące odporności informacyjnej społeczeństwa,
- materiały edukacyjne dotyczące rozpoznawania manipulacji,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do oficjalnych źródeł informacji,
- kampanie edukacyjne dotyczące bezpieczeństwa informacyjnego,
- rekomendacje dotyczące reagowania na podobne działania w przyszłości.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od dynamiki kampanii dezinformacyjnej oraz poziomu napięcia społecznego.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Wykrycie kampanii dezinformacyjnej i pierwsze dementi	Komunikaty uspokajające, prostowanie lokalnych plotek, informacje o rzeczywistym funkcjonowaniu usług	Krótkie komunikaty serwisowe, wyjaśnienie charakteru działań dezinformacyjnych
1-3 dzień	Ograniczanie chaosu informacyjnego	Regularne komunikaty prostujące, informacje dla mieszkańców, apele o nieudostępnianie niesprawdzonych treści	Briefingi, komentarze ekspertów, wyjaśnianie mechanizmów manipulacji
3-7 dzień	Stabilizacja nastrojów społecznych	Rozmowy w lokalnych mediach, sprostowania, informacje o ciągłości usług i dostaw	Wywiady eksperckie, materiały edukacyjne, komunikaty o działaniach państwa
7-14 dzień	Utrzymanie wiarygodnego przekazu	Przypomnienia o oficjalnych źródłach, dalsze prostowanie fałszywych informacji	Komentarze instytucjonalne, rekomendacje dotyczące bezpieczeństwa informacyjnego
Po kryzysie	Odbudowa zaufania i wnioski	Informacje podsumowujące, materiały edukacyjne dla mieszkańców	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące odporności informacyjnej

W komunikacji kryzysowej harmonogram zawsze podporządkowany jest sytuacji, a nie odwrotnie.

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji działań hybrydowych obejmujących kampanię dezinformacyjną oraz wywoływanie napięć społecznych są briefingi, spotkania z mieszkańcami, odprawy z lokalnymi liderami oraz bezpośrednia komunikacja prowadzona przez przedstawicieli administracji publicznej, służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo oraz instytucji odpowiedzialnych za zarządzanie kryzysowe.

W sytuacji nasilonej dezinformacji komunikacja bezpośrednia pełni szczególną rolę stabilizującą i budującą zaufanie społeczne. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie wiarygodnych i potwierdzonych informacji,
- ograniczanie paniki i napięć społecznych,
- przeciwdziałanie rozpowszechnianiu fałszywych informacji,
- wyjaśnianie rzeczywistej sytuacji bezpieczeństwa,
- oraz wzmacnianie odporności informacyjnej społeczeństwa.

Spotkania i briefingi mają charakter wyjaśniający i uspokajający. Ich celem jest:

- prostowanie nieprawdziwych informacji,
- potwierdzanie lub dementowanie pojawiających się doniesień,
- wyjaśnianie działań administracji i służb,
- przekazywanie zasad bezpiecznego korzystania z informacji,
- ograniczanie ryzyka eskalacji emocji społecznych,
- oraz przeciwdziałanie chaosowi informacyjnemu.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również spotkania i odprawy z lokalnymi liderami oraz pośrednikami informacji, takimi jak:

- sołtysi,
- dyrektorzy szkół,
- przedstawiciele organizacji społecznych,
- lokalni samorządowcy,
- przedstawiciele organizacji pozarządowych,
- duchowni,
- pracownicy pomocy społecznej,
- oraz lokalni przedsiębiorcy.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów do społeczności lokalnych oraz ograniczanie ryzyka dalszego rozprzestrzeniania się dezinformacji. Szczególne znaczenie mają działania skierowane do osób:

- podatnych na manipulację informacyjną,
- wykluczonych cyfrowo,
- opierających wiedzę głównie na przekazach nieformalnych,
- oraz mieszkańców terenów objętych zwiększonym napięciem społecznym.

Wszystkie działania z zakresu komunikacji bezpośredniej powinny być prowadzone w sposób spokojny, spójny i konsekwentny oraz skoordynowane z pozostałymi kanałami komunikacji kryzysowej.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji działań hybrydowych są mieszkańcy objęci oddziaływaniem dezinformacji, osoby aktywnie poszukujące informacji dotyczących bezpieczeństwa oraz społeczności lokalne, w których obserwowany jest wzrost napięcia społecznego.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- przekazywaniu potwierdzonych informacji,
- wyjaśnianiu rzeczywistej sytuacji,
- prostowaniu fałszywych informacji,
- wskazywaniu oficjalnych źródeł komunikacji,
- ograniczaniu paniki i niepewności,
- oraz budowaniu odporności informacyjnej.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- mieszkańcom małych miejscowości,
- osobom korzystającym głównie z mediów społecznościowych i komunikatorów,
- przedsiębiorcom,
- oraz lokalnym liderom opinii.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- opierać się na prostym i jednoznacznym języku,
- unikać nadmiernie technicznych lub emocjonalnych sformułowań,
- zawierać konkretne fakty,
- regularnie wyjaśniać sytuację,
- oraz wskazywać oficjalne źródła informacji.

Istotną rolę odgrywają również lokalni liderzy i pośrednicy informacji pełniący funkcję multiplikatorów przekazu. Komunikacja kierowana do nich powinna umożliwiać dalsze przekazywanie informacji w sposób spójny i ograniczający ryzyko zniekształceń.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i elastyczny, dostosowany do dynamiki sytuacji informacyjnej oraz poziomu napięcia społecznego.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter intensywny i koncentrują się na:

- szybkim prostowaniu fałszywych informacji,
- potwierdzaniu faktów,
- uspokajaniu nastrojów społecznych,
- oraz ograniczaniu chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach komunikacja skupia się na:

- utrzymaniu zaufania społecznego,
- regularnym wyjaśnianiu sytuacji,
- wzmacnianiu odporności informacyjnej,
- oraz przeciwdziałaniu kolejnym falom dezinformacji.

Działania obejmują:

- briefingi,
- spotkania lokalne,
- odprawy z lokalnymi liderami.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w początkowej fazie kampanii dezinformacyjnej po działania punktowe i edukacyjne w fazie stabilizacji.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania stabilizujące i wyjaśniające:

- potwierdzanie oficjalnych informacji,
- prostowanie fałszywych komunikatów,
- ograniczanie paniki społecznej,
- wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-21 dni)

Akcent przesuwa się na:

- utrzymanie regularnej komunikacji,
- wsparcie społeczności lokalnych,
- działania edukacyjne dotyczące dezinformacji,
- konsultacje z mieszkańcami,
- monitorowanie nastrojów społecznych,
- ograniczanie ryzyka eskalacji napięć.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu sytuacji,
- wzmacnianiu odporności społecznej i informacyjnej,
- działaniach edukacyjnych dotyczących rozpoznawania dezinformacji,
- odbudowie zaufania społecznego.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być spójne, spokojne i regularnie aktualizowane,
- priorytetem jest szybkie prostowanie fałszywych informacji,
- komunikacja powinna ograniczać emocjonalny charakter przekazu i wzmacniać poczucie kontroli sytuacji,
- konieczna jest ścisła współpraca administracji, służb oraz instytucji odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo i monitoring przestrzeni informacyjnej,
- działania powinny uwzględniać wysokie ryzyko manipulacji informacyjnych i prób podszywania się pod instytucje publiczne,
- szczególne znaczenie ma komunikacja lokalna oraz współpraca z pośrednikami informacji,
- komunikacja musi uwzględniać możliwość szybkiego pojawiania się nowych narracji dezinformacyjnych.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1-2	Potwierdzenie sytuacji i prostowanie fałszywych informacji	Briefingi	Mieszkańcy	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 3-5	Oficjalne źródła informacji i bezpieczeństwo informacyjne	Spotkania lokalne	Społeczności lokalne	Ograniczenie dezinformacji
Dzień 6-9	Stabilizacja sytuacji społecznej	Odprawy z liderami lokalnymi	Lokalni liderzy i instytucje	Ujednolicenie przekazu
Dzień 10-14	Odporność informacyjna i bezpieczeństwo cyfrowe	Briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Ograniczenie podatności na manipulację
Dzień 15-21	Odbudowa zaufania i wyjaśnianie sytuacji	Spotkania podsumowujące	Społeczności lokalne	Stabilizacja nastrojów społecznych
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Działania edukacyjne	Mieszkańcy i instytucje	Wzmacnianie odporności społecznej

Scenariusz 5: Susza/fala upałów – długotrwała fala upałów i pogłębiający się deficyt wody

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej podczas długotrwałej fali upałów i suszy jest Facebook. Platforma ta umożliwia regularne przekazywanie ostrzeżeń zdrowotnych, zaleceń dotyczących bezpieczeństwa oraz informacji o ograniczeniach związanych z gospodarowaniem wodą.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania ostrzeżeń meteorologicznych i hydrologicznych,
- przekazywania zaleceń dotyczących ochrony zdrowia podczas upałów,
- informowania o ograniczeniach w korzystaniu z wody,
- publikowania zasad oszczędzania wody,
- informowania o zagrożeniu pożarowym,
- przekazywania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa w lasach i na terenach suchych,
- informowania o działaniach służb i samorządów,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (IMGW, Państwowa Straż Pożarna, sanepid, samorzady, RCB).

Komunikacja podczas fali upałów musi mieć charakter ciągły i długoterminowy. Szczególnie ważne jest regularne przypominanie podstawowych zasad bezpieczeństwa, ponieważ zagrożenie rozwija się stopniowo i może być bagatelizowane przez mieszkańców.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik z zasadami bezpieczeństwa,
- przypominania o konieczności nawadniania organizmu,
- publikowania ostrzeżeń dotyczących aktywności fizycznej podczas upałów,
- publikowania relacji dotyczących zagrożenia pożarowego,
- promowania prostych zasad oszczędzania wody.

Treści publikowane na Instagramie mają charakter maksymalnie prosty, wizualny i praktyczny.

Platforma X wykorzystywana jest do szybkiego publikowania:

- ostrzeżeń i komunikatów statusowych,
- informacji o nowych ograniczeniach,
- aktualizacji dotyczących zagrożenia pożarowego,
- komunikatów dla mediów i administracji,
- odsyłania do pełnych komunikatów i zaleceń.

Materiały wideo wykorzystywane są szerzej niż w przypadku krótkotrwałych kryzysów, ponieważ fala upałów i susza mają charakter długotrwały i wymagają regularnego utrwalania zachowań bezpieczeństwa.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- zalecenia dotyczące ochrony zdrowia,
- instrukcje rozpoznawania objawów udaru cieplnego,
- porady dotyczące oszczędzania wody,
- ostrzeżenia dotyczące zagrożenia pożarowego,
- apel o zwracanie uwagi na osoby starsze i samotne

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych falą upałów oraz terenów dotkniętych suszą hydrologiczną i rolniczą.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- profilaktyczny,
- instrukcyjny,
- zdrowotny,
- oraz informacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- ochronie zdrowia podczas upałów,
- bezpiecznym korzystaniu z wody,
- ograniczaniu ryzyka pożarów,
- oszczędzaniu zasobów wodnych,
- rozpoznawaniu objawów odwodnienia i udaru cieplnego.

Szczególną uwagę poświęca się seniorom, którzy należą do grup najbardziej narażonych na skutki wysokich temperatur. Komunikaty dla tej grupy powinny:

- być krótkie i powtarzalne,
- zawierać jasne instrukcje,
- przypominać o konieczności regularnego picia wody,
- informować o unikaniu wychodzenia na zewnątrz w godzinach największego nasłonecznienia,
- zachęcać do utrzymywania kontaktu z rodziną i sąsiadami.

Rodziny z dziećmi wymagają komunikacji dotyczącej:

- ochrony dzieci przed przegrzaniem,
- bezpiecznego przebywania na zewnątrz,
- konieczności nawadniania,
- zakazu pozostawiania dzieci i zwierząt w samochodach.

Osoby wykonujące pracę fizyczną na otwartej przestrzeni wymagają komunikatów dotyczących:

- ograniczania wysiłku w godzinach największego upału,
- regularnego nawadniania,
- przerw regeneracyjnych,
- objawów przegrzania organizmu.

Rolnicy oraz hodowcy wymagają komunikacji dotyczącej:

- sytuacji hydrologicznej,
- możliwych ograniczeń w dostępie do wody,
- zagrożeń pożarowych,
- dostępnych form wsparcia i pomocy.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa stanowi główne źródło referencyjne,
- komunikacja ma charakter długotrwały i profilaktyczny,
- priorytetem jest ograniczenie skutków zdrowotnych i społecznych,
- Alert RCB wykorzystywany jest przy ekstremalnych temperaturach lub wysokim zagrożeniu pożarowym.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–72 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców i rozpoczęcie działań profilaktycznych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenia + zalecenia zdrowotne	2–4 posty dziennie	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Ostrzeżenia i aktualizacje	co 2–4 h	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki bezpieczeństwa	2–5 relacji	Wizualne przypomnienia
Strona WWW	Komunikat główny + zalecenia	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenia o ekstremalnym upale	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Media lokalne	Komunikaty i ostrzeżenia	wg potrzeb	Dotarcie do lokalnych społeczności

FAZA 2 – DŁUGOTRWAŁA STABILIZACJA (1–8 tygodni)

Cel: utrzymanie świadomości zagrożenia i ograniczenie skutków suszy

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + działania edukacyjne	1–3 posty dziennie	Utrzymanie świadomości
X (Twitter)	Status zagrożeń i ograniczeń	co 4–6 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia	2–3 relacje dziennie	Edukacja wizualna
Strona WWW	Aktualizacja komunikatów	wg potrzeb	Punkt odniesienia
Alert RCB	Ostrzeżenia	wg potrzeb	Ostrzeżenie mieszkańców

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: podsumowanie działań i wzmacnianie odporności na przyszłe kryzysy klimatyczne

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Podsumowanie sytuacji i rekomendacje	1 post dziennie lub rzadziej	Domknięcie kryzysu
X (Twitter)	Informacje końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki edukacyjne	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące oszczędzania wody i bezpieczeństwa	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie suszy i fali upałów szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- bagatelizowaniu zagrożenia zdrowotnego,
- fałszywym informacjom dotyczącym jakości wody,
- dezinformacji dotyczącej ograniczeń w dostępie do wody,
- panice zakupowej związanej z wodą pitną,
- rozpowszechnianiu niesprawdzonych informacji o pożarach,
- fałszywym komunikatom dotyczącym awarii infrastruktury,
- niepotwierdzonym prognozom pogodowym.

Komunikacja powinna:

- być regularna i przewidywalna,
- opierać się na prostych zaleceniach,
- unikać nadmiernego alarmizmu,
- koncentrować się na praktycznych działaniach mieszkańców,
- wielokrotnie przypominać podstawowe zasady bezpieczeństwa,
- utrzymywać spójność pomiędzy administracją, służbami i samorządami.

Szczególnie ważne jest budowanie świadomości, że fala upałów i susza są kryzysami rozwijającymi się stopniowo, których skutki mogą narastać przez wiele tygodni.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

☀️ Fala upałów i pogłębiająca się susza

Na terenie wielu regionów kraju utrzymują się bardzo wysokie temperatury oraz długotrwały brak opadów. Prognozy wskazują, że fala upałów może potrwać kolejne dni.

Wysokie temperatury stanowią zagrożenie dla zdrowia i życia, szczególnie dla:

- ✓ osób starszych,
- ✓ dzieci,
- ✓ osób przewlekle chorych,
- ✓ osób pracujących na otwartej przestrzeni.


Prosimy mieszkańców o:

- ✓ ograniczenie przebywania na słońcu w godzinach największego upału,
- ✓ regularne picie wody,
- ✓ unikanie intensywnego wysiłku fizycznego,
- ✓ zwracanie uwagi na osoby potrzebujące pomocy,
- ✓ oszczędne korzystanie z wody.

W wielu regionach obowiązuje również bardzo wysokie zagrożenie pożarowe.

Nie używaj otwartego ognia w lasach i na terenach suchych. Nie wyrzucaj niedopałków papierosów.

Post 2 (Instruktażowy – co robić)

 Jak bezpiecznie przetrwać upały? Podczas wysokich temperatur pamiętaj o podstawowych zasadach bezpieczeństwa:

- ✓ pij regularnie wodę, nawet jeśli nie odczuwasz pragnienia,
- ✓ unikaj przebywania na słońcu między godz. 11:00 a 17:00,
- ✓ noś lekką i jasną odzież oraz nakrycie głowy,
- ✓ nie zostawiaj dzieci ani zwierząt w samochodzie,
- ✓ ogranicz wysiłek fizyczny na zewnątrz,
- ✓ zasłaniaj okna w nasłonecznionych pomieszczeniach,
- ✓ zwracaj uwagę na seniorów i osoby samotne.


Oszczędzaj wodę:

- ✓ ogranicz podlewanie ogrodów i trawników,
- ✓ unikaj napełniania basenów,
- ✓ korzystaj z wody racjonalnie.

Pamiętaj:

Wysokie temperatury mogą prowadzić do odwodnienia, zapaści i udaru cieplnego. Jeśli zauważysz objawy zagrożenia zdrowia lub życia – reaguj i wezwij pomoc.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Na obszarze wielu województw nadal utrzymują się wysokie temperatury oraz bardzo niski poziom opadów.

Obecnie:

- ✓ obowiązują ostrzeżenia przed upałami,
- ✓ utrzymuje się wysoki poziom zagrożenia pożarowego w lasach,
- ✓ odnotowywane są kolejne pożary terenów suchych i nieużytków,
- ✓ w części regionów obserwowany jest dalszy spadek poziomu wód,
- ✓ lokalne władze analizują lub wprowadzają ograniczenia w korzystaniu z wody.

Służby apelują o:

- ✓ unikanie rozpalania ognia na terenach leśnych i suchych,
- ✓ ograniczenie zużycia wody do niezbędnych potrzeb,
- ✓ śledzenie komunikatów pogodowych i lokalnych zaleceń,
- ✓ zachowanie szczególnej ostrożności podczas przebywania na słońcu.

Szczególną uwagę należy zwrócić na dzieci, seniorów oraz osoby wymagające opieki.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas długotrwałej fali upałów oraz pogłębiającej się suszy hydrologicznej i rolniczej.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami obszarów szczególnie dotkniętych skutkami upałów oraz deficytu wody. Ich rolą jest szybkie przekazywanie bieżących informacji dotyczących zagrożeń zdrowotnych, ograniczeń w korzystaniu z wody oraz lokalnych działań służb i samorządów.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o aktualnych ostrzeżeniach meteorologicznych i hydrologicznych,
- przekazywania zaleceń dotyczących ochrony zdrowia podczas upałów,
- informowania o lokalnych ograniczeniach w korzystaniu z wody,
- ostrzegania przed zagrożeniem pożarowym,
- informowania o działaniach służb ratowniczych i samorządów,
- dotarcia do osób szczególnie narażonych na skutki wysokich temperatur.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter praktyczny, instruktażowy i profilaktyczny. Ich celem jest ograniczenie zagrożeń zdrowotnych oraz wspieranie mieszkańców w bezpiecznym funkcjonowaniu podczas długotrwałych upałów.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz edukacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali zjawiska w kraju,
- komunikowania działań administracji publicznej i służb,
- prezentowania rekomendacji ekspertów dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego,
- informowania o skutkach suszy dla gospodarki, rolnictwa i infrastruktury,
- przekazywania informacji o zagrożeniu pożarowym,
- ograniczania chaosu informacyjnego i spekulacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, zaleceniach bezpieczeństwa oraz działaniach podejmowanych przez instytucje publiczne. Szczegółowe instrukcje lokalne przekazywane są przede wszystkim za pośrednictwem mediów regionalnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas fali upałów i suszy stanowią mieszkańcy terenów objętych najwyższymi temperaturami oraz regionów zagrożonych ograniczeniami w dostępie do wody.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu zaleceń dotyczących ochrony zdrowia,
- informowaniu o zasadach bezpiecznego korzystania z wody,
- ostrzeganiu przed ryzykiem odwodnienia i udarów cieplnych,
- informowaniu o zagrożeniu pożarowym,
- przekazywaniu informacji o lokalnych ograniczeniach i utrudnieniach.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, praktyczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest podkreślanie prostych zasad bezpieczeństwa oraz ograniczanie ryzyka bagatelizowania zagrożenia.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby należące do grup podwyższonego ryzyka, w tym seniorzy, dzieci, osoby przewlekle chore oraz osoby w kryzysie bezdomności.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przypominać o konieczności regularnego nawadniania organizmu,
- zalecać unikanie przebywania na słońcu w godzinach największego nasłonecznienia,
- informować o objawach udaru cieplnego i odwodnienia,
- wskazywać miejsca, gdzie można uzyskać pomoc lub schronienie przed upałem,
- zachęcać do reagowania na sytuacje zagrożenia zdrowia osób samotnych i starszych.

Ważną grupę odbiorców stanowią rolnicy oraz mieszkańcy terenów wiejskich. Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje dotyczące sytuacji hydrologicznej i rolniczej,
- ostrzeżenia dotyczące zagrożenia pożarowego,
- rekomendacje dotyczące gospodarowania wodą,
- informacje o możliwych ograniczeniach i działaniach administracyjnych,
- przekazywanie zaleceń dotyczących bezpieczeństwa podczas prac polowych.

Istotną grupę odbiorców stanowią również osoby pracujące na otwartej przestrzeni oraz organizatorzy wydarzeń plenerowych. W ich przypadku komunikacja powinna:

- przekazywać zalecenia dotyczące bezpieczeństwa pracy podczas upałów,
- informować o konieczności ograniczania wysiłku fizycznego,
- przypominać o zasadach ochrony przed słońcem,
- ostrzegać przed ryzykiem pożarów i odwodnienia.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, przedsiębiorców oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali zjawiska i jego skutków,
- działaniach prowadzonych przez administrację publiczną i służby,
- rekomendacjach ekspertów dotyczących ochrony zdrowia,
- informowaniu o sytuacji hydrologicznej i pożarowej,
- budowaniu świadomości dotyczącej odpowiedzialnego korzystania z wody.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, edukacyjną i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma regularność i przewidywalność komunikatów,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- przekaz powinien podkreślać praktyczne działania ograniczające ryzyko zdrowotne,
- istotne jest unikanie bagatelizowania skutków długotrwałych upałów,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie ma przypominanie o zagrożeniu pożarowym,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie ciągłych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych przez cały okres utrzymywania się wysokich temperatur oraz skutków suszy hydrologicznej i rolniczej.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne informowanie o zagrożeniach,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- ograniczanie ryzyka zdrowotnego,
- budowanie świadomości dotyczącej odpowiedzialnego gospodarowania wodą,
- ograniczanie ryzyka pożarów,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, a jej intensywność dostosowywana jest do warunków meteorologicznych, poziomu zagrożenia zdrowotnego oraz sytuacji hydrologicznej.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – susza i długotrwała fala upałów

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas suszy i długotrwałej fali upałów prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od czasu trwania wysokich temperatur, poziomu deficytu wody, zagrożenia pożarowego oraz wpływu sytuacji na zdrowie mieszkańców.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–72 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców oraz rozpoczęcie działań profilaktycznych.

- komunikaty radiowe i telewizyjne dotyczące ostrzeżeń przed upałem,
- informacje o prognozowanej długości fali upałów,
- przekazywanie zaleceń dotyczących ochrony zdrowia,
- przypominanie o konieczności regularnego picia wody,
- ostrzeżenie przed przebywaniem na słońcu w godzinach największego nasłonecznienia,
- informacje o grupach szczególnie narażonych: seniorach, dzieciach, osobach przewlekle chorych i osobach w kryzysie bezdomności,
- komunikaty dotyczące zagrożenia pożarowego,
- pierwsze informacje o możliwych ograniczeniach w korzystaniu z wody,
- apele o racjonalne korzystanie z zasobów wodnych.

Faza 2 – faza długoterminowej stabilizacji (1–8 tygodni)

Cel: utrzymanie świadomości zagrożenia i ograniczenie skutków zdrowotnych, społecznych oraz gospodarczych.

- regularne aktualizacje dotyczące temperatur, suszy i sytuacji hydrologicznej,
- komunikaty dotyczące lokalnych ograniczeń w korzystaniu z wody,
- wywiady eksperckie dotyczące wpływu upałów na zdrowie,
- materiały poradnikowe dotyczące rozpoznawania objawów odwodnienia i udaru cieplnego,
- informacje o punktach pomocy, dostępie do wody i miejscach schronienia przed upałem,
- komunikaty dotyczące bezpieczeństwa dzieci, seniorów i osób samotnych,
- ostrzeżenia przed pożarami lasów, nieużytków i terenów suchych,
- informacje dla rolników i hodowców dotyczące skutków suszy,
- komunikaty dotyczące pracy na otwartej przestrzeni i organizacji wydarzeń plenerowych,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących jakości wody, ograniczeń i awarii infrastruktury

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: podsumowanie działań oraz wzmacnianie odporności na przyszłe kryzysy klimatyczne.

- komunikaty o poprawie sytuacji pogodowej lub hydrologicznej,
- informacje o znoszeniu lokalnych ograniczeń w korzystaniu z wody,
- podsumowania działań służb, administracji i samorządów,
- wywiady eksperckie dotyczące skutków suszy i fali upałów,
- informacje o pomocy dla rolników i poszkodowanych gospodarstw,
- materiały edukacyjne dotyczące oszczędzania wody,
- kampanie informacyjne dotyczące przygotowania na kolejne fale upałów.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od czasu trwania fali upałów, poziomu zagrożenia pożarowego oraz skali deficytu wody.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 dzień	Początek fali upałów i pierwsze ostrzeżenia	Komunikaty ostrzegawcze, zalecenia zdrowotne	Krótkie informacje serwisowe, wypowiedzi ekspertów, komunikaty o skali zjawiska
4-7 dzień	Utrzymywanie się wysokich temperatur	Regularne przypomnienia o zasadach bezpieczeństwa, informacje o ograniczeniach w korzystaniu z wody, ostrzeżenia pożarowe	Materiały poradnikowe
2-4 tydzień	Pogłębiająca się susza i skutki społeczne	Informacje o sytuacji hydrologicznej, działaniach samorządów, ograniczeniach i pomocy dla grup wrażliwych	Informacje o skutkach suszy
5-8 tydzień	Długotrwałe skutki deficytu wody	Komunikaty o dalszych ograniczeniach, zalecenia dotyczące oszczędzania wody, informacje dla rolników i mieszkańców	Komentarze instytucjonalne, materiały edukacyjne
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Informacje o znoszeniu ograniczeń, pomocy, podsumowania lokalnych działań	Kampanie dotyczące oszczędzania wody i przygotowania na upały

W komunikacji kryzysowej harmonogram zawsze podporządkowany jest sytuacji, a nie odwrotnie.

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji długotrwałej suszy i fali upałów są briefingi.

W sytuacji długotrwałych upałów komunikacja bezpośrednia ma charakter przede wszystkim profilaktyczny, ostrzegawczy i organizacyjny. Jej głównym celem jest:

- ograniczanie zagrożeń dla zdrowia i życia mieszkańców,
- przekazywanie praktycznych zasad bezpieczeństwa,
- informowanie o ograniczeniach w korzystaniu z wody,
- zmniejszanie ryzyka pożarów,
- oraz wspieranie mieszkańców szczególnie narażonych na skutki wysokich temperatur.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji meteorologicznych i hydrologicznych,
- informowanie o zagrożeniach zdrowotnych związanych z upałami,
- wyjaśnianie zasad bezpiecznego funkcjonowania podczas wysokich temperatur,
- przekazywanie informacji o ograniczeniach w korzystaniu z wody,
- informowanie o zagrożeniu pożarowym,
- oraz ograniczanie ryzyka lekceważenia zagrożenia przez mieszkańców.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również spotkania i odprawy z lokalnymi liderami oraz pośrednikami informacji, takimi jak:

- sołtysi,
- przedstawiciele organizacji społecznych,
- dyrektorzy szkół i placówek opiekuńczych,
- pracownicy pomocy społecznej,
- przedstawiciele Lasów Państwowych,
- oraz lokalni przedsiębiorcy i rolnicy.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie mieszkańcom praktycznych zaleceń oraz wspiera działania związane z ochroną zdrowia i racjonalnym gospodarowaniem wodą.

Szczególne znaczenie mają działania prowadzone wobec:

- seniorów,
- osób samotnych,
- osób przewlekle chorych,
- osób w kryzysie bezdomności,
- osób wykonujących pracę fizyczną na zewnątrz,
- oraz mieszkańców terenów objętych ograniczeniami w dostępie do wody.

Wszystkie działania z zakresu komunikacji bezpośredniej powinny być skoordynowane z pozostałymi kanałami komunikacji kryzysowej oraz prowadzone w sposób regularny, spokojny i praktyczny

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji suszy i fali upałów są mieszkańcy obszarów objętych wysokimi temperaturami oraz osoby szczególnie narażone na skutki zdrowotne i społeczne ekstremalnych warunków pogodowych.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- zagrożeniach zdrowotnych związanych z upałami,
- zasadach ochrony przed przegrzaniem i odwodnieniem,
- racjonalnym korzystaniu z wody,
- ograniczaniu ryzyka pożarów,
- zasadach bezpiecznego przebywania na zewnątrz,
- oraz możliwościach uzyskania pomocy.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- dzieciom,
- osobom przewlekle chorym,
- osobom z niepełnosprawnościami,
- osobom w kryzysie bezdomności,
- rolnikom,
- pracownikom wykonującym pracę fizyczną,
- oraz mieszkańcom terenów wiejskich.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- mieć charakter prosty i instruktażowy,
- zawierać praktyczne zalecenia,
- unikać specjalistycznego języka,
- wskazywać dostępne formy pomocy,
- oraz regularnie przypominać o zasadach bezpieczeństwa.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy oraz pośrednicy informacji, którzy wspierają przekazywanie komunikatów do społeczności lokalnych oraz pomagają identyfikować osoby wymagające wsparcia.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły przez cały okres utrzymywania się wysokich temperatur oraz deficytu wody.

W pierwszej fazie działań komunikacja koncentruje się na:

- ostrzeganiu mieszkańców,
- przekazywaniu zasad bezpieczeństwa,
- ograniczaniu ryzyka zdrowotnego,
- oraz informowaniu o możliwych ograniczeniach w korzystaniu z wody.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu osób najbardziej zagrożonych,
- oraz ograniczaniu skutków społecznych i gospodarczych suszy.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku komunikatów i briefingów dziennie podczas ekstremalnych temperatur po działania regularne i edukacyjne w okresie długotrwałej suszy.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-7 dni)

Dominują działania ostrzegawcze i profilaktyczne:

- przekazywanie ostrzeżeń meteorologicznych,
- informowanie o zagrożeniach zdrowotnych,
- przekazywanie zasad ochrony przed upałem,
- informowanie o zagrożeniu pożarowym,
- oraz zalecenia dotyczące oszczędzania wody.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-8 tygodni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców i grup ryzyka,
- informowanie o ograniczeniach w korzystaniu z wody,
- ograniczanie skutków zdrowotnych i gospodarczych suszy.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu skutków sytuacji,
- informowaniu o działaniach naprawczych,
- działaniach edukacyjnych dotyczących oszczędzania wody i przygotowania na fale upałów,
- analizie skuteczności działań,
- oraz wzmacnianiu odporności lokalnych społeczności

Założenia organizacyjne

- komunikacja prowadzona jest wielokanałowo i długotrwałe,
- przekazy muszą być regularne, praktyczne i łatwe do zrozumienia,
- priorytetem jest ochrona zdrowia i życia mieszkańców,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko bagatelizowania zagrożenia,
- działania realizowane są we współpracy z administracją lokalną, służbami medycznymi, pomocą społeczną, Lasami Państwowymi oraz instytucjami odpowiedzialnymi za gospodarkę wodną,
- szczególne znaczenie ma identyfikacja osób wymagających wsparcia,
- komunikacja musi uwzględniać możliwość występowania lokalnych pożarów oraz ograniczeń w dostępie do wody

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1-3	Ostrzeżenia i zasady bezpieczeństwa	Briefingi	Mieszkańcy	Ograniczenie zagrożeń zdrowotnych
Dzień 4-7	Ochrona przed upałem i odwodnieniem	Briefingi	Seniorzy i grupy ryzyka	Ochrona zdrowia i życia
Dzień 8-14	Ograniczenia w korzystaniu z wody	Spotkania lokalne + Briefingi	Mieszkańcy i rolnicy	Racjonalne gospodarowanie wodą
Dzień 15-21	Zagrożenie pożarowe i bezpieczeństwo	Działania terenowe + konsultacje	Mieszkańcy terenów zagrożonych	Ograniczenie ryzyka pożarów
Dzień 22-30	Wsparcie społeczne i zdrowotne	Briefingi	Osoby wymagające pomocy	Stabilizacja sytuacji
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i instytucje	Budowanie odporności społecznej

Scenariusz 6: Epizootia – wykrycie ogniska wysoce zjadliwej grypy ptaków na terenie kilku powiatów

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku wystąpienia ognisk wysoce zjadliwej grypy ptaków jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie komunikatów dotyczących sytuacji epizootycznej, ograniczeń weterynaryjnych oraz zaleceń dla hodowców i mieszkańców.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania komunikatów o wykryciu kolejnych ognisk choroby,
- informowania o wyznaczonych strefach zapowietrzonych i zagrożonych,
- przekazywania zaleceń weterynaryjnych,
- publikowania zasad bioasekuracji,
- uspokajania mieszkańców w zakresie bezpieczeństwa żywności,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (GIW, wojewódzkie i powiatowe inspektoraty weterynarii, Ministerstwo Rolnictwa, sanepid, RCB).

Szczególnie istotne jest utrzymanie regularnej i spokojnej komunikacji ograniczającej ryzyko paniki społecznej oraz dezinformacji dotyczącej zagrożenia dla ludzi.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik dotyczących zasad bezpieczeństwa,
- przypominania zasad bioasekuracji,
- publikowania map stref zagrożonych,
- wyjaśniania podstawowych informacji dotyczących choroby,
- uspokajania mieszkańców w zakresie bezpieczeństwa żywności.

Treści publikowane na Instagramie mają charakter prosty, praktyczny i wizualny.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o decyzjach służb weterynaryjnych,
- publikowania aktualizacji dotyczących nowych ognisk,
- odsyłania do pełnych komunikatów,
- reagowania na dezinformację,
- prowadzenia komunikacji z mediami i branżą drobiarską.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania sytuacji epidemiologicznej,
- prezentowania zasad bioasekuracji,
- uspokajania mieszkańców,
- wyjaśniania zasad bezpieczeństwa żywności.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- wyjaśnienia dotyczące zasad bezpieczeństwa,
- informacje dotyczące ograniczeń weterynaryjnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią hodowcy drobiu oraz mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami weterynaryjnymi.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- instrukcyjny,
- informacyjny,
- uspokajający,
- oraz organizacyjny.
- Przekaz koncentruje się na:
 - zasadach bioasekuracji,
 - obowiązujących ograniczeniach.

Szczególną uwagę poświęca się hodowcom drobiu, dla których komunikacja musi:

- być szybka i jednoznaczna,
- precyzyjnie określać obowiązujące ograniczenia,
- zawierać instrukcje dotyczące zabezpieczenia gospodarstw,
- wyjaśniać procedury weterynaryjne,
- ograniczać chaos informacyjny.

Mieszkańcy terenów objętych strefami zagrożonymi wymagają komunikacji dotyczącej:

- rzeczywistego poziomu zagrożenia,
- bezpieczeństwa żywności,
- zasad postępowania w przypadku znalezienia padłych ptaków,
- ograniczeń obowiązujących na danym obszarze.

Rodziny z dziećmi wymagają prostych komunikatów dotyczących:

- unikania kontaktu z padłymi ptakami,
- konieczności zgłaszania znalezisk odpowiednim służbom,
- bezpiecznego zachowania na terenach wiejskich i rekreacyjnych.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych danych dotyczących liczby ognisk,
- prostych wyjaśnień dotyczących zagrożenia dla ludzi,
- szybkiego reagowania na niepotwierdzone informacje.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa stanowi główne źródło referencyjne,
- priorytetem jest ograniczenie dezinformacji i paniki społecznej,
- komunikacja musi być spójna pomiędzy służbami weterynaryjnymi, administracją i samorządami,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim zagrożeniu dla zdrowia lub bezpieczeństwa mieszkańców.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–72 h)

Cel: szybkie poinformowanie o sytuacji i wdrożonych ograniczeniach

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + zalecenia	2–5 postów dziennie	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 2–4 h	Informacja dla mediów i branży
Instagram	Stories + grafiki	2–4 relacje	Wizualne instrukcje
Strona WWW	Komunikat główny + mapa stref	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Wyłącznie przy realnym zagrożeniu dla ludzi	wg decyzji	Ostrzeżenie kryzysowe

FAZA 2 – STABILIZACJA I OGRANICZANIE ROZPRZESTRZENIANIA (1–30 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad sytuacją informacyjną i wdrażanie zasad bioasekuracji

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + zalecenia	1–3 posty dziennie	Główne źródło instrukcji
X (Twitter)	Informacje o nowych ogniskach i działaniach	co 4–6 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki edukacyjne	2 relacje dziennie	Edukacja wizualna
Strona WWW	Aktualizacja stref i ograniczeń	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne	Wywiady i komunikaty	wg potrzeb	Dotarcie lokalne

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa stabilności społecznej i gospodarczej oraz podsumowanie działań

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o wygaszaniu ograniczeń	1 post dziennie lub rządziej	Domknięcie kryzysu
X (Twitter)	Informacja końcowa	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Materiały edukacyjne	Bioasekuracja i profilaktyka	długofalowo	Edukacja branżowa

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie epizootii szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom dotyczącym zagrożenia dla ludzi,
- dezinformacji dotyczącej bezpieczeństwa żywności,
- niepotwierdzonym informacjom o kolejnych ogniskach,
- fałszywym mapom stref zagrożonych,
- panice zakupowej dotyczącej produktów spożywczych,
- publikowaniu drastycznych materiałów z likwidacji stad,
- stygmatyzowaniu hodowców i mieszkańców terenów objętych ograniczeniami.

Komunikacja powinna:

- być spokojna i oparta na faktach,
- regularnie wyjaśniać rzeczywisty poziom zagrożenia,
- oddzielać zagrożenie dla zwierząt od ryzyka dla ludzi,
- unikać alarmistycznego języka,
- wzmacniać zaufanie do nadzoru weterynaryjnego i systemu kontroli żywności,
- utrzymywać spójność pomiędzy administracją, służbami weterynaryjnymi i samorządami.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na fałszywe informacje dotyczące bezpieczeństwa żywności oraz podkreślanie, że produkty pochodzące z legalnych i kontrolowanych źródeł pozostają objęte nadzorem weterynaryjnym i sanitarnym.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Wykrycie ognisk grypy ptaków

Na terenie kilku powiatów wykryto ogniska wysoce zjadliwej grypy ptaków (HPAI) w gospodarstwach utrzymujących drób.

Służby weterynaryjne prowadzą działania mające ograniczyć rozprzestrzenianie się choroby, w tym:

- ✓ kontrole gospodarstw,
- ✓ działania dezynfekcyjne,
- ✓ wyznaczanie stref objętych ograniczeniami,
- ✓ oraz wdrażanie procedur weterynaryjnych.


Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma informacji o zagrożeniu dla mieszkańców związanym ze spożyciem żywności pochodzącej z legalnych i kontrolowanych źródeł,
- ✓ produkty dopuszczone do sprzedaży pozostają pod nadzorem weterynaryjnym i sanitarnym.

Prosimy o:

- ✓ stosowanie się do zaleceń służb weterynaryjnych,
- ✓ nieprzemieszczanie drobiu bez wymaganych zgód,
- ✓ zgłaszanie przypadków padłych dzikich ptaków odpowiednim służbom.

Post 2 (Instruktażowy – zasady bezpieczeństwa)

 Jak postępować w związku z występowaniem grypy ptaków?

W przypadku hodowli drobiu oraz kontaktu z dzikim ptactwem zachowaj szczególną ostrożność.

Pamiętaj:


- ✓ nie dotykaj padłych ptaków,
- ✓ zgłaszaj przypadki padłego ptactwa odpowiednim służbom,
- ✓ ogranicz kontakt drobiu hodowlanego z dzikimi ptakami,
- ✓ stosuj zasady bioasekuracji w gospodarstwach,
- ✓ regularnie dezynfekuj sprzęt i pomieszczenia gospodarcze,
- ✓ stosuj się do ograniczeń obowiązujących w strefach zagrożenia.

Ważne:

- ✓ żywność pochodząca z legalnych i kontrolowanych źródeł pozostaje bezpieczna,
- ✓ służby weterynaryjne monitorują sytuację na bieżąco.

Nie rozpowszechniaj niesprawdzonych informacji dotyczących zagrożenia dla ludzi lub bezpieczeństwa żywności.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Służby weterynaryjne kontynuują działania związane z ograniczaniem rozprzestrzeniania się wysoce zjadliwej grypy ptaków.

Obecnie:

- ✓ prowadzone są kontrole gospodarstw na obszarach objętych ograniczeniami,
- ✓ obowiązują strefy zapowietrzone i zagrożone,
- ✓ realizowane są działania dezynfekcyjne,
- ✓ w części gospodarstw konieczna jest likwidacja stad,
- ✓ monitorowane są kolejne zgłoszenia dotyczące padłego ptactwa.

Przypominamy:

- ✓ nie ma informacji o zagrożeniu dla bezpieczeństwa mieszkańców związanym ze spożyciem żywności z legalnych źródeł,
- ✓ produkty dopuszczone do obrotu podlegają nadzorowi weterynaryjnemu i sanitarnemu.

Prosimy mieszkańców i hodowców o:

- ✓ przestrzeganie zaleceń służb,
- ✓ niewprowadzanie drobiu poza wyznaczone obszary bez zgody,
- ✓ zachowanie ostrożności w kontakcie z dzikim ptactwem,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas wystąpienia epizootii związanej z wysoce zjadliwą grypą ptaków.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami oraz hodowcami na terenach objętych ograniczeniami weterynaryjnymi. Ich rolą jest szybkie przekazywanie bieżących informacji dotyczących sytuacji epizootycznej, obowiązujących ograniczeń oraz zaleceń służb weterynaryjnych.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o aktualnej sytuacji epizootycznej,
- przekazywania informacji o wyznaczonych strefach zapowietrzonych i zagrożonych,
- informowania o obowiązujących ograniczeniach weterynaryjnych,
- przekazywania zaleceń dla hodowców drobiu,
- prostowania fałszywych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności,
- ograniczania ryzyka paniki i dezinformacji.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny, instruktażowy i uspokajający. Ich celem jest ograniczenie ryzyka dalszego rozprzestrzeniania się choroby oraz utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, edukacyjną oraz koordynacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali zjawiska,
- prezentowania działań służb weterynaryjnych i administracji publicznej,
- przekazywania rekomendacji ekspertów,
- informowania o zasadach bezpieczeństwa żywności,
- ograniczania spekulacji i dezinformacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji epizootycznej.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, działaniach służb oraz podkreślaniu, że żywność pochodząca z legalnych i kontrolowanych źródeł pozostaje bezpieczna.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas wystąpienia grypy ptaków stanowią hodowcy drobiu oraz mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami weterynaryjnymi.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o zasadach bioasekuracji,
- informowaniu o obowiązujących ograniczeniach,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących zgłaszania podejrzeń choroby,
- informowaniu o działaniach służb weterynaryjnych,
- wyjaśnianiu procedur związanych z likwidacją stad i dezynfekcją.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być jednoznaczne, praktyczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest ograniczanie ryzyka dezinformacji dotyczącej bezpieczeństwa żywności oraz skali zagrożenia.

Szczególną grupę odbiorców stanowią producenci drobiu, właściciele ferm, zakłady związane z produkcją i transportem drobiu oraz branża rolno-spożywcza.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać aktualne informacje o ograniczeniach weterynaryjnych,
- informować o obowiązujących procedurach bioasekuracyjnych,
- ograniczać ryzyko destabilizacji rynku i niepotrzebnych strat gospodarczych.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami oraz konsumenci.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- uspokajać nastroje społeczne,
- podkreślać bezpieczeństwo żywności pochodzącej z legalnych źródeł,
- wyjaśniać charakter choroby i sposoby jej rozprzestrzeniania,
- przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- ograniczać ryzyko paniki zakupowej i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Istotną grupę odbiorców stanowią również mieszkańcy obszarów wiejskich utrzymujący niewielkie przydomowe hodowle drobiu.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje dotyczące obowiązków związanych z bioasekuracją,
- zalecenia dotyczące ograniczania kontaktu drobiu z dzikim ptactwem,
- informacje o konieczności zgłaszania przypadków padłych ptaków,
- przekazywanie praktycznych zaleceń weterynaryjnych.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, producentów żywności oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali sytuacji epizootycznej,
- prezentowaniu działań służb weterynaryjnych i administracji publicznej,
- przekazywaniu rekomendacji ekspertów,
- wyjaśnianiu zasad bezpieczeństwa żywności,
- ograniczaniu dezinformacji i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych lokalnych instrukcji operacyjnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, edukacyjną i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie przekazywanie potwierdzonych informacji,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte na danych służb weterynaryjnych,
- istotne jest unikanie języka mogącego wywoływać panikę,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko dezinformacji dotyczącej bezpieczeństwa żywności,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku pojawiania się nowych ognisk choroby konieczne jest szybkie informowanie o zmianie sytuacji,
- istotne jest konsekwentne wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu potwierdzenia ognisk choroby oraz przez cały okres obowiązywania ograniczeń weterynaryjnych.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń dla hodowców i mieszkańców,
- ograniczanie ryzyka rozprzestrzeniania się choroby,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych,
- ograniczanie napięć społecznych i gospodarczych.
- Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, hodowców oraz podmiotów gospodarczych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – epizootia

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas epizootii prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od liczby ognisk choroby, zasięgu stref objętych ograniczeniami, skali hodowli drobiu na danym obszarze oraz poziomu niepokoju społecznego dotyczącego bezpieczeństwa żywności.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–72 h)

Cel: szybkie poinformowanie o wykryciu ognisk choroby oraz przekazanie podstawowych ograniczeń i zaleceń.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o potwierdzeniu ognisk wysoce zjadliwej grypy ptaków,
- informacje o wyznaczonych strefach zapowietrzonych i zagrożonych,
- przekazywanie pierwszych zaleceń dla hodowców drobiu,
- komunikaty dotyczące ograniczeń w przemieszczaniu drobiu, jaj i produktów drobiowych,
- apele o zgłaszanie przypadków padłych dzikich ptaków,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa żywności,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących zagrożenia dla ludzi,
- ograniczanie ryzyka paniki zakupowej i spekulacji.

Faza 2 – faza stabilizacji i ograniczania rozprzestrzeniania choroby (1–30 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przekazem oraz wspieranie działań służb weterynaryjnych.

- regularne aktualizacje sytuacji epizootycznej,
- informacje o nowych ogniskach choroby i zmianach w strefach ograniczeń,
- komunikaty dotyczące działań dezynfekcyjnych i kontroli gospodarstw,
- materiały poradnikowe dotyczące bioasekuracji,
- komunikaty dla hodowców dotyczące obowiązków i procedur,
- informacje o zasadach zgłaszania podejrzeń choroby,
- wyjaśnienia dotyczące likwidacji stad i procedur administracyjnych,
- informacje o możliwych formach wsparcia i odszkodowaniach,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności, skali choroby i działań służb.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: wygaszanie napięcia społecznego, odbudowa stabilności gospodarczej i podsumowanie działań.

- komunikaty o wygaszaniu ognisk choroby,
- informacje o znoszeniu lub zmianie ograniczeń weterynaryjnych,
- podsumowania działań służb weterynaryjnych i administracji,
- informacje o procedurach odszkodowawczych i wsparciu dla hodowców,
- wywiady eksperckie dotyczące dalszej profilaktyki,
- materiały edukacyjne dotyczące bioasekuracji,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do systemu nadzoru weterynaryjnego i sanitarnego.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od liczby ognisk, decyzji służb weterynaryjnych oraz skali ograniczeń obowiązujących w strefach.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 dzień	Wykrycie ognisk i pierwsze ograniczenia	Komunikaty o strefach, ograniczeniach i zaleceniach dla hodowców	Informacje o skali sytuacji, działaniach służb
4-7 dzień	Bioasekuracja i działania służb	Instrukcje dla hodowców	Wywiady eksperckie
2-3 tydzień	Ograniczanie rozprzestrzeniania choroby	Aktualizacje stref, informacje o nowych ogniskach i procedurach	Wywiady eksperckie
4 tydzień i dalej	Stabilizacja sytuacji epizootycznej	Informacje o zmianach ograniczeń, dalszej bioasekuracji.	Materiały podsumowujące, rekomendacje ekspertów, komunikaty o nadzorze nad żywnością
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Informacje o znoszeniu ograniczeń, wsparciu dla hodowców i dalszych zaleceniach	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące bioasekuracji

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji wystąpienia ognisk wysoce zjadliwej grypy ptaków są briefingi oraz bezpośrednie działania komunikacyjne.

W sytuacji epizootii komunikacja bezpośrednia ma charakter przede wszystkim informacyjny, organizacyjny i uspokajający. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie hodowcom i mieszkańcom aktualnych informacji o sytuacji,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa weterynaryjnego,
- ograniczanie ryzyka rozprzestrzeniania się choroby,
- ograniczanie dezinformacji i paniki,
- oraz utrzymanie zaufania do działań służb i bezpieczeństwa żywności.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji epizootycznej,
- wyjaśnianie obowiązujących ograniczeń i procedur,
- informowanie o zasadach bioasekuracji,
- przekazywanie zaleceń dla hodowców,
- wyjaśnianie zasad przemieszczania zwierząt i produktów,
- oraz ograniczanie obaw dotyczących bezpieczeństwa żywności.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, rzeczowy i konsekwentny oraz skoordynowane z komunikacją prowadzoną przez służby weterynaryjne, administrację publiczną i służby sanitarne

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji wystąpienia grypy ptaków są hodowcy drobiu oraz mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami weterynaryjnymi.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji epizootycznej,
- obowiązujących ograniczeniach,
- zasadach bioasekuracji.
- Szczególną uwagę należy poświęcić:
 - hodowcom prowadzącym małe gospodarstwa,
 - właścicielom przydomowego drobiu,
 - pracownikom ferm,
 - mieszkańcom stref zapowietrzonych i zagrożonych,
 - osobom opierającym wiedzę na niepotwierdzonych informacjach,
 - oraz lokalnym społecznościom obawiającym się zagrożeń zdrowotnych.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- mieć charakter prosty i praktyczny,
- wyjaśniać procedury krok po kroku,
- unikać nadmiernie technicznego języka,
- regularnie prostować nieprawdziwe informacje,
- oraz jasno rozdzielać kwestie zdrowia zwierząt od bezpieczeństwa ludzi.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji, którzy wspierają przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz pomagają ograniczać napięcia społeczne i nieprawdziwe informacje.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki rozwoju sytuacji epizootycznej.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter intensywny i koncentrują się na:

- potwierdzaniu wystąpienia choroby,
- przekazywaniu zasad bezpieczeństwa,
- wyjaśnianiu ograniczeń weterynaryjnych,
- oraz organizacji działań kontrolnych i administracyjnych.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- wsparciu hodowców,
- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- ograniczaniu dezinformacji,
- oraz odbudowie poczucia bezpieczeństwa społecznego.

Działania obejmują:

- briefingi,
- spotkania lokalne.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w początkowej fazie wykrywania ognisk po działania punktowe i edukacyjne w fazie stabilizacji.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania organizacyjne i informacyjne:

- potwierdzanie wystąpienia ognisk choroby,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa weterynaryjnego,
- informowanie o ograniczeniach i strefach,
- ograniczanie paniki i dezinformacji.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-30 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie hodowców,
- informowanie o procedurach bioasekuracji,
- wyjaśnianie zasad przemieszczania produktów.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o wygaszaniu ograniczeń,
- podsumowaniu działań służb,
- odbudowie zaufania społecznego,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bioasekuracji.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być spójne, regularne i oparte na potwierdzonych danych,
- priorytetem jest ograniczenie ryzyka rozprzestrzeniania się choroby oraz ograniczanie paniki społecznej,
- komunikacja powinna jasno oddzielać kwestie zdrowia zwierząt od bezpieczeństwa ludzi,
- działania realizowane są we współpracy z inspekcją weterynaryjną, administracją publiczną, służbami sanitarnymi i organizacjami branżowymi,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie nieprawdziwych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności,
- komunikacja musi uwzględniać wysokie zainteresowanie mediów i lokalnych społeczności,
- przekazy powinny uwzględniać skutki ekonomiczne dla hodowców i branży drobiarskiej

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1-2	Potwierdzenie ognisk i zasady bezpieczeństwa	Briefingi	Mieszkańcy i hodowcy	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 3-5	Ograniczenia weterynaryjne i bioasekuracja	Odprawy	Hodowcy i branża drobiarska	Ograniczenie rozprzestrzeniania choroby
Dzień 6-19	Bezpieczeństwo żywności i działania służb	Spotkania lokalne, Briefingi	Mieszkańcy	Ograniczenie paniki społecznej
Dzień 19-30	Ograniczanie skutków ekonomicznych	Odprawy	Branża drobiarska	Odbudowa stabilności
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i hodowcy	Wzmacnianie odporności i bioasekuracji

Scenariusz 7: Zakłócenia w systemie energetycznym – rozległa awaria sieci elektroenergetycznej i przerwy w dostawie energii (blackout)

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku rozległej awarii systemu elektroenergetycznego jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie publikowanie komunikatów dotyczących skali awarii, zasad bezpieczeństwa oraz organizacji funkcjonowania mieszkańców w warunkach ograniczonej dostępności energii elektrycznej.

Jednocześnie należy zakładać, że w miarę wydłużania się czasu awarii dostępność internetu i sieci komórkowych może być ograniczona. Dlatego komunikacja cyfrowa musi być od początku uzupełniana o:

- radio,
- telewizję,
- lokalne systemy nagłośnienia,
- komunikaty mobilne służb,
- tablice informacyjne,
- oraz komunikację prowadzoną przez samorządy i służby lokalne.

We wczesnym etapie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych komunikatów o awarii,
- przekazywania informacji o przywracaniu zasilania,
- publikowania zasad bezpieczeństwa,
- informowania o funkcjonowaniu infrastruktury krytycznej,
- przekazywania informacji o punktach pomocy,
- publikowania zaleceń dotyczących oszczędzania energii i paliwa,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji.

Komunikacja powinna być maksymalnie prosta, praktyczna i oparta na krótkich instrukcjach możliwych do szybkiego odczytania przy ograniczonym dostępie do urządzeń mobilnych.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego, wykorzystywanego głównie do:

- publikowania prostych grafik bezpieczeństwa,
- przypominania zasad funkcjonowania podczas blackoutu,
- publikowania map punktów pomocy,
- krótkich relacji dotyczących aktualnej sytuacji.

Treści publikowane na Instagramie powinny być bardzo uproszczone i skoncentrowane na najważniejszych działaniach mieszkańców.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o działaniach operatorów energetycznych,
- przekazywania komunikatów dla mediów i administracji,
- publikowania informacji o przywracaniu zasilania,
- reagowania na dezinformację.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy obszarów objętych blackoutem.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- instrukcyjny,
- uspokajający,
- organizacyjny,
- oraz praktyczny.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpiecznym funkcjonowaniu bez energii elektrycznej,
- korzystaniu z alternatywnych źródeł informacji,
- ograniczaniu ryzyka paniki,
- racjonalnym korzystaniu z zasobów,
- przygotowaniu na możliwość dłuższych przerw w dostawie energii.

Szczególną uwagę poświęca się seniorom oraz osobom zależnym od urządzeń medycznych wymagających zasilania. Komunikaty dla tej grupy powinny:

- być bardzo krótkie,
- zawierać jasne instrukcje,
- wskazywać miejsca uzyskania pomocy,
- informować o punktach wsparcia i kontaktu ze służbami.

Rodziny z dziećmi wymagają komunikacji dotyczącej:

- bezpiecznego korzystania ze świec i alternatywnych źródeł światła,
- utrzymania zapasów wody i żywności,
- ograniczania ryzyka pożarów i zatruć,
- organizacji funkcjonowania domowego.

Mieszkańcy dużych miast wymagają dodatkowych komunikatów dotyczących:

- funkcjonowania transportu publicznego,
- problemów z ruchem drogowym,
- działania wodociągów,
- dostępności paliwa,
- funkcjonowania sklepów i płatności.

Przedsiębiorcy wymagają komunikacji dotyczącej:

- ciągłości działania usług,
- ograniczeń infrastrukturalnych,
- bezpieczeństwa systemów,
- rekomendowanych procedur awaryjnych.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów między instytucjami,
- informacji dotyczących przewidywanego czasu przywrócenia zasilania,
- szybkiego reagowania na dezinformację

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja stają się kluczowymi kanałami komunikacji przy ograniczonej dostępności internetu,
- strona internetowa pozostaje źródłem referencyjnym tak długo, jak pozwala na to infrastruktura,
- priorytetem jest utrzymanie podstawowego przepływu informacji,
- komunikacja musi zakładać możliwość częściowej utraty łączności cyfrowej,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie na początkowym etapie kryzysu.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców i ograniczenie chaosu

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Pierwszy komunikat + instrukcje bezpieczeństwa	2-5 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 1-2 h	Informacja dla mediów i administracji
Instagram	Stories + grafiki bezpieczeństwa	2-4 relacje	Wizualne instrukcje
Strona WWW	Komunikat główny + aktualizacje	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenie i podstawowe zalecenia	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Radio / TV	Komunikaty kryzysowe	regularnie	Główne źródło informacji offline
Syreny / nagłośnienie	Ostrzeżenie lokalne	wg potrzeb	Alarmowanie mieszkańców

FAZA 2 – DŁUGOTRWALÉ ZAKŁÓCENIA (1–7 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i organizacja funkcjonowania mieszkańców

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne	co 3–6 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status przywracania zasilania	co 2–4 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia	2 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Radio / TV	Komunikaty ciągłe	regularnie	Kluczowy kanał offline
Strona WWW	Aktualizacje regionalne	wg możliwości	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywracanie normalnego funkcjonowania i odbudowa zaufania społecznego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o przywracaniu usług	1–3 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące przygotowania na blackout	długofalowo	Budowanie odporności społecznej

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie blackoutu szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o skali awarii,
- dezinformacji dotyczącej przyczyn zdarzenia,
- panice zakupowej,
- fałszywym komunikatom o zagrożeniach bezpieczeństwa,
- plotkom dotyczącym braku żywności, paliwa lub wody,
- fałszywym informacjom o ewakuacjach,
- próbach oszustw wykorzystujących sytuację kryzysową.

Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się na prostych komunikatach,
- unikać spekulacji dotyczących przyczyn awarii,
- przekazywać praktyczne instrukcje,
- wzmacniać poczucie kontroli sytuacji,
- promować korzystanie z radia jako podstawowego źródła informacji,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, operatorami infrastruktury i służbami.

Szczególnie ważne jest przygotowanie alternatywnych metod komunikacji na wypadek dalszego pogarszania się dostępności internetu i sieci komórkowych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Rozległe przerwy w dostawie energii elektrycznej

Na obszarze wielu regionów kraju występują poważne zakłócenia w dostawie energii elektrycznej związane z awarią systemu elektroenergetycznego.

Problemy mogą obejmować:


- ✓ brak zasilania w gospodarstwach domowych i budynkach publicznych,
- ✓ utrudnienia w działaniu transportu publicznego i sygnalizacji świetlnej,
- ✓ problemy z dostępem do internetu i sieci telefonicznych,
- ✓ ograniczenia w funkcjonowaniu części usług elektronicznych,
- ✓ utrudnienia w działaniu bankomatów i terminali płatniczych.

Operatorzy systemów energetycznych prowadzą działania mające na celu stabilizację sieci i stopniowe przywracanie zasilania.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ ograniczenie korzystania z telefonów do niezbędnych połączeń,
- ✓ przygotowanie latarek i źródeł światła zasilanych bateryjnie,
- ✓ odłączenie wrażliwych urządzeń elektrycznych od sieci,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów służb i administracji

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas blackoutu)

 Jak bezpiecznie zachować się podczas przerwy w dostawie prądu?


W przypadku długotrwałego braku energii elektrycznej pamiętaj o podstawowych zasadach bezpieczeństwa:

- ✓ używaj latarek zamiast świec, jeśli to możliwe,
- ✓ odłącz urządzenia elektryczne od gniazdek,
- ✓ oszczędzaj baterię telefonu i powerbanków,
- ✓ ogranicz otwieranie lodówki i zamrażarki,
- ✓ korzystaj z radia bateryjnego do odbioru komunikatów,
- ✓ zachowaj ostrożność na skrzyżowaniach z wyłączoną sygnalizacją świetlną,
- ✓ pomagaj osobom starszym i wymagającym wsparcia.

Ważne:

- ✓ nie używaj agregatów i urządzeń spalających paliwo w zamkniętych pomieszczeniach,
- ✓ nie przeciążaj sieci po przywróceniu zasilania,
- ✓ przygotuj zapas wody, leków i podstawowych produktów.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane ze stabilizacją krajowego systemu elektroenergetycznego oraz stopniowym przywracaniem dostaw energii w kolejnych regionach.

Obecnie:

- ✓ część obszarów odzyskała zasilanie,
- ✓ w wielu miejscach nadal występują przerwy w dostawie energii,
- ✓ utrzymują się utrudnienia w działaniu usług telekomunikacyjnych i cyfrowych,
- ✓ systemy awaryjnego zasilania pracują w wybranych obiektach infrastruktury krytycznej,
- ✓ operatorzy analizują przyczyny awarii.

W dalszym ciągu mogą występować:

- problemy z działaniem sieci komórkowych i internetu,
- utrudnienia drogowe związane z niedziałającą sygnalizacją,
- ograniczona dostępność części usług elektronicznych i płatniczych.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze oszczędzanie energii po przywróceniu zasilania,
- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji,
- ✓ zachowanie szczególnej ostrożności podczas poruszania się po drogach,
- ✓ nieuleganie niesprawdzonym informacjom publikowanym w internecie

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas rozległej awarii systemu elektroenergetycznego i długotrwałych przerw w dostawie energii elektrycznej.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami obszarów objętych blackoutem. W warunkach ograniczonego dostępu do internetu i usług cyfrowych szczególne znaczenie zyskuje radio jako najbardziej odporne medium umożliwiające przekazywanie bieżących komunikatów.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- skali i zasięgu przerw w dostawie energii,
- funkcjonowania usług publicznych i infrastruktury krytycznej,
- zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców,
- dostępności punktów pomocy i wsparcia,
- utrudnień komunikacyjnych,
- oraz zasad postępowania podczas długotrwałego braku zasilania.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących lokalnych komunikatów,
- informowania o przewidywanym czasie przywracania zasilania,
- przekazywania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa,
- informowania o funkcjonowaniu transportu, wodociągów i służb ratunkowych,
- przekazywania informacji o punktach ładowania telefonów i miejscach wsparcia dla mieszkańców,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny, instruktażowy i uspokajający. Ich celem jest utrzymanie bezpieczeństwa mieszkańców oraz zapewnienie ciągłości podstawowej komunikacji kryzysowej.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz państwa.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali awarii,
- prezentowania działań operatorów energetycznych i administracji publicznej,
- komunikowania działań służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo infrastruktury krytycznej,
- przekazywania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa mieszkańców,
- ograniczania spekulacji dotyczących przyczyn zdarzenia,
- budowania spójnego obrazu sytuacji kryzysowej.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach, działaniach naprawczych oraz rekomendacjach bezpieczeństwa. Szczegółowe instrukcje lokalne przekazywane są przede wszystkim przez kanały regionalne

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas blackoutu stanowią mieszkańcy obszarów objętych przerwami w dostawie energii.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o sytuacji energetycznej,
- informowaniu o zasadach bezpiecznego funkcjonowania podczas braku zasilania,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących oszczędzania energii i zasobów,
- informowaniu o dostępności usług publicznych,
- ostrzeganiu przed zagrożeniami wynikającymi z awarii infrastruktury.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest przekazywanie informacji o alternatywnych kanałach komunikacji oraz unikanie sprzecznych komunikatów dotyczących czasu przywracania zasilania.

Szczególną grupę odbiorców stanowią seniorzy, osoby przewlekle chore oraz osoby wymagające korzystania z urządzeń medycznych zasilanych energią elektryczną.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- informować o możliwościach uzyskania pomocy,
- wskazywać miejsca wsparcia i schronienia,
- przypominać o konieczności oszczędzania energii w urządzeniach mobilnych,
- informować o zasadach bezpiecznego korzystania z agregatów i alternatywnych źródeł zasilania.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy dużych miast korzystający z transportu publicznego i usług cyfrowych.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- zalecenia dotyczące ograniczania podróży,
- informacje o ograniczeniach działania usług elektronicznych,
- przekazywanie zaleceń dotyczących bezpieczeństwa w ruchu drogowym.

Istotną grupę odbiorców stanowią również przedsiębiorcy oraz podmioty odpowiedzialne za ciągłość działania usług.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- przekazywać informacje o sytuacji infrastrukturalnej,
- informować o możliwych utrudnieniach logistycznych i teleinformatycznych,
- rekomendować wdrażanie procedur awaryjnych,
- przypominać o konieczności zapewnienia bezpieczeństwa pracowników i klientów.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, przedsiębiorców, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali i charakteru awarii,
- prezentowaniu działań operatorów energetycznych i administracji publicznej,
- przekazywaniu rekomendacji bezpieczeństwa,
- informowaniu o postępach przywracania zasilania,
- ograniczaniu dezinformacji i spekulacji dotyczących przyczyn zdarzenia.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, koordynacyjną i stabilizującą.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma ciągłość przekazywania informacji,
- radio powinno być traktowane jako podstawowy kanał komunikacji awaryjnej,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie spekulacji dotyczących przyczyn awarii,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i chaosu informacyjnego,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować,
- istotne jest przekazywanie praktycznych zaleceń dotyczących funkcjonowania bez energii elektrycznej.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia awarii oraz przez cały okres utrzymywania się zakłóceń w dostawie energii.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców w funkcjonowaniu podczas blackoutu,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, a jej intensywność dostosowywana jest do skali awarii oraz postępów przywracania zasilania.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – awaria systemu elektroenergetycznego

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas rozległej awarii systemu elektroenergetycznego prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali awarii, czasu trwania przerw w dostawie energii, dostępności łączności oraz wpływu zdarzenia na funkcjonowanie usług publicznych i infrastruktury krytycznej.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców o awarii, przekazanie podstawowych zaleceń bezpieczeństwa i ograniczenie chaosu informacyjnego.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o wystąpieniu rozległych przerw w dostawie energii,
- informacje o skali i zasięgu awarii,
- komunikaty dotyczące zasad bezpiecznego funkcjonowania bez energii elektrycznej,
- zalecenia dotyczące korzystania z latarek, radia bateryjnego i zapasowych źródeł zasilania,
- ostrzeżenie przed używaniem agregatów prądotwórczych w zamkniętych pomieszczeniach,
- informacje o utrudnieniach w transporcie, płatnościach elektronicznych i usługach cyfrowych,
- komunikaty o możliwych problemach z internetem i siecią komórkową,
- informacje o działaniach operatorów energetycznych i służb,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących skali awarii, przyczyn zdarzenia i ewakuacji

Faza 2 – faza długotrwałych zakłóceń i organizacji funkcjonowania mieszkańców (1–7 dni)

Cel: utrzymanie ciągłości informacji oraz wsparcie mieszkańców w funkcjonowaniu podczas blackoutu.

- regularne aktualizacje sytuacji epizootycznej,
- informacje o nowych ogniskach choroby i zmianach w strefach ograniczeń,
- komunikaty dotyczące działań dezynfekcyjnych i kontroli gospodarstw,
- materiały poradnikowe dotyczące bioasekuracji,
- komunikaty dla hodowców dotyczące obowiązków i procedur,
- informacje o zasadach zgłaszania podejrzeń choroby,
- wyjaśnienia dotyczące likwidacji stad i procedur administracyjnych,
- informacje o możliwych formach wsparcia i odszkodowaniach,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności, skali choroby i działań służb.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: wygaszanie napięcia społecznego, odbudowa stabilności gospodarczej i podsumowanie działań.

- regularne komunikaty radiowe dotyczące sytuacji energetycznej,
- informacje o postępach w przywracaniu zasilania,
- komunikaty dotyczące funkcjonowania wodociągów, transportu, placówek medycznych i usług publicznych,
- informacje o punktach pomocy, punktach ładowania telefonów i miejscach wsparcia,
- zalecenia dotyczące oszczędzania baterii, paliwa, wody i żywności,
- ostrzeżenie przed zagrożeniami pożarowymi i zatruciem tlenkiem węgla,
- dementowanie plotek dotyczących braku żywności, paliwa, wody lub zagrożeń bezpieczeństwa,
- regularne potwierdzanie braku nowych informacji, jeśli sytuacja nie ulega zmianie.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Wystąpienie awarii i pierwsze zalecenia	Komunikaty radiowe i telewizyjne o przerwach w dostawie energii, zasadach bezpieczeństwa, punktach pomocy i utrudnieniach lokalnych	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o skali awarii, działaniach operatorów i administracji
1-3 dzień	Organizacja funkcjonowania bez energii	Regularne komunikaty radiowe, informacje o wodociągach, transporcie, punktach wsparcia, zasadach bezpieczeństwa	Informacje o działaniach naprawczych i funkcjonowaniu infrastruktury krytycznej
3-7 dzień	Długotrwałe zakłócenia i przywracanie zasilania	Aktualizacje o postępach prac, komunikaty dla osób wymagających wsparcia, informacje o lokalnych utrudnieniach	Materiały eksperckie, komunikaty o stabilizacji systemu i postępach przywracania usług
Po przywróceniu zasilania	Powrót do normalnego funkcjonowania	Informacje o lokalnych zakłóceniach, zalecenia dotyczące bezpiecznego korzystania z urządzeń i usług	Podsumowania działań, komentarze ekspertów, informacje o dalszym monitorowaniu sytuacji
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Materiały edukacyjne dotyczące przygotowania na blackout i lokalnych procedur awaryjnych	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące odporności energetycznej i przygotowania gospodarstw domowych

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji rozległej awarii systemu elektroenergetycznego są terenowe działania informacyjne.

W sytuacji blackoutu komunikacja bezpośrednia nabiera kluczowego znaczenia ze względu na możliwość ograniczonego funkcjonowania:

- sieci telekomunikacyjnych,
- internetu,
- telefonii komórkowej,
- usług cyfrowych,
- oraz elektronicznych kanałów komunikacji.

W przypadku długotrwałych zakłóceń podstawą komunikacji stają się:

- komunikaty terenowe,
- megafony i mobilne systemy nagłośnienia,
- radio,
- bezpośrednie działania służb,
- oraz współpraca z lokalnymi liderami i społecznościami.

Komunikacja bezpośrednia ma charakter organizacyjny, instruktażowy i stabilizujący. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom podstawowych informacji dotyczących bezpieczeństwa,
- ograniczanie chaosu i paniki,
- oraz utrzymanie podstawowego obiegu informacji mimo ograniczeń infrastrukturalnych.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji energetycznej,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- informowanie o ograniczeniach w funkcjonowaniu usług,
- przekazywanie zaleceń dotyczących oszczędzania energii i zasobów,
- oraz ograniczanie dezinformacji i plotek.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- sołtysami,
- ochotniczymi strażami pożarnymi,
- przedstawicielami organizacji społecznych,
- dyrektorami szkół,
- przedstawicielami infrastruktury krytycznej,
- pracownikami pomocy społecznej,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia przekazywanie jednolitych komunikatów do mieszkańców nawet w warunkach ograniczonego funkcjonowania infrastruktury telekomunikacyjnej.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie na terenach:

- odciętych od usług telekomunikacyjnych,
- z ograniczonym dostępem do wody i ogrzewania,
- objętych problemami transportowymi,
- oraz zamieszkiwanych przez osoby wymagające szczególnego wsparcia.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- seniorów,
- osób przewlekle chorych,
- osób korzystających z urządzeń medycznych wymagających zasilania,
- osób wykluczonych cyfrowo,
- oraz mieszkańców terenów wiejskich i odciętych komunikacyjnie.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i praktyczny oraz dostosowane do możliwości funkcjonowania infrastruktury komunikacyjnej

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji blackoutu są mieszkańcy obszarów objętych przerwami w dostawie energii oraz osoby szczególnie narażone na skutki długotrwałego braku zasilania.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- zasadach bezpieczeństwa,
- dostępie do pomocy,
- funkcjonowaniu infrastruktury krytycznej,
- organizacji punktów wsparcia,
- oraz sposobach bezpiecznego funkcjonowania bez energii elektrycznej.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom przewlekle chorym,
- osobom zależnym od sprzętu medycznego,
- rodzinom z małymi dziećmi,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- mieszkańcom obszarów wiejskich,
- oraz osobom przebywającym w miejscach o ograniczonym dostępie do pomocy.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być maksymalnie prosta i praktyczna,
- opierać się na krótkich instrukcjach,
- zawierać informacje o dostępnych punktach wsparcia,
- wskazywać alternatywne sposoby uzyskiwania informacji,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i chaosu.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji, którzy wspierają dystrybucję komunikatów w sytuacji ograniczonego działania systemów elektronicznych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji energetycznej oraz stopnia funkcjonowania infrastruktury.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i organizacyjny. Priorytetem jest:

- przekazanie podstawowych informacji,
- utrzymanie porządku informacyjnego,
- ograniczanie paniki.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu przepływu informacji,
- wsparciu mieszkańców,
- wyjaśnianiu zasad funkcjonowania usług.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe,
- odprawy z lokalnymi liderami.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych w pierwszych godzinach kryzysu po regularne działania organizacyjne i wspierające w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-48 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie podstawowych informacji o sytuacji,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- organizacja punktów pomocy,
- uruchamianie terenowych kanałów komunikacji,
- ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (2-14 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców,
- informowanie o przywróceniu zasilania,
- wsparcie osób szczególnie narażonych

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o przywróceniu pełnego funkcjonowania infrastruktury,
- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących przygotowania do blackoutu,
- oraz wzmacnianiu odporności społecznej i infrastrukturalnej.

Założenia organizacyjne

- komunikacja musi uwzględniać możliwość ograniczonego funkcjonowania internetu i telefonii komórkowej,
- priorytetem jest utrzymanie podstawowego przepływu informacji,
- przekazy powinny być krótkie, jednoznaczne i praktyczne,
- szczególne znaczenie mają alternatywne kanały komunikacji,
- działania realizowane są we współpracy z administracją lokalną, służbami ratowniczymi, operatorami infrastruktury oraz organizacjami społecznymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, dezinformacji i zachowań destabilizujących,
- konieczne jest utrzymanie spójności przekazu pomiędzy wszystkimi instytucjami zaangażowanymi w działania kryzysowe

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Co się stało i podstawowe zasady bezpieczeństwa	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy	Ograniczenie chaosu i paniki
Dzień 2-3	Punkty pomocy i funkcjonowanie usług	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy terenów objętych blackoutem	Organizacja wsparcia
Dzień 4-6	Stabilizacja sytuacji i przywracanie zasilania	Spotkania lokalne	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Utrzymanie porządku informacyjnego
Dzień 7-10	Funkcjonowanie infrastruktury i pomoc społeczna	Spotkania lokalne	Grupy szczególnie narażone	Ochrona zdrowia i życia
Dzień 11-14	Powrót do normalnego funkcjonowania	Spotkania lokalne + briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Stabilizacja sytuacji
Po kryzysie	Wnioski i przygotowanie na przyszłość	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i instytucje	Budowanie odporności społecznej

Scenariusz 8: Silny wiatr – gwałtowna wichura powodująca uszkodzenia infrastruktury i przerwy w dostawie energii

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej podczas gwałtownej wichury i silnego wiatru jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie ostrzeżeń meteorologicznych, informacji o zagrożeniach oraz praktycznych zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania ostrzeżeń meteorologicznych,
- przekazywania informacji o najbardziej zagrożonych regionach,
- publikowania zasad bezpiecznego zachowania podczas wichury,
- informowania o utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywania informacji o przerwach w dostawie energii,
- publikowania informacji o działaniach służb,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (IMGW, PSP, operatorzy energetyczni, samorządy, RCB).

Komunikacja podczas wichury musi mieć charakter szybki, praktyczny i oparty na prostych instrukcjach bezpieczeństwa.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik ostrzegawczych,
- przypominania zasad bezpieczeństwa,
- publikowania relacji dotyczących aktualnej sytuacji,
- prezentowania zagrożeń pogodowych w uproszczonej formie,
- publikowania map ostrzeżeń meteorologicznych.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, czytelne i skoncentrowane na działaniach praktycznych.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o sytuacji pogodowej,
- publikowania aktualizacji dotyczących utrudnień,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania aktualnej sytuacji,
- przekazywania zaleceń bezpieczeństwa,
- informowania o działaniach służb,
- uspokajania mieszkańców,
- pokazywania skali zagrożeń pogodowych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych ostrzeżeniami meteorologicznymi oraz terenów dotkniętych skutkami wichury.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- instrukcyjny,
- organizacyjny,
- oraz uspokajający.

Przekaz koncentruje się na:

- unikaniu przebywania na zewnątrz,
- zabezpieczaniu mienia,
- ograniczaniu przemieszczania się,
- bezpiecznym zachowaniu podczas przerw w dostawie energii,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom terenów zalesionych, wybrzeża oraz regionów górskich, gdzie ryzyko uszkodzeń infrastruktury i zagrożeń dla życia jest największe.

Seniorzy oraz osoby mieszkające samotnie wymagają komunikacji dotyczącej:

- bezpiecznego pozostania w domu,
- przygotowania podstawowych zapasów,
- korzystania z alternatywnych źródeł światła,
- utrzymywania kontaktu z rodziną i sąsiadami.

Rodziny z dziećmi wymagają komunikatów dotyczących:

- ograniczenia aktywności na zewnątrz,
- unikania parków i terenów zalesionych,
- bezpieczeństwa podczas przerw w dostawie energii,
- bezpiecznego korzystania ze świateł i urządzeń awaryjnych.

Kierowcy wymagają szybkich komunikatów dotyczących zagrożenia przewracającymi się drzewami.

Mieszkańcy objęci przerwami w dostawie energii wymagają komunikacji dotyczącej:

- przewidywanego czasu usuwania awarii,
- zasad bezpiecznego korzystania z agregatów,
- ograniczania zużycia paliwa i baterii,
- dostępnych punktów pomocy.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów między instytucjami,
- danych dotyczących skali zniszczeń,
- informacji o działaniach służb i operatorów energetycznych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja pełnią istotną rolę przy awariach energetycznych,
- strona internetowa pozostaje źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest szybkie ostrzeganie mieszkańców,
- komunikacja musi być regularna i praktyczna,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie przed i w trakcie występowania zjawiska.

FAZA 1 – OSTRZEGANIE I REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: ostrzeżenie mieszkańców i ograniczenie liczby zagrożeń

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenia + zalecenia bezpieczeństwa	3–6 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Komunikaty statusowe	co 1–2 h	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	3–5 relacji	Wizualne przypomnienia
Strona WWW	Komunikat główny + ostrzeżenia IMGW	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenie przed silnym wiatrem	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Radio / TV	Ostrzeżenia i komunikaty	regularnie	Szerokie dotarcie

FAZA 2 – USUWANIE SKUTKÓW WICHURY (1–5 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i wsparcie mieszkańców

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje o awariach i pomocy	co 2–4 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Informacje o utrudnieniach i przywracaniu usług	co 2–3 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia bezpieczeństwa	2–3 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Radio / TV	Komunikaty lokalne	regularnie	Kluczowe źródło informacji
Strona WWW	Aktualizacja utrudnień i awarii	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywracanie normalnego funkcjonowania i podsumowanie działań

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o przywracaniu usług	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące przygotowania na wichury	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie wichury szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o skali zniszczeń,
- dezinformacji dotyczącej kolejnych zagrożeń pogodowych,
- rozpowszechnianiu nieaktualnych ostrzeżeń,
- publikowaniu niesprawdzonych informacji o ofiarach,
- fałszywym komunikatom dotyczącym ewakuacji,
- panice zakupowej związanej z paliwem i agregatami,
- rozpowszechnianiu drastycznych materiałów bez kontekstu.

Komunikacja powinna:

- być szybka i regularna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- koncentrować się na bezpieczeństwie mieszkańców,
- unikać alarmistycznego języka,
- przekazywać praktyczne informacje dotyczące codziennego funkcjonowania,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, służbami, IMGW oraz operatorami energetycznymi.

Szczególnie ważne jest szybkie informowanie o zagrożeniach wtórnych, takich jak uszkodzone linie energetyczne, niestabilne konstrukcje, przewracające się drzewa oraz ograniczona dostępność usług infrastrukturalnych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Silny wiatr i gwałtowne zjawiska pogodowe

Nad obszarem kraju przemieszczają się bardzo silne wichury połączone z intensywnymi opadami deszczu oraz lokalnymi burzami.

W wielu regionach odnotowywane są:


- ✓ uszkodzenia dachów i budynków,
- ✓ połamane i przewrócone drzewa,
- ✓ zerwane linie energetyczne,
- ✓ utrudnienia drogowe i kolejowe,
- ✓ przerwy w dostawie energii elektrycznej.

Służby ratunkowe prowadzą działania związane z usuwaniem skutków wichury oraz zabezpieczaniem uszkodzonych obiektów.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ unikanie parków, lasów i zadrzewionych terenów,
- ✓ nieparkowanie pojazdów pod drzewami,
- ✓ zabezpieczenie przedmiotów znajdujących się na balkonach i posesjach,
- ✓ ograniczenie podróży do niezbędnego minimum,
- ✓ śledzenie komunikatów pogodowych i ostrzeżeń

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas wichury)

 Jak bezpiecznie zachować się podczas silnego wiatru?

W czasie wichury zachowaj szczególną ostrożność.

Pamiętaj:

- ✓ pozostań w budynku, jeśli nie ma konieczności wychodzenia,
- ✓ zamknij okna i drzwi,
- ✓ usuń z balkonów i posesji przedmioty, które może porwać wiatr,
- ✓ nie chowaj się pod drzewami,
- ✓ unikaj parków, lasów i otwartych przestrzeni,
- ✓ zachowaj ostrożność podczas jazdy samochodem,
- ✓ przygotuj latarki i zapasowe źródła światła na wypadek awarii prądu.

W przypadku przerwy w dostawie energii:

- ✓ odłącz wrażliwe urządzenia elektryczne,
- ✓ ogranicz korzystanie z telefonu do niezbędnych połączeń,
- ✓ korzystaj z oficjalnych źródeł informacji.

Nie dotykaj:

- ✗ zerwanych przewodów,
- ✗ uszkodzonych elementów infrastruktury,
- ✗ przewróconych słupów energetycznych.

W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia wezwij pomoc.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Silny wiatr nadal powoduje utrudnienia i uszkodzenia infrastruktury w wielu regionach kraju.

Obecnie:

- ✓ służby usuwają połamane drzewa i zabezpieczają uszkodzone budynki,
- ✓ trwają działania związane z przywracaniem dostaw energii,
- ✓ w części regionów występują utrudnienia drogowe i kolejowe,
- ✓ lokalnie nadal występują przerwy w dostawie prądu i usług telekomunikacyjnych,
- ✓ prognozy wskazują możliwość utrzymywania się silnego wiatru przez kolejne godziny.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze zachowanie ostrożności,
- ✓ unikanie miejsc, gdzie prowadzone są działania służb,
- ✓ niezbliżanie się do uszkodzonej infrastruktury energetycznej,
- ✓ ograniczenie podróży, jeśli nie są konieczne,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów pogodowych

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas występowania silnego wiatru i gwałtownych zjawisk atmosferycznych powodujących uszkodzenia infrastruktury oraz przerwy w dostawie energii.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami terenów objętych skutkami wichury. Szczególne znaczenie ma radio lokalne, które w sytuacji awarii energetycznych i ograniczonego dostępu do internetu pozostaje jednym z najbardziej dostępnych kanałów komunikacji.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji pogodowej,
- obszarów szczególnie zagrożonych,
- utrudnień komunikacyjnych,
- przerw w dostawie energii i usług,
- działań prowadzonych przez służby ratunkowe,
- oraz zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania ostrzeżeń meteorologicznych,
- informowania o zablokowanych drogach i utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywania informacji o awariach energetycznych,
- informowania o miejscach pomocy i wsparcia dla mieszkańców,
- przekazywania zaleceń dotyczących bezpiecznego zachowania podczas wichury,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny, instruktażowy i ostrzegawczy. Ich celem jest ograniczenie ryzyka dla życia i zdrowia mieszkańców oraz wsparcie działań ratowniczych.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz ostrzegawczą. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali zjawiska w kraju,
- prezentowania prognoz meteorologicznych i ostrzeżeń,
- komunikowania działań służb i administracji publicznej,
- przekazywania rekomendacji bezpieczeństwa,
- informowania o skutkach wichury dla infrastruktury krytycznej,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, ostrzeżeniach oraz działaniach prowadzonych przez służby ratunkowe i operatorów infrastruktury.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas występowania silnego wiatru stanowią mieszkańcy terenów objętych ostrzeżeniami meteorologicznymi oraz obszarów, na których występują szkody infrastrukturalne.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu ostrzeżeń pogodowych,
- informowaniu o aktualnych zagrożeniach,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących bezpieczeństwa,
- informowaniu o utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywaniu informacji o przerwach w dostawie energii i usług.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest przekazywanie praktycznych zaleceń dotyczących unikania zagrożeń oraz ograniczanie ryzyka bagatelizowania sytuacji.

Szczególną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów wiejskich i obszarów zalesionych, gdzie skutki wichury mogą być najbardziej odczuwalne.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- informować o zagrożeniach związanych z przewracającymi się drzewami,
- przekazywać informacje o utrudnieniach drogowych,
- zalecać ograniczenie przemieszczania się,
- informować o zasadach bezpieczeństwa podczas awarii energetycznych,
- przekazywać informacje o dostępnych formach pomocy.

Ważną grupę odbiorców stanowią również kierowcy oraz osoby korzystające z transportu publicznego.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o zamkniętych drogach i utrudnieniach,
- ostrzeżenia dotyczące zagrożeń na drogach,
- rekomendacje dotyczące ograniczenia podróży,
- przekazywanie informacji o objazdach i alternatywnych trasach.

Istotną grupę odbiorców stanowią osoby starsze, przewlekle chore oraz mieszkańcy pozbawieni energii elektrycznej.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- przekazywać informacje o możliwościach uzyskania pomocy,
- informować o funkcjonowaniu służb ratunkowych,
- przypominać o zasadach bezpieczeństwa podczas awarii energetycznych,
- wskazywać miejsca wsparcia i schronienia,
- informować o zasadach bezpiecznego korzystania z agregatów i alternatywnych źródeł energii.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, przedsiębiorców oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali zjawiska i jego skutków,
- prezentowaniu działań służb ratunkowych i operatorów infrastruktury,
- przekazywaniu ostrzeżeń meteorologicznych,
- informowaniu o działaniach związanych z usuwaniem skutków wichury,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, ostrzegawczą i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość przekazywania ostrzeżeń i komunikatów,
- radio powinno być traktowane jako podstawowy kanał komunikacji awaryjnej,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- przekaz powinien zawierać praktyczne zalecenia dotyczące bezpieczeństwa,
- istotne jest regularne aktualizowanie informacji o sytuacji pogodowej i awariach,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wydania ostrzeżeń meteorologicznych oraz przez cały okres utrzymywania się skutków wichury.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o zagrożeniu,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców w bezpiecznym funkcjonowaniu podczas wichury,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, a jej intensywność dostosowywana jest do warunków pogodowych oraz skali szkód infrastrukturalnych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – silny wiatr i gwałtowne wichury

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas silnego wiatru i gwałtownej wichury prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od siły zjawiska, skali uszkodzeń infrastruktury, liczby odbiorców pozbawionych energii oraz poziomu utrudnień komunikacyjnych.

Faza 1 – faza ostrzegania i reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców, ograniczenie ekspozycji na zagrożenie i przekazanie podstawowych zasad bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o silnym wietrze oraz możliwych gwałtownych zjawiskach pogodowych,
- przekazywanie ostrzeżeń meteorologicznych i informacji o regionach najbardziej zagrożonych,
- zalecenia dotyczące pozostania w budynkach i ograniczenia podróży,
- komunikaty o unikaniu parków, lasów, terenów zadrzewionych i otwartych przestrzeni,
- przypomnienia o zabezpieczeniu balkonów, posesji i luźnych przedmiotów,
- ostrzeżenie przed parkowaniem pojazdów pod drzewami,
- ostrzeżenie przed zbliżaniem się do zerwanych linii energetycznych,
- dementowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących skali zniszczeń, ofiar i ewakuacji

Faza 2 – faza usuwania skutków wichury (1–5 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, wsparcie mieszkańców oraz ograniczenie zagrożeń wtórnych.

- regularne aktualizacje dotyczące sytuacji pogodowej i skutków wichury,
- komunikaty o przerwach w dostawie energii i postępach przywracania zasilania,
- informacje o zablokowanych drogach, objazdach i utrudnieniach kolejowych,
- komunikaty dotyczące działań służb ratunkowych i operatorów infrastruktury,
- ostrzeżenie przed uszkodzonymi liniami energetycznymi, niestabilnymi konstrukcjami i przewróconymi drzewami,
- informacje o punktach pomocy i wsparcia dla mieszkańców pozbawionych energii,
- zalecenia dotyczące bezpiecznego korzystania z agregatów i alternatywnych źródeł energii,
- komunikaty dla osób starszych, samotnych i wymagających wsparcia,
- informacje o funkcjonowaniu szkół, transportu publicznego i usług lokalnych,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących skali szkód, kolejnych zagrożeń i awarii infrastruktury.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywracanie normalnego funkcjonowania oraz podsumowanie działań.

- komunikaty o stabilizacji sytuacji pogodowej,
- informacje o przywracaniu dostaw energii i usług,
- komunikaty dotyczące usuwania szkód infrastrukturalnych,
- informacje o możliwości zgłaszania szkód i uzyskania pomocy,
- podsumowania działań służb ratunkowych, administracji i operatorów infrastruktury,
- wywiady eksperckie dotyczące bezpieczeństwa podczas gwałtownych zjawisk pogodowych,
- materiały edukacyjne dotyczące przygotowania na wichury.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od siły wiatru, skali szkód oraz czasu usuwania awarii infrastrukturalnych.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Ostrzeżenia i bezpośrednie zagrożenie	Komunikaty radiowe i telewizyjne o silnym wietrze, zalecenia pozostania w domu, informacje o pierwszych utrudnieniach	Krótkie informacje serwisowe, ostrzeżenia meteorologiczne.
1-2 dzień	Skutki wichury i zagrożenia wtórne	Informacje o zablokowanych drogach, przerwach w dostawie energii, uszkodzonej infrastrukturze i działaniach służb	Informacje o skali szkód, działaniach służb ratunkowych i operatorów infrastruktury
3-5 dzień	Usuwanie szkód i przywracanie usług	Aktualizacje o przywracaniu zasilania, objazdach, punktach pomocy i funkcjonowaniu usług lokalnych	Materiały eksperckie, komunikaty o postępach prac i stabilizacji sytuacji
Po ustaniu zagrożenia	Powrót do normalnego funkcjonowania	Informacje o zgłaszaniu szkód, usuwaniu uszkodzeń i dalszych zaleceniach bezpieczeństwa	Podsumowania działań, komentarze ekspertów, informacje o dalszym monitorowaniu sytuacji
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Materiały edukacyjne dotyczące przygotowania na silny wiatr i lokalnych procedur bezpieczeństwa	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące bezpieczeństwa podczas gwałtownych zjawisk pogodowych

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji gwałtownej wichury i rozległych szkód infrastrukturalnych są działania prowadzone przez administrację publiczną, służby ratownicze, lokalne centra zarządzania kryzysowego oraz operatorów infrastruktury energetycznej i komunalnej.

W sytuacji występowania silnego wiatru komunikacja bezpośrednia ma charakter ostrzegawczy, organizacyjny i interwencyjny. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom bieżących informacji o zagrożeniach,
- ograniczanie ryzyka utraty zdrowia i życia,
- koordynacja działań pomocowych,
- informowanie o utrudnieniach infrastrukturalnych,
- oraz wspieranie mieszkańców dotkniętych skutkami zjawiska.

W przypadku rozległych uszkodzeń infrastruktury oraz awarii energetycznych szczególnego znaczenia nabierają alternatywne formy komunikacji bezpośredniej, w tym:

- komunikaty terenowe,
- mobilne systemy nagłośnienia,
- terenowe działania służb,
- oraz współpraca z lokalnymi liderami i społecznościami.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji meteorologicznych,
- informowanie o zagrożonych obszarach,
- przekazywanie zasad bezpieczeństwa,
- wyjaśnianie sytuacji związanej z przywracaniem zasilania,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego i dezinformacji.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- sołtysami,
- ochotniczymi strażami pożarnymi,
- przedstawicielami operatorów energetycznych,
- pracownikami pomocy społecznej,
- dyrektorami szkół i placówek publicznych,
- oraz lokalnymi organizacjami społecznymi.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów do mieszkańców, szczególnie na terenach z ograniczonym dostępem do energii lub usług telekomunikacyjnych.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie na terenach:

- z rozległymi uszkodzeniami infrastruktury,
- objętych awariami energetycznymi,
- odciętych komunikacyjnie,
- oraz zamieszkiwanych przez osoby wymagające szczególnego wsparcia.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- seniorów,
- osób przewlekle chorych,
- osób wykluczonych cyfrowo,
- mieszkańców terenów wiejskich,
- rodzin z dziećmi,
- oraz osób czasowo pozbawionych dostępu do podstawowych usług.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i praktyczny oraz skoordynowane pomiędzy administracją, służbami ratowniczymi i operatorami infrastruktury

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji gwałtownej wichury są mieszkańcy terenów objętych skutkami silnego wiatru oraz osoby narażone na utrudnienia związane z uszkodzeniami infrastruktury i przerwami w dostawie energii.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji pogodowej,
- zasadach bezpieczeństwa,
- utrudnieniach komunikacyjnych,
- dostępie do pomocy,
- organizacji wsparcia lokalnego,
- oraz zasadach postępowania podczas awarii energetycznych.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom z niepełnosprawnościami,
- osobom przewlekle chorym,
- mieszkańcom terenów leśnych i wiejskich,
- osobom zależnym od urządzeń wymagających zasilania,
- oraz mieszkańcom terenów z ograniczonym dostępem do infrastruktury.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być maksymalnie praktyczna i instruktażowa,
- opierać się na krótkich komunikatach,
- zawierać informacje o punktach pomocy,
- wskazywać zasady bezpiecznego zachowania,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i chaosu.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji, którzy wspierają przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz organizację lokalnej pomocy.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji pogodowej oraz skali zniszczeń.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i interwencyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie ostrzeżeń,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- oraz ograniczanie ryzyka dla mieszkańców.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu przepływu informacji,
- informowaniu o przywracaniu usług,
- oraz wspieraniu mieszkańców poszkodowanych przez wichurę

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe,
- spotkania lokalne.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych podczas przechodzenia frontu atmosferycznego po regularne działania organizacyjne i wspierające w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-48 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie ostrzeżeń meteorologicznych,
- informowanie o zagrożeniach i utrudnieniach,
- organizacja punktów pomocy,
- koordynacja działań ratowniczych,
- przekazywanie zasad bezpieczeństwa,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (2-10 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców,
- informowanie o przywracaniu zasilania,
- usuwanie skutków wichury,
- oraz utrzymanie regularnej komunikacji lokalnej.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o zakończeniu działań awaryjnych,
- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa pogodowego,
- oraz wzmacnianiu odporności lokalnej infrastruktury i społeczności

Założenia organizacyjne

- komunikacja musi uwzględniać możliwość awarii energetycznych i telekomunikacyjnych,
- priorytetem jest szybkie przekazywanie praktycznych informacji dotyczących bezpieczeństwa,
- przekazy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie mają alternatywne kanały komunikacji,
- działania realizowane są we współpracy z administracją lokalną, służbami ratowniczymi, operatorami energetycznymi oraz organizacjami społecznymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, dezinformacji i niepotrzebnych podróży,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Ostrzeżenia i bezpieczeństwo	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy	Ochrona życia i zdrowia
Dzień 2-3	Utrudnienia i awarie energetyczne	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy terenów objętych awariami	Organizacja wsparcia
Dzień 4-5	Przywracanie infrastruktury	Spotkania lokalne + komunikaty	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja sytuacji
Dzień 6-8	Pomoc mieszkańcom i odbudowa	Komunikaty terenowe + briefingi	Osoby poszkodowane	Wsparcie społeczne
Dzień 9-10	Powrót do normalnego funkcjonowania	Konsultacje + briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i instytucje	Budowanie odporności lokalnej

Scenariusz 9: Zakłócenie w systemie paliwowym – czasowe ograniczenia dostaw paliw i zwiększone zainteresowanie na stacjach

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku zakłóceń w systemie paliwowym jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących charakteru problemu, ograniczanie paniki zakupowej oraz publikowanie komunikatów wyjaśniających rzeczywistą sytuację na rynku paliw.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania oficjalnych komunikatów dotyczących sytuacji paliwowej,
- informowania o charakterze i skali utrudnień,
- przekazywania informacji o działaniach stabilizacyjnych,
- uspokajania nastrojów społecznych,
- dementowania fałszywych informacji,
- wyjaśniania zasad funkcjonowania limitów tankowania,
- przypominania o konieczności racjonalnego korzystania z paliwa,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (operatorzy systemu paliwowego, ministerstwa, wojewodowie, RCB).

Kluczowym elementem komunikacji jest ograniczanie efektu paniki zakupowej. Przekazy powinny być spokojne, rzeczowe i regularnie aktualizowane.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik wyjaśniających sytuację,
- prezentowania komunikatów „FAKT / FAŁSZ”,
- przypominania zasad racjonalnego tankowania,
- publikowania krótkich relacji dotyczących aktualnej sytuacji,
- wzmacniania przekazu uspokajającego.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, czytelne i pozbawione alarmistycznego charakteru.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- publikowania aktualizacji dotyczących dostaw paliw,
- komunikacji z mediami, przedsiębiorcami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- uspokajania sytuacji,
- wyjaśniania charakteru zakłóceń,
- przedstawiania działań operatorów i administracji,
- ograniczania ryzyka paniki społecznej.

Krótkie nagrania (30–60 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedzi przedstawicieli administracji,
- informacje o stabilizacji dostaw,
- wyjaśnienia dotyczące funkcjonowania rynku paliw,
- apele o racjonalne zachowania konsumenckie,
- prostowanie najczęściej pojawiających się fałszywych informacji

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych utrudnieniami oraz osoby aktywnie korzystające z transportu indywidualnego.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- uspokajający,
- informacyjny,
- organizacyjny,
- oraz antydezinformacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- tymczasowym charakterze problemu,
- braku zagrożenia dla ciągłości systemu paliwowego,
- konieczności racjonalnego tankowania,
- ograniczaniu paniki zakupowej,
- wyjaśnianiu przyczyn utrudnień.

Szczególną uwagę poświęca się kierowcom zawodowym, przedsiębiorcom transportowym oraz sektorowi logistycznemu. Komunikacja dla tej grupy powinna:

- zawierać możliwie precyzyjne informacje o sytuacji,
- wyjaśniać zasady ograniczeń,
- informować o działaniach stabilizacyjnych,
- ograniczać ryzyko spekulacji.

Mieszkańcy mniejszych miejscowości wymagają komunikacji dotyczącej:

- dostępności paliwa,
- zasad funkcjonowania lokalnych stacji,
- ograniczania zakupów „na zapas”,
- rzeczywistej skali problemu.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych komunikatów dotyczących sytuacji,
- szybkiego reagowania na fałszywe informacje,
- prostych wyjaśnień dotyczących funkcjonowania systemu paliwowego.

Przedsiębiorcy oraz sektor prywatny wymagają komunikacji dotyczącej:

- stabilności dostaw,
- priorytetów logistycznych,
- planowanych działań naprawczych,
- ograniczania skutków gospodarczych

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem komunikacji jest ograniczenie paniki zakupowej,
- komunikacja musi być regularna i spójna,
- reakcja na dezinformację musi być szybka,
- Alert RCB nie jest standardowym narzędziem komunikacji dla tego typu zdarzenia, chyba że sytuacja wpływa bezpośrednio na bezpieczeństwo obywateli.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: ograniczenie chaosu informacyjnego i paniki zakupowej

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + aktualizacje	3–5 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Szybkie komunikaty statusowe	co 1–2 h	Informacja dla mediów i rynku
Instagram	Stories + grafiki „FAKT / FAŁSZ”	3–4 relacje	Ograniczanie paniki
Strona WWW	Komunikat główny + FAQ	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Briefingi	Informacje administracji i operatorów	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu
Media tradycyjne	Komunikaty i wywiady	regularnie	Dotarcie do szerokiej grupy odbiorców

FAZA 2 – STABILIZACJA DOSTAW (1–7 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad sytuacją informacyjną i ograniczenie skutków społecznych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + komunikaty uspokajające	co 3–6 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status dostaw i działań operatorów	co 2–4 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia	2–3 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja komunikatów	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne	Informacje regionalne	wg potrzeb	Ograniczanie lokalnych napięć

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa stabilności społecznej i ograniczenie skutków wizerunkowych kryzysu

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o stabilizacji sytuacji	1–2 posty dziennie	Domknięcie kryzysu
X (Twitter)	Informacja końcowa	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Materiały edukacyjne	Informacje o odporności infrastrukturalnej	długofalowo	Edukacja społeczna

W trakcie zakłóceń w systemie paliwowym szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- panice zakupowej,
- fałszywym informacjom o wyczerpaniu rezerw paliw,
- dezinformacji dotyczącej reglamentacji,
- rozpowszechnianiu nieaktualnych zdjęć pustych stacji,
- spekulacjom dotyczącym kryzysu energetycznego,
- fałszywym komunikatom o zamykaniu stacji paliw,
- próbom destabilizacji nastrojów społecznych.

Komunikacja powinna:

- być regularna i przewidywalna,
- unikać alarmistycznego języka,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych danych,
- koncentrować się na uspokajaniu sytuacji,
- podkreślać czasowy charakter utrudnień,
- ograniczać wzmacnianie emocjonalnych przekazów medialnych,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, operatorami i służbami.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na fałszywe informacje dotyczące bezpieczeństwa energetycznego państwa oraz ograniczanie efektu „samospelniającej się paniki”, w której masowe zakupy powodują dalsze przeciążenie systemu dystrybucji.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 **WAŻNY KOMUNIKAT** – czasowe utrudnienia w dostawach paliw

W części regionów kraju występują czasowe utrudnienia związane z dostawami paliw do wybranych stacji.

Problemy wynikają z zakłóceń logistycznych oraz awarii infrastruktury przesyłowej i mają charakter lokalny oraz czasowy.

W niektórych miejscach mogą występować:

- ✓ ograniczona dostępność wybranych rodzajów paliwa,
- ✓ czasowe limity tankowania,
- ✓ wydłużony czas obsługi na stacjach,
- ✓ zwiększone kolejki.

Operatorzy systemu paliwowego prowadzą działania mające na celu przywrócenie pełnej ciągłości dostaw.

Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma informacji o zagrożeniu dla bezpieczeństwa energetycznego państwa,
- ✓ nie potwierdzono informacji o wyczerpywaniu krajowych rezerw paliw.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ tankowanie zgodnie z bieżącymi potrzebami,
- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji,
- ✓ nieudostępnianie niesprawdzonych komunikatów i zdjęć.

Kolejne informacje będą publikowane na bieżąco.

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas ograniczeń dostaw paliw)

 Jak postępować podczas czasowych utrudnień na stacjach paliw?

W związku ze zwiększonym zainteresowaniem zakupem paliwa prosimy o odpowiedzialne zachowanie.

Pamiętaj:


- ✓ tankuj paliwo zgodnie z realnymi potrzebami,
- ✓ stosuj się do limitów obowiązujących na stacjach,
- ✓ zachowaj cierpliwość podczas oczekiwania,
- ✓ nie blokuj wjazdów i dróg dojazdowych do stacji,
- ✓ śledź oficjalne komunikaty operatorów i administracji.

Nie:

- ✗ kupuj paliwa „na zapas” bez potrzeby,
- ✗ nie przechowuj paliwa w nieprzystosowanych pojemnikach,
- ✗ nie rozpowszechniaj niesprawdzonych informacji o rzekomych brakach paliwa.

Fałszywe informacje i masowe zakupy mogą dodatkowo utrudniać stabilizację sytuacji. Służby oraz operatorzy infrastruktury pracują nad przywróceniem pełnej ciągłości dostaw.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z przywracaniem pełnej ciągłości dostaw paliw do stacji w regionach objętych utrudnieniami.

Obecnie:

- ✓ realizowane są dodatkowe dostawy paliw do wybranych punktów sprzedaży,
- ✓ część stacji nadal może stosować czasowe limity tankowania,
- ✓ sytuacja logistyczna jest na bieżąco monitorowana,
- ✓ nie ma informacji o zagrożeniu dla funkcjonowania krajowego systemu paliwowego.

W dalszym ciągu w przestrzeni internetowej pojawiają się niepotwierdzone informacje oraz materiały wykorzystujące stare lub zmanipulowane zdjęcia.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów,
- ✓ unikanie zakupów paliwa ponad bieżące potrzeby,
- ✓ zachowanie ostrożności wobec fałszywych informacji publikowanych w internecie,
- ✓ stosowanie się do zaleceń obsługi stacji paliw.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych informacji

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zakłóceń w systemie paliwowym oraz czasowych ograniczeń dostaw paliw.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami obszarów objętych utrudnieniami w dostawach paliw. Ich rolą jest szybkie przekazywanie bieżących informacji dotyczących sytuacji na lokalnym rynku paliwowym, ograniczeń oraz zaleceń dla mieszkańców i przedsiębiorców.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o lokalnych utrudnieniach w dostępności paliw,
- przekazywania informacji o czasowych limitach tankowania,
- prostowania fałszywych informacji dotyczących rzekomych braków paliw,
- uspokajania nastrojów społecznych,
- przekazywania zaleceń dotyczących racjonalnego korzystania z paliwa,
- ograniczania ryzyka paniki zakupowej.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter informacyjny, uspokajający i organizacyjny. Ich celem jest ograniczenie chaosu informacyjnego oraz zmniejszenie ryzyka destabilizacji lokalnego rynku paliwowego.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali zakłóceń,
- prezentowania działań operatorów systemu paliwowego i administracji publicznej,
- komunikowania działań mających na celu stabilizację dostaw,
- przekazywania informacji o bezpieczeństwie energetycznym państwa,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach, działaniach naprawczych oraz uspokajaniu nastrojów społecznych. Szczegółowe informacje lokalne przekazywane są przede wszystkim za pośrednictwem mediów regionalnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas zakłóceń w systemie paliwowym stanowią mieszkańcy regionów objętych ograniczeniami dostaw oraz osoby korzystające na co dzień z transportu indywidualnego.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o aktualnej sytuacji,
- ograniczaniu ryzyka paniki zakupowej,
- informowaniu o charakterze czasowym problemów,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących racjonalnego korzystania z paliwa,
- prostowaniu fałszywych informacji pojawiających się w przestrzeni informacyjnej.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być spokojne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest ograniczanie emocjonalnego charakteru komunikacji oraz unikanie przekazów mogących zwiększać zainteresowanie zakupami „na zapas”.

Szczególną grupę odbiorców stanowią przedsiębiorcy, firmy transportowe oraz podmioty zależne od ciągłości dostaw paliwa.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o sytuacji logistycznej,
- informować o działaniach stabilizujących system dostaw,
- rekomendować racjonalne planowanie zużycia paliwa,
- przekazywać informacje o możliwych ograniczeniach i utrudnieniach,
- ograniczać ryzyko destabilizacji działalności gospodarczej.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów wiejskich i obszarów o ograniczonej dostępności transportu publicznego.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- przekazywać informacje o dostępności paliw,
- informować o charakterze czasowym zakłóceń,
- przekazywać zalecenia dotyczące planowania podróży,
- uspokajać nastroje związane z dostępnością podstawowych usług.

Istotną grupę odbiorców stanowią również użytkownicy mediów społecznościowych i komunikatorów internetowych.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- prostowanie fałszywych informacji i zmanipulowanych materiałów,
- przypominanie o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- ostrzeganie przed dezinformacją dotyczącą rynku paliwowego,
- ograniczanie ryzyka dalszego rozpowszechniania niepotwierdzonych treści.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, przedsiębiorców, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru i skali zakłóceń,
- prezentowaniu działań operatorów systemu paliwowego i administracji publicznej,
- podkreślaniu stabilności krajowego systemu paliwowego,
- przekazywaniu informacji o działaniach naprawczych,
- ograniczaniu dezinformacji i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, koordynacyjną i stabilizującą.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie reagowanie na dezinformację,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie komunikatów mogących wywoływać efekt paniki zakupowej,
- przekaz powinien podkreślać czasowy i lokalny charakter zakłóceń,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować,
- istotne jest konsekwentne wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia zakłóceń logistycznych oraz przez cały okres utrzymywania się problemów z dostawami paliw.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- ograniczenie ryzyka paniki zakupowej,
- przekazywanie jednoznacznych informacji dotyczących charakteru zakłóceń,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- wsparcie stabilności społecznej i gospodarczej,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców i przedsiębiorców, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki sytuacji logistycznej i społecznej

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – zakłócenia w systemie paliwowym

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zakłóceń w systemie paliwowym prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali utrudnień, dostępności paliw na stacjach, poziomu zainteresowania społecznego oraz ryzyka paniki zakupowej.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie wyjaśnienie sytuacji, ograniczenie chaosu informacyjnego i niedopuszczenie do paniki zakupowej.

- komunikaty radiowe i telewizyjne dotyczące czasowych utrudnień w dostawach paliw,
- krótkie wypowiedzi przedstawicieli administracji i operatorów systemu paliwowego,
- informacje o charakterze i skali zakłóceń,
- komunikaty podkreślające czasowy i lokalny charakter problemu,
- wyjaśnianie zasad ewentualnych limitów tankowania,
- apele o tankowanie zgodnie z bieżącymi potrzebami,
- informacje o działaniach stabilizacyjnych i dodatkowych dostawach,
- dementowanie fałszywych informacji o wyczerpywaniu rezerw paliw,
- prostowanie nieaktualnych zdjęć i materiałów przedstawiających puste stacje,
- ograniczanie emocjonalnego przekazu mogącego wzmacniać zakupy „na zapas”.

Faza 2 – faza stabilizacji dostaw (1–7 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad sytuacją informacyjną oraz wspieranie stabilizacji rynku paliwowego.

- regularne aktualizacje dotyczące dostaw paliw i działań operatorów,
- informacje o przywracaniu normalnego funkcjonowania stacji,
- komunikaty dotyczące utrzymujących się lokalnych utrudnień,
- wypowiedzi ekspertów i przedstawicieli operatorów wyjaśniające sytuację logistyczną,
- informacje dla kierowców zawodowych, firm transportowych i przedsiębiorców,
- komunikaty dotyczące zasad racjonalnego korzystania z paliwa,
- prostowanie fałszywych informacji o reglamentacji, zamykaniu stacji lub braku rezerw,
- ograniczanie spekulacji dotyczących bezpieczeństwa energetycznego państwa,
- komunikaty uspokajające dotyczące ciągłości systemu paliwowego,
- informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: domknięcie kryzysu, odbudowa zaufania i ograniczenie skutków społecznych oraz wizerunkowych.

- komunikaty o stabilizacji dostaw paliw,
- informacje o znoszeniu czasowych limitów lub ograniczeń,
- podsumowania działań operatorów, administracji i służb,
- wywiady eksperckie dotyczące funkcjonowania systemu paliwowego,
- informacje o dalszym monitorowaniu rynku paliw,
- materiały edukacyjne dotyczące racjonalnego reagowania na zakłócenia infrastrukturalne,
- publikacja analiz i wniosków dotyczących przebiegu sytuacji,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do oficjalnych źródeł informacji.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od skali utrudnień, reakcji społecznej oraz tempa stabilizacji dostaw.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Pierwsze utrudnienia i ograniczanie paniki zakupowej	Komunikaty o lokalnych utrudnieniach, apele o racjonalne tankowanie, prostowanie plotek o braku paliwa	Krótkie informacje serwisowe, wypowiedzi administracji i operatorów, komunikaty o czasowym charakterze zakłóceń
1-3 dzień	Stabilizacja nastrojów i dostaw	Aktualizacje dotyczące dostępności paliw, limitów tankowania i dodatkowych dostaw	Informacje o działaniach stabilizacyjnych, komentarze ekspertów, dementowanie fałszywych informacji
3-7 dzień	Przywracanie normalnego funkcjonowania	Informacje o zmniejszaniu kolejek, znoszeniu ograniczeń i sytuacji na lokalnych stacjach	Materiały wyjaśniające sytuację logistyczną, komunikaty o stabilizacji systemu
Po ustabilizowaniu sytuacji	Domknięcie kryzysu	Informacje o powrocie do normalnej dostępności paliw i dalszym monitorowaniu sytuacji	Podsumowania działań, komentarze instytucjonalne, informacje o wnioskach
Po kryzysie	Odbudowa zaufania i wnioski	Materiały informacyjne dotyczące racjonalnego reagowania na zakłócenia dostaw	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące odporności infrastrukturalnej

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji zakłóceń w systemie paliwowym są briefingi, działania prowadzone przez administrację publiczną, operatorów infrastruktury paliwowej oraz lokalne centra zarządzania kryzysowego.

W sytuacji czasowych ograniczeń dostaw paliw komunikacja bezpośrednia ma charakter przede wszystkim stabilizujący, wyjaśniający i organizacyjny. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie rzetelnych informacji o sytuacji,
- ograniczanie paniki zakupowej,
- przeciwdziałanie dezinformacji,
- wyjaśnianie charakteru i skali utrudnień,
- oraz utrzymanie społecznego zaufania do funkcjonowania systemu paliwowego.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji logistycznej,
- wyjaśnianie przyczyn utrudnień,
- informowanie o działaniach naprawczych,
- przekazywanie informacji o dostępności paliw,
- wyjaśnianie zasad ewentualnych ograniczeń sprzedaży,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego i paniki społecznej.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- przedstawicielami samorządów,
- operatorami stacji paliw,
- przedstawicielami transportu publicznego,
- przedsiębiorcami,
- przedstawicielami służb ratowniczych,
- organizacjami branżowymi,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów oraz ograniczanie ryzyka rozprzestrzeniania się niepotwierdzonych informacji.

Komunikacja bezpośrednia może być prowadzona również:

- na stacjach paliw,
- w punktach obsługi mieszkańców,
- podczas spotkań lokalnych,
- oraz w miejscach występowania największego napięcia społecznego i kolejek

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- przewoźników i firm transportowych,
- rolników,
- przedsiębiorców,
- mieszkańców terenów wiejskich,
- oraz osób wykorzystujących pojazdy do realizacji podstawowych potrzeb życiowych.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, regularny i oparty na potwierdzonych informacjach oraz skoordynowane pomiędzy administracją, operatorami infrastruktury i służbami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo energetyczne.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji zakłóceń w systemie paliwowym są mieszkańcy regionów objętych utrudnieniami, użytkownicy stacji paliw oraz przedsiębiorcy zależni od ciągłości dostaw paliwa.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- dostępności paliw,
- organizacji dostaw,
- przewidywanym czasie utrudnień,
- zasadach funkcjonowania stacji paliw,
- oraz ograniczaniu ryzyka paniki zakupowej.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- przewoźnikom,
- przedsiębiorcom,
- rolnikom,
- mieszkańcom terenów wiejskich,
- osobom dojeżdżającym do pracy,
- oraz mieszkańcom opierającym wiedzę na przekazach z mediów społecznościowych.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być jednoznaczna i regularnie aktualizowana,
- wyjaśniać rzeczywistą skalę problemu,
- ograniczać emocjonalny charakter przekazu,
- zawierać praktyczne zalecenia,
- oraz przeciwdziałać dezinformacji i spekulacjom.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów do społeczności lokalnych oraz ograniczający ryzyko eskalacji napięć społecznych

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji logistycznej oraz poziomu napięcia społecznego.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter stabilizujący i wyjaśniający. Priorytetem jest:

- potwierdzenie sytuacji,
- ograniczanie paniki zakupowej,
- przekazywanie informacji o działaniach naprawczych,
- oraz przeciwdziałanie dezinformacji.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- informowaniu o stabilizacji dostaw,
- wsparciu przedsiębiorców i mieszkańców,
- wyjaśnianiu procedur organizacyjnych,
- oraz odbudowie poczucia stabilności.

Działania obejmują:

- briefingi,
- spotkania lokalne,
- odprawy z przedstawicielami branży,
- oraz konsultacje dla przedsiębiorców.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w początkowej fazie kryzysu po regularne działania stabilizujące i edukacyjne w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania stabilizujące i organizacyjne:

- potwierdzanie charakteru utrudnień,
- przekazywanie informacji o dostępności paliw,
- wyjaśnianie zasad funkcjonowania stacji,
- ograniczanie paniki zakupowej,
- oraz przeciwdziałanie dezinformacji.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-14 dni)

Akcent przesuwa się na:

- informowanie o przywracaniu dostaw,
- wsparcie przedsiębiorców i mieszkańców,
- utrzymanie regularnych aktualizacji,
- ograniczanie napięć społecznych,
- oraz stabilizację sytuacji rynkowej.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o pełnym przywróceniu ciągłości dostaw,
- podsumowaniu działań operatorów i administracji,
- działaniach edukacyjnych dotyczących odporności infrastruktury,
- oraz odbudowie poczucia bezpieczeństwa społecznego

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być regularne, spokojne i oparte na potwierdzonych danych,
- priorytetem jest ograniczanie paniki zakupowej i dezinformacji,
- komunikacja powinna jasno wskazywać, że problem ma charakter czasowy i lokalny,
- konieczna jest ścisła współpraca administracji, operatorów infrastruktury paliwowej oraz służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo energetyczne,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie fałszywych informacji dotyczących rzekomych braków paliwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa energetycznego państwa,
- komunikacja musi uwzględniać możliwość pojawiania się zmanipulowanych materiałów w mediach społecznościowych,
- przekazy powinny ograniczać ryzyko niekontrolowanego wykupywania paliw.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Potwierdzenie sytuacji i ograniczenie paniki	Briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Stabilizacja sytuacji społecznej
Dzień 2-3	Dostawy paliw i organizacja sprzedaży	Briefingi + konsultacje	Kierowcy i przewoźnicy	Ograniczenie chaosu zakupowego
Dzień 4-6	Stabilizacja logistyki i przeciwdziałanie dezinformacji	Spotkania lokalne	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Utrzymanie zaufania społecznego
Dzień 7-10	Przywracanie ciągłości dostaw	Briefingi + konsultacje	Branża transportowa i mieszkańcy	Stabilizacja rynku
Dzień 11-14	Powrót do standardowego funkcjonowania	Punkty konsultacyjne	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i odporność infrastruktury	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Wzmacnianie odporności systemowej

Scenariusz 10: Pożar wielkopowierzchniowy – rozległy pożar kompleksu leśnego i terenów suchych

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej podczas pożaru wielkopowierzchniowego jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie ostrzeżeń, informacji o rozwoju sytuacji oraz praktycznych zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców terenów zagrożonych.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania ostrzeżeń i komunikatów o zagrożeniu pożarowym,
- przekazywania informacji o kierunku rozprzestrzeniania się pożaru,
- publikowania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego,
- informowania o możliwej lub prowadzonej ewakuacji,
- przekazywania informacji o zamkniętych drogach i terenach leśnych,
- publikowania map zagrożonych obszarów,
- informowania o działaniach służb ratowniczych,
- przekazywania zaleceń dotyczących jakości powietrza i zadymienia,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (PSP, IMGW, Lasy Państwowe, wojewodowie, samorządy, RCB).

Komunikacja podczas pożaru musi mieć charakter bardzo dynamiczny. Priorytetem jest szybkie ostrzeżenie mieszkańców i przekazywanie praktycznych instrukcji bezpieczeństwa.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik ostrzegawczych,
- przypominania zasad bezpieczeństwa,
- prezentowania map zagrożeń,
- publikowania relacji dotyczących aktualnej sytuacji,
- informowania o jakości powietrza i ograniczeniach.

Treści publikowane na Instagramie powinny być maksymalnie uproszczone, czytelne i wizualne.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- publikowania aktualizacji dotyczących rozwoju pożaru,
- informowania o utrudnieniach drogowych,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo odgrywają szczególnie ważną rolę w przypadku dużych pożarów, ponieważ pozwalają:

- wyjaśniać skalę zagrożenia,
- przekazywać instrukcje ewakuacyjne,
- uspokajać mieszkańców,
- budować wiarygodność przekazu służb,
- prezentować działania ratownicze.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedzi przedstawicieli PSP i administracji,
- instrukcje dotyczące ewakuacji,
- zalecenia zdrowotne związane z zadymieniem,
- informacje o organizacji pomocy,
- ostrzeżenia dotyczące przebywania na terenach objętych pożarem.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów objętych pożarem oraz miejscowości znajdujących się na potencjalnej drodze rozprzestrzeniania się ognia.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- instrukcyjny,
- organizacyjny,
- oraz zdrowotny.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpiecznym zachowaniu podczas pożaru,
- możliwości ewakuacji,
- ograniczaniu ekspozycji na dym,
- unikania przemieszczania się w pobliżu strefy pożaru,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom terenów leśnych i obszarów o rozproszonej zabudowie, gdzie ryzyko szybkiego rozprzestrzeniania się pożaru jest najwyższe.

Seniorzy oraz osoby przewlekle chore wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczania kontaktu z zadymionym powietrzem,
- pozostawania w zamkniętych pomieszczeniach,
- konieczności wcześniejszego przygotowania do możliwej ewakuacji,
- miejsc uzyskania pomocy.

Rodziny z dziećmi wymagają komunikatów dotyczących:

- ochrony dzieci przed zadymieniem,
- zasad bezpiecznej ewakuacji,
- unikania terenów objętych pożarem,
- przygotowania podstawowych rzeczy na wypadek opuszczenia domu.

Rolnicy oraz mieszkańcy terenów wiejskich wymagają komunikacji dotyczącej:

- ochrony zwierząt gospodarskich,
- zabezpieczania gospodarstw,
- zasad bezpiecznego opuszczania terenów zagrożonych,
- ograniczania ryzyka wtórnych pożarów.

Kierowcy wymagają szybkich komunikatów dotyczących:

- zamkniętych dróg,
- ograniczonej widoczności,
- objazdów,
- zakazu wjazdu do stref zagrożonych.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych informacji o rozwoju sytuacji,
- danych dotyczących ewakuacji i działań służb,
- szybkiego reagowania na niepotwierdzone informacje

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja pełnią istotną rolę przy możliwych zakłóceniach infrastrukturalnych,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest szybkie ostrzeżenie mieszkańców,
- komunikacja musi mieć charakter ciągły i dynamiczny,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie na terenach zagrożonych

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców i ograniczenie zagrożenia dla życia

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenia + zalecenia bezpieczeństwa	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 1 h	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	4–6 relacji	Wizualne ostrzeżenie
Strona WWW	Komunikat główny + mapa zagrożeń	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenia i możliwe zalecenia ewakuacyjne	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Radio / TV	Komunikaty kryzysowe	regularnie	Szerokie dotarcie
Syreny alarmowe	Ostrzeżenie lokalne	wg decyzji	Alarmowanie mieszkańców

FAZA 2 – DZIAŁANIA OPERACYJNE I OCHRONA LUDNOŚCI (1–7 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i organizacja ochrony mieszkańców

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje o ewakuacji i pomocy	co 2–3 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status działań i utrudnień	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki bezpieczeństwa i jakości powietrza	3–5 relacji dziennie	Wsparcie wizualne
Radio / TV	Komunikaty lokalne i ostrzeżenia	regularnie	Kluczowe źródło informacji
Strona WWW	Aktualizacja map i zaleceń	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywracanie stabilności i ograniczanie skutków społecznych oraz środowiskowych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o wygaszaniu działań i pomocy	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące zagrożeń pożarowych	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie pożaru wielkopowierzchniowego szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o kierunku rozprzestrzeniania się ognia,
- dezinformacji dotyczącej ewakuacji,
- publikowaniu nieaktualnych map zagrożeń,
- rozpowszechnianiu drastycznych materiałów bez kontekstu,
- plotkom dotyczącym kolejnych ognisk pożaru,
- fałszywym komunikatom o zagrożeniu dla całych regionów,
- panice związanej z jakością powietrza i bezpieczeństwem zdrowotnym.

Komunikacja powinna:

- być bardzo szybka i regularna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- koncentrować się na bezpieczeństwie mieszkańców,
- unikać alarmistycznego języka,
- przekazywać praktyczne informacje dotyczące ewakuacji i ochrony zdrowia,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy PSP, administracją, Lasami Państwowymi, IMGW i samorządami.

Szczególnie ważne jest szybkie przekazywanie informacji o zagrożeniach wtórnych, takich jak gwałtowne zmiany kierunku rozprzestrzeniania się pożaru, zadymienie dróg, uszkodzenia infrastruktury energetycznej oraz pogorszenie jakości powietrza na obszarach oddalonych od głównego frontu pożaru

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 **WAŻNY KOMUNIKAT** – rozległy pożar lasów i terenów suchych

Na terenie kilku gmin trwa rozległy pożar kompleksu leśnego oraz terenów suchych. Ogień szybko się rozprzestrzenia ze względu na wysoką temperaturę, silny wiatr i bardzo wysuszoną roślinność.

W rejonie działań występuje:

- ✓ bardzo silne zadymienie,
- ✓ ograniczona widoczność,
- ✓ pogorszenie jakości powietrza,
- ✓ utrudnienia drogowe i ograniczenia w ruchu.

Służby prowadzą intensywne działania gaśnicze oraz zabezpieczają zagrożone miejscowości i infrastrukturę.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ unikanie terenów objętych pożarem i zadymieniem,
- ✓ zamknięcie okien i ograniczenie przebywania na zewnątrz,
- ✓ śledzenie komunikatów służb i lokalnych władz,
- ✓ przygotowanie się na możliwość ewakuacji,
- ✓ niestwarzanie utrudnień dla pojazdów ratowniczych.

Nie wchodzić do lasów i nie zbliżać się do stref działań ratowniczych.

Kolejne informacje będą publikowane na bieżąco.

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas pożaru i zadymienia)

 Jak bezpiecznie zachować się podczas pożaru i silnego zadymienia?

Jeśli znajdujesz się w rejonie objętym pożarem lub zadymieniem:

- ✓ pozostań w budynku, jeśli nie ma konieczności wychodzenia,
- ✓ zamknij okna i drzwi,
- ✓ ogranicz wentylację pomieszczeń,
- ✓ unikaj wysiłku fizycznego na zewnątrz,
- ✓ stosuj się do poleceń służb i komunikatów o ewakuacji,
- ✓ przygotuj dokumenty, leki i najpotrzebniejsze rzeczy na wypadek opuszczenia domu,
- ✓ zachowaj szczególną ostrożność podczas jazdy samochodem.

Pomóż:

- ✓ seniorom,
- ✓ dzieciom,
- ✓ osobom mającym problemy z oddychaniem,
- ✓ oraz osobom wymagającym wsparcia.

Nie:

- ✗ wchodź na tereny objęte akcją gaśniczą,
- ✗ nie zatrzymuj się, aby obserwować pożar,
- ✗ nie używaj otwartego ognia w pobliżu terenów suchych i leśnych.

W przypadku zagrożenia życia lub zdrowia natychmiast wezwij pomoc.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają intensywne działania związane z gaszeniem rozległego pożaru lasów i terenów suchych.

Obecnie:

- ✓ strażacy prowadzą działania ograniczające rozprzestrzenianie się ognia,
- ✓ zabezpieczana jest zabudowa mieszkalna i infrastruktura,
- ✓ w części miejscowości wdrożono działania przygotowawcze do możliwej ewakuacji,
- ✓ utrzymuje się bardzo silne zadymienie,
- ✓ obowiązują czasowe ograniczenia w ruchu drogowym i dostępie do terenów leśnych.

Warunki pogodowe nadal utrudniają prowadzenie akcji gaśniczej.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze unikanie terenów objętych pożarem,
- ✓ ograniczenie przebywania na zewnątrz,
- ✓ stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów i ostrzeżeń,
- ✓ nieblokowanie dróg dojazdowych dla służb ratowniczych.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych informacji.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas rozległego pożaru kompleksów leśnych i terenów suchych.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami terenów objętych pożarem lub zagrożonych jego rozprzestrzenieniem się. Szczególne znaczenie ma szybkie przekazywanie ostrzeżeń oraz bieżących informacji dotyczących sytuacji pożarowej i możliwych działań ewakuacyjnych.

Ich rolą jest przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnego zasięgu pożaru,
- zagrożonych miejscowości i terenów,
- ograniczeń w ruchu drogowym i dostępie do lasów,
- możliwych działań ewakuacyjnych,
- zaleceń dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego,
- oraz działań prowadzonych przez służby ratownicze.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania ostrzeżeń dla mieszkańców,
- informowania o jakości powietrza i zadymieniu,
- przekazywania zaleceń dotyczących ograniczenia przebywania na zewnątrz,
- informowania o przygotowaniach do ewakuacji lub jej rozpoczęciu,
- przekazywania informacji o punktach pomocy i wsparcia,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter ostrzegawczy, instruktażowy i operacyjny. Ich celem jest ochrona życia i zdrowia mieszkańców oraz wsparcie działań ratowniczych.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, ostrzegawczą oraz koordynacyjną.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali pożaru,
- prezentowania działań służb ratowniczych i administracji publicznej,
- przekazywania ostrzeżeń dotyczących zagrożenia pożarowego,
- informowania o wpływie warunków atmosferycznych na rozwój sytuacji,
- przekazywania rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, działaniach służb oraz zaleceniach bezpieczeństwa. Szczegółowe instrukcje lokalne przekazywane są przede wszystkim za pośrednictwem kanałów regionalnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas pożaru wielkopowierzchniowego stanowią mieszkańcy terenów zagrożonych rozprzestrzenianiem się ognia oraz osoby przebywające w pobliżu strefy działań ratowniczych.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu ostrzeżeń i zaleceń bezpieczeństwa,
- informowaniu o sytuacji pożarowej,
- przekazywaniu informacji o możliwej ewakuacji,
- ostrzeganiu przed zagrożeniami wynikającymi z zadymienia,
- informowaniu o utrudnieniach drogowych i ograniczeniach dostępu do terenów leśnych.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest przekazywanie jasnych instrukcji dotyczących bezpieczeństwa i unikanie sprzecznych komunikatów dotyczących ewakuacji.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby starsze, dzieci, osoby przewlekle chore oraz osoby z problemami układu oddechowego.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przypominać o konieczności ograniczenia przebywania na zewnątrz,
- informować o ryzyku związanym z zadymieniem,
- przekazywać zalecenia dotyczące ochrony zdrowia,
- wskazywać miejsca, gdzie można uzyskać pomoc,
- informować o zasadach postępowania podczas ewakuacji.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów wiejskich, właściciele gospodarstw rolnych oraz osoby przebywające na terenach leśnych.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- ostrzeżenia dotyczące zagrożenia pożarowego,
- informacje o zamkniętych terenach leśnych,
- przekazywanie zaleceń dotyczących zabezpieczenia mienia i zwierząt,
- informacje o utrudnieniach komunikacyjnych,
- rekomendacje dotyczące ograniczenia aktywności mogących zwiększać ryzyko pożaru.

Istotną grupę odbiorców stanowią również kierowcy oraz osoby podróżujące.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o zamkniętych drogach i objazdach,
- ostrzegać przed ograniczoną widocznością spowodowaną zadymieniem,
- przekazywać informacje o utrudnieniach komunikacyjnych,
- rekomendować unikanie podróży w rejon zagrożenia.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, przedsiębiorców oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali pożaru i jego skutków,
- prezentowaniu działań służb ratowniczych i administracji publicznej,
- przekazywaniu informacji o zagrożeniu pożarowym,
- informowaniu o wpływie warunków pogodowych na sytuację,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, ostrzegawczą i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość przekazywania ostrzeżeń i komunikatów,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- przekaz powinien zawierać praktyczne zalecenia dotyczące bezpieczeństwa,
- istotne jest regularne aktualizowanie informacji o rozwoju pożaru,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji,
- szczególne znaczenie ma szybkie informowanie o możliwej ewakuacji,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wykrycia pożaru oraz przez cały okres prowadzenia działań gaśniczych i usuwania skutków zdarzenia.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o zagrożeniu,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców w bezpiecznym funkcjonowaniu podczas pożaru,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki rozwoju pożaru oraz warunków atmosferycznych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – pożar wielkopowierzchniowy kompleksu leśnego i terenów suchych

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas pożaru wielkopowierzchniowego prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od tempa rozprzestrzeniania się ognia, warunków pogodowych, poziomu zadymienia, liczby zagrożonych miejscowości oraz skali prowadzonych działań ratowniczych.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców, ograniczenie zagrożenia dla życia i zdrowia oraz przekazanie pierwszych instrukcji bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o rozległym pożarze lasów i terenów suchych,
- krótkie wypowiedzi przedstawicieli PSP, administracji i służb,
- informacje o zagrożonych miejscowościach i terenach,
- komunikaty dotyczące kierunku rozprzestrzeniania się pożaru,
- ostrzeżenia przed silnym zadymieniem i pogorszeniem jakości powietrza,
- zalecenia dotyczące pozostania w budynkach i zamknięcia okien,
- informacje o możliwej lub prowadzonej ewakuacji,
- komunikaty o zamkniętych drogach, objazdach i zakazie wstępu do lasów,
- apele o nieutrudnianie dojazdu pojazdom ratowniczym,
- dementowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących nowych ognisk pożaru, ewakuacji i skali zagrożenia.

Faza 2 – faza działań operacyjnych i ochrony ludności (1–7 dni)

Cel: utrzymanie bieżącej informacji, wsparcie działań ratowniczych oraz ochrona mieszkańców przed skutkami pożaru i zadymienia.

- regularne aktualizacje dotyczące rozwoju pożaru,
- informacje o postępach działań gaśniczych,
- komunikaty dotyczące ewakuacji, punktów pomocy i miejsc czasowego pobytu,
- informacje o jakości powietrza i zaleceniach zdrowotnych,
- ostrzeżenia dotyczące zadymienia dróg i ograniczonej widoczności,
- komunikaty o utrudnieniach komunikacyjnych i zamkniętych odcinkach dróg,
- wywiady eksperckie z przedstawicielami PSP, Lasów Państwowych i służb medycznych,
- informacje dla mieszkańców terenów wiejskich dotyczące zabezpieczenia zwierząt i mienia,
- przypomnienia o zakazie wchodzenia do lasów i stref działań ratowniczych,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących rozwoju pożaru, jakości powietrza i działań służb.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywracanie stabilności, informowanie o skutkach pożaru oraz wzmocnienie przygotowania na przyszłe zagrożenia.

- komunikaty o opanowaniu lub wygaszaniu pożaru,
- informacje o znoszeniu ograniczeń w ruchu i dostępie do terenów leśnych,
- komunikaty dotyczące usuwania skutków pożaru,
- informacje o możliwości zgłaszania szkód i uzyskania pomocy,

- podsumowania działań PSP, administracji, Lasów Państwowych i służb wspierających,
- wywiady eksperckie dotyczące skutków środowiskowych i zdrowotnych,
- materiały edukacyjne dotyczące zapobiegania pożarom lasów i terenów suchych,
- publikacja analiz i rapo dotyczących przebiegu zdarzenia oraz wniosków na przyszłość.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od dynamiki pożaru, warunków atmosferycznych, decyzji służb oraz skali zagrożenia dla mieszkańców.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Wybuch pożaru i pierwsze ostrzeżenia	Komunikaty ostrzegawcze, informacje o zagrożonych miejscowościach, zadymieniu, drogach zamkniętych i możliwej ewakuacji	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o skali pożaru, działaniach PSP i zagrożeniu pożarowym
1-3 dzień	Rozwój pożaru i działania ratownicze	Regularne aktualizacje o kierunku rozwoju pożaru, ewakuacji, punktach pomocy, jakości powietrza i utrudnieniach	Wypowiedzi przedstawicieli służb, informacje o działaniach ratowniczych, warunkach pogodowych i wsparciu państwa
3-7 dzień	Ochrona ludności i ograniczanie skutków	Komunikaty zdrowotne związane z zadymieniem, informacje o zamkniętych drogach, wsparciu dla mieszkańców i zabezpieczeniu mienia	Wywiady eksperckie, materiały wyjaśniające skalę działań i wpływ pożaru na środowisko oraz infrastrukturę
Po opanowaniu pożaru	Stabilizacja sytuacji	Informacje o znoszeniu ograniczeń, powrotach mieszkańców, zgłaszaniu szkód i dalszych zaleceniach	Podsumowania działań służb, komentarze instytucjonalne, informacje o dalszym monitorowaniu terenu
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Materiały edukacyjne dotyczące bezpieczeństwa pożarowego i lokalnych procedur reagowania	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące zapobiegania pożarom lasów i terenów suchych

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji rozległego pożaru kompleksu leśnego i terenów suchych są działania prowadzone przez administrację publiczną, Państwową Straż Pożarną, Ochotnicze Straże Pożarne, lokalne centra zarządzania kryzysowego oraz służby leśne.

W sytuacji pożaru wielkopowierzchniowego komunikacja bezpośrednia ma charakter alarmowy, organizacyjny i interwencyjny. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom informacji o zagrożeniu,
- ograniczanie ryzyka utraty zdrowia i życia,
- koordynacja działań związanych z możliwą ewakuacją,
- informowanie o utrudnieniach i ograniczeniach,
- oraz wspieranie mieszkańców znajdujących się w strefie oddziaływania pożaru.

Ze względu na dynamiczny rozwój sytuacji oraz możliwość występowania awarii energetycznych i telekomunikacyjnych szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- mobilne systemy nagłośnienia,
- komunikaty przekazywane przez służby,
- oraz współpraca z lokalnymi liderami i społecznościami.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o rozwoju pożaru,
- informowanie o zagrożonych obszarach,
- przekazywanie zasad bezpieczeństwa,
- wyjaśnianie zasad ewakuacji,
- informowanie o utrudnieniach komunikacyjnych,
- ograniczanie ryzyka paniki,
- oraz przeciwdziałanie dezinformacji i plotkom.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- sołtysami,
- ochotniczymi strażami pożarnymi,
- przedstawicielami Lasów Państwowych,
- pracownikami pomocy społecznej,
- dyrektorami szkół,
- przedstawicielami organizacji społecznych,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów do mieszkańców oraz wspiera organizację pomocy i ewakuacji na poziomie lokalnym.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie na terenach:

- zagrożonych rozprzestrzenieniem się pożaru,
- objętych zadymieniem,
- przygotowywanych do ewakuacji,
- z ograniczoną widocznością i utrudnieniami komunikacyjnymi,
- oraz w pobliżu infrastruktury krytycznej.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- seniorów,
- osób przewlekle chorych,
- rodzin z dziećmi,
- osób z problemami oddechowymi,
- mieszkańców terenów wiejskich,
- oraz osób wymagających wsparcia podczas ewakuacji.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i praktyczny oraz skoordynowane pomiędzy administracją, służbami ratowniczymi i służbami leśnymi.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji pożaru wielkopowierzchniowego są mieszkańcy terenów zagrożonych pożarem oraz osoby narażone na skutki zadymienia i utrudnień infrastrukturalnych.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji pożarowej,
- zasadach bezpieczeństwa,
- możliwości ewakuacji,
- ograniczeniach w ruchu,
- dostępie do pomocy,
- oraz zasadach postępowania podczas silnego zadymienia.

Szczególne uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom z chorobami układu oddechowego,
- rodzinom z dziećmi,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- mieszkańcom terenów leśnych i wiejskich,
- oraz osobom czasowo odciętych komunikacyjnie.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być krótka i praktyczna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- zawierać informacje o zasadach ewakuacji i ochrony zdrowia,

- wskazywać dostępne punkty pomocy,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i chaosu.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów do mieszkańców oraz organizację działań pomocowych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki rozwoju pożaru oraz warunków atmosferycznych.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i interwencyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie ostrzeżeń,
- informowanie o zagrożeniu,
- oraz organizacja możliwej ewakuacji mieszkańców.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu przepływu informacji,
- wsparciu mieszkańców,
- informowaniu o sytuacji infrastrukturalnej,
- organizacji pomocy lokalnej,
- oraz ograniczaniu skutków zdrowotnych związanych z zadymieniem.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe,
- spotkania lokalne,
- działania prowadzone przez PSP i OSP,
- oraz mobilne punkty pomocy.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych podczas dynamicznego rozwoju pożaru po regularne działania organizacyjne i wspierające w kolejnych dniach

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania stabilizujące i organizacyjne:

- przekazywanie ostrzeżeń i komunikatów o zagrożeniu,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- organizacja możliwej ewakuacji,
- koordynacja działań ratowniczych,
- przekazywanie informacji o utrudnieniach,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-14 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców,
- informowanie o sytuacji pożarowej i jakości powietrza,
- koordynację działań pomocowych,
- organizację wsparcia lokalnego,
- usuwanie skutków pożaru,
- oraz utrzymanie regularnej komunikacji.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o zakończeniu działań gaśniczych,
- wsparciu mieszkańców w usuwaniu skutków pożaru,
- podsumowaniu działań służb,
- analizie skuteczności procedur kryzysowych,
- działaniach edukacyjnych dotyczących zagrożenia pożarowego,
- oraz wzmacnianiu odporności lokalnych społeczności.

Założenia organizacyjne

- komunikacja musi uwzględniać możliwość awarii energetycznych i telekomunikacyjnych,
- priorytetem jest szybkie przekazywanie praktycznych informacji dotyczących bezpieczeństwa,
- przekazy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie mają terenowe i alternatywne kanały komunikacji,
- działania realizowane są we współpracy z administracją lokalną, PSP, OSP, Lasami Państwowymi oraz służbami medycznymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, dezinformacji i niepotrzebnego przemieszczania się mieszkańców,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Zagrożenie pożarowe i zasady bezpieczeństwa	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy	Ochrona życia i zdrowia
Dzień 2-3	Ewakuacja i utrudnienia infrastrukturalne	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy terenów zagrożonych	Organizacja wsparcia
Dzień 4-6	Jakość powietrza i sytuacja pożarowa	Spotkania lokalne + komunikaty	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja sytuacji
Dzień 7-10	Pomoc mieszkańcom i usuwanie skutków pożaru	Mobilne punkty pomocy	Osoby poszkodowane	Wsparcie społeczne
Dzień 11-14	Powrót do normalnego funkcjonowania	Konsultacje + briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i instytucje	Budowanie odporności lokalnej

Scenariusz 11: Epifitoza – wykryto chorobę roślin powodującej zagrożenie dla upraw rolnych

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku wystąpienia epifitozy jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących sytuacji fitosanitarnej, zaleceń dla rolników oraz działań podejmowanych przez służby odpowiedzialne za ochronę roślin i bezpieczeństwo produkcji rolnej.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania komunikatów dotyczących wykrytych ognisk choroby,
- informowania o obszarach objętych monitoringiem i nadzorem fitosanitarnym,
- przekazywania zaleceń dla rolników,
- publikowania zasad ograniczania rozprzestrzeniania się choroby,
- informowania o możliwych ograniczeniach transportowych,
- uspokajania mieszkańców w zakresie bezpieczeństwa żywności,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (PIORiN, MRiRW, instytuty badawcze, samorządy, RCB).

Komunikacja powinna być spokojna, oparta na faktach oraz wyraźnie oddzielać zagrożenie gospodarcze od zagrożenia zdrowotnego dla ludzi.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik wyjaśniających objawy choroby,
- przypominania zasad bioasekuracji fitosanitarnej,
- publikowania map obszarów objętych nadzorem,
- prezentowania zaleceń dla producentów rolnych,
- uspokajania mieszkańców w zakresie bezpieczeństwa produktów spożywczych.

Treści publikowane na Instagramie powinny być proste, czytelne i maksymalnie praktyczne.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- publikowania informacji o nowych obszarach objętych nadzorem,
- komunikacji z mediami, administracją i branżą rolniczą,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów i zaleceń.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania charakteru choroby,
- prezentowania objawów i zasad postępowania,
- przekazywania zaleceń dla rolników,
- uspokajania mieszkańców,
- wyjaśniania działań służb fitosanitarnych.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedzi ekspertów PIORiN i instytutów badawczych,
- instrukcje dotyczące zgłaszania objawów choroby,
- zasady ograniczania rozprzestrzeniania się patogenu,
- wyjaśnienia dotyczące bezpieczeństwa żywności,
- informacje o działaniach monitoringowych i kontrolnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią rolnicy oraz producenci rolni z regionów objętych występowaniem choroby.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- instrukcyjny,
- informacyjny,
- organizacyjny,
- oraz gospodarczy.

Przekaz koncentruje się na:

- rozpoznawaniu objawów choroby,
- procedurach zgłaszania podejrzeń,
- zasadach ograniczania rozprzestrzeniania się patogenu,
- możliwych ograniczeniach transportowych,
- dostępnych działaniach ochronnych i fitosanitarnych.

Szczególną uwagę poświęca się producentom zbóż oraz gospodarstwom prowadzącym intensywną produkcję rolną. Komunikacja dla tej grupy powinna:

- być szybka i precyzyjna,
- zawierać jasne zalecenia techniczne,
- wyjaśniać procedury nadzoru fitosanitarnego,
- ograniczać chaos informacyjny i spekulacje rynkowe.

Mieszkańcy terenów wiejskich wymagają komunikacji dotyczącej:

- rzeczywistego charakteru zagrożenia,
- braku zagrożenia zdrowotnego dla ludzi,
- zasad postępowania z materiałem roślinnym,
- możliwych ograniczeń administracyjnych.

Konsumenci wymagają komunikacji dotyczącej:

- bezpieczeństwa żywności,
- braku zagrożenia dla zdrowia po spożyciu produktów pochodzących z legalnego obrotu,
- wyjaśnienia różnicy między stratami gospodarczymi a zagrożeniem epidemicznym.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych danych dotyczących skali zjawiska,
- prostych wyjaśnień eksperckich,
- szybkiego reagowania na niepotwierdzone informacje

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem komunikacji jest ograniczenie chaosu informacyjnego i strat gospodarczych,
- komunikacja musi być spójna pomiędzy administracją, PIORiN, instytucjami badawczymi i samorządami,
- Alert RCB nie jest standardowym narzędziem komunikacji dla tego typu zdarzenia.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–72 h)

Cel: szybkie poinformowanie o zagrożeniu fitosanitarnym i wdrożonych działaniach

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + zalecenia dla rolników	2-5 postów dziennie	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 2-4 h	Informacja dla branży i mediów
Instagram	Stories + grafiki objawów i zaleceń	2-4 relacje	Wizualne instrukcje
Strona WWW	Komunikat główny + mapa obszarów zagrożonych	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Briefingi	Informacje ekspertów i służb	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu
Media branżowe	Komunikaty dla producentów rolnych	regularnie	Dotarcie do sektora rolnego

FAZA 2 – OGRANICZANIE ROZPRZESTRZENIANIA (1–30 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad sytuacją i wdrażanie działań fitosanitarnych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + zalecenia fitosanitarne	1–3 posty dziennie	Instrukcje dla rolników
X (Twitter)	Informacje o nowych obszarach objętych nadzorem	co 4–6 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki edukacyjne	2 relacje dziennie	Edukacja wizualna
Strona WWW	Aktualizacja zaleceń i map	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne i branżowe	Wywiady i komunikaty	wg potrzeb	Ograniczanie napięć społecznych

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: ograniczenie skutków gospodarczych i odbudowa stabilności sektora rolnego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o wygaszaniu ograniczeń	1 post dziennie lub rzadziej	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Materiały edukacyjne	Profilaktyka fitosanitarna	długofalowo	Edukacja sektora rolnego

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie epifitozy szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o zagrożeniu dla ludzi,
- dezinformacji dotyczącej bezpieczeństwa żywności,
- fałszywym komunikatom dotyczącym ograniczeń handlowych,
- publikowaniu niesprawdzonych „metod leczenia” upraw,
- panice gospodarczej w sektorze rolnym.


Komunikacja powinna:

- być spokojna i oparta na danych eksperckich,
- wyraźnie oddzielać zagrożenie gospodarcze od zagrożenia zdrowotnego,
- unikać alarmistycznego języka,
- przekazywać praktyczne zalecenia,
- regularnie aktualizować informacje dotyczące sytuacji fitosanitarnej,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, instytucjami badawczymi i samorządami.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na fałszywe informacje dotyczące bezpieczeństwa żywności oraz utrzymywanie zaufania społecznego do systemu kontroli jakości i bezpieczeństwa produktów rolnych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 **WAŻNY KOMUNIKAT** – wykrycie choroby roślin uprawnych
Na terenie kilku województw potwierdzono występowanie choroby roślin powodującej uszkodzenia upraw zbóż oraz wybranych warzyw.
Służby fitosanitarne prowadzą działania monitoringowe oraz kontrole mające ograniczyć rozprzestrzenianie się choroby.

Choroba dotyczy przede wszystkim:

- ✓ pszenicy,
- ✓ kukurydzy,
- ✓ ziemniaków,
- ✓ oraz cebuli.

Na obecnym etapie:

- ✓ choroba nie stanowi zagrożenia dla ludzi,
- ✓ nie przenosi się na człowieka,
- ✓ żywność pochodząca z legalnych źródeł pozostaje pod nadzorem i kontrolą.

W części regionów mogą zostać wprowadzone:

- dodatkowe kontrole fitosanitarne,
- ograniczenia dotyczące transportu materiału roślinnego,
- oraz strefy objęte nadzorem.

Prosimy rolników o:

- ✓ monitorowanie stanu upraw,
- ✓ zgłaszanie niepokojących objawów odpowiednim służbom,
- ✓ stosowanie się do zaleceń Państwowej Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa.

Kolejne komunikaty będą publikowane na bieżąco.

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas pożaru i zadymienia)

 Jak ograniczyć ryzyko rozprzestrzeniania się choroby roślin?

W związku z wykryciem choroby roślin uprawnych zachowaj szczególną ostrożność podczas prac polowych i transportu materiału roślinnego.


Pamiętaj:

- ✓ regularnie kontroluj stan upraw,
- ✓ zwracaj uwagę na przebarwienia, nekrozy i zamieranie roślin,
- ✓ zgłaszaj podejrzane objawy odpowiednim służbom,
- ✓ ogranicz przemieszczanie materiału roślinnego z obszarów objętych zagrożeniem,
- ✓ dezynfekuj sprzęt rolniczy wykorzystywany na plantacjach,
- ✓ stosuj zalecane środki ochrony roślin zgodnie z wytycznymi specjalistów.

Ważne:

- ✓ choroba nie stanowi zagrożenia dla ludzi,
 - ✓ nie ma podstaw do paniki związanej z bezpieczeństwem żywności,
 - ✓ działania służb mają na celu ograniczenie strat gospodarczych i ochronę produkcji rolnej.
- Korzystaj wyłącznie z oficjalnych komunikatów i zaleceń służb fitosanitarnych.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z monitoringiem oraz ograniczaniem rozprzestrzeniania się choroby roślin uprawnych.

Obecnie:

- ✓ prowadzone są kontrole plantacji i gospodarstw,
- ✓ monitorowane są kolejne zgłoszenia dotyczące objawów choroby,
- ✓ analizowane jest rozszerzenie obszarów objętych nadzorem fitosanitarnym,
- ✓ obowiązują działania ograniczające transport wybranego materiału roślinnego,
- ✓ służby współpracują z producentami rolnymi i instytucjami branżowymi.

Przypominamy:

- ✓ choroba nie stanowi zagrożenia dla zdrowia ludzi,
- ✓ produkty dopuszczone do obrotu pozostają pod nadzorem odpowiednich służb,
- ✓ sytuacja jest stale monitorowana przez instytucje odpowiedzialne za bezpieczeństwo produkcji rolnej.

Prosimy o:

- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji,
- ✓ stosowanie się do zaleceń służb fitosanitarnych.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych danych.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas wystąpienia epifitozy stanowiącej zagrożenie dla upraw rolnych.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z rolnikami oraz mieszkańcami terenów objętych występowaniem choroby roślin. Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących sytuacji fitosanitarnej, zaleceń dla producentów rolnych oraz działań prowadzonych przez służby odpowiedzialne za ochronę roślin.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o aktualnej sytuacji fitosanitarnej,
- przekazywania zaleceń dla rolników i producentów żywności,
- informowania o zasadach monitorowania upraw i zgłaszania objawów choroby,
- przekazywania informacji o ograniczeniach dotyczących transportu materiału roślinnego,
- prostowania fałszywych informacji dotyczących zagrożenia dla zdrowia ludzi,
- ograniczania ryzyka paniki i dezinformacji.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter instruktażowy, organizacyjny i uspokajający. Ich celem jest ograniczenie rozprzestrzeniania się choroby oraz wsparcie producentów rolnych w reagowaniu na zagrożenie.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, edukacyjną oraz koordynacyjną.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali zjawiska,
- prezentowania działań służb fitosanitarnych i administracji publicznej,
- przekazywania rekomendacji ekspertów,
- informowania o możliwych skutkach gospodarczych,
- prostowania nieprawdziwych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, działaniach administracyjnych oraz podkreślaniu, że choroba nie stanowi zagrożenia dla zdrowia ludzi.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas wystąpienia epifitozy stanowią rolnicy oraz producenci rolni prowadzący uprawy na terenach objętych zagrożeniem.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o objawach choroby,
- informowaniu o zasadach monitorowania upraw,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących ograniczania rozprzestrzeniania się choroby,
- informowaniu o działaniach fitosanitarnych,
- przekazywaniu informacji o możliwych ograniczeniach i procedurach administracyjnych.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być praktyczne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest szybkie przekazywanie informacji o nowych ogniskach choroby oraz działaniach ograniczających jej rozprzestrzenianie.

Szczególną grupę odbiorców stanowią producenci żywności, firmy przetwórcze oraz podmioty związane z handlem płodami rolnymi.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o sytuacji fitosanitarnej,
- informować o możliwych ograniczeniach logistycznych,
- wyjaśniać zasady kontroli i nadzoru,
- ograniczać ryzyko destabilizacji rynku,
- prostować fałszywe informacje dotyczące bezpieczeństwa produktów spożywczych.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy obszarów wiejskich oraz konsumenci.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- podkreślać brak zagrożenia dla zdrowia ludzi,
- wyjaśniać charakter choroby roślin,
- informować o działaniach prowadzonych przez służby,
- ograniczać ryzyko paniki zakupowej,
- zachęcać do korzystania z oficjalnych źródeł informacji.

Istotną grupę odbiorców stanowią również media branżowe oraz środowiska eksperckie związane z rolnictwem i ochroną roślin.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- przekazywanie danych dotyczących rozwoju sytuacji,
- informowanie o działaniach monitoringowych i laboratoryjnych,
- prezentowanie rekomendacji ekspertów.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, producentów rolnych, przedsiębiorców, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali zagrożenia dla upraw,
- prezentowaniu działań administracji publicznej i służb fitosanitarnych,
- przekazywaniu informacji o możliwych skutkach gospodarczych,
- podkreślaniu bezpieczeństwa żywności,
- ograniczaniu dezinformacji i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, edukacyjną i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie przekazywanie potwierdzonych informacji,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte na danych służb fitosanitarnych,
- istotne jest unikanie języka mogącego wywoływać nieuzasadniony niepokój społeczny,
- przekaz powinien podkreślać brak zagrożenia dla zdrowia ludzi,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- istotne jest szybkie reagowanie na dezinformację dotyczącą bezpieczeństwa żywności,
- konieczne jest konsekwentne wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu potwierdzenia wystąpienia choroby roślin oraz przez cały okres obowiązywania działań monitoringowych i fitosanitarnych.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń dla producentów rolnych,
- ograniczanie ryzyka rozprzestrzeniania się choroby,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych,
- ograniczanie napięć społecznych i gospodarczych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania rolników, mieszkańców oraz podmiotów gospodarczych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – epifitoza, choroba roślin zagrażająca uprawom rolnym

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas epifitozy prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali występowania choroby, liczby zagrożonych upraw, możliwych strat gospodarczych, decyzji służb fitosanitarnych oraz poziomu niepokoju społecznego dotyczącego bezpieczeństwa żywności.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–72 h)

Cel: szybkie poinformowanie o zagrożeniu fitosanitarnym oraz przekazanie pierwszych zaleceń dla rolników i producentów rolnych.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o wykryciu choroby roślin uprawnych,
- krótkie wypowiedzi przedstawicieli służb fitosanitarnych, administracji i ekspertów rolniczych,
- informacje o obszarach objętych monitoringiem i nadzorem,
- przekazywanie pierwszych zaleceń dla rolników,
- komunikaty dotyczące rozpoznawania objawów choroby,
- informacje o zasadach zgłaszania podejrzeń do właściwych służb,
- komunikaty dotyczące możliwych ograniczeń transportu materiału roślinnego,
- wyjaśnianie, że zagrożenie dotyczy przede wszystkim upraw i produkcji rolnej,
- podkreślanie braku zagrożenia dla zdrowia ludzi,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności i niedoborów produktów.

Faza 2 – faza ograniczania rozprzestrzeniania choroby (1–30 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad sytuacją informacyjną oraz wspieranie działań fitosanitarnych.

- regularne aktualizacje sytuacji fitosanitarnej,
- informacje o nowych obszarach objętych nadzorem lub kontrolami,
- komunikaty dotyczące działań monitoringowych i laboratoryjnych,
- wywiady eksperckie z przedstawicielami PIORiN i instytutów badawczych,
- materiały poradnikowe dotyczące ograniczania rozprzestrzeniania się patogenu,
- informacje dla rolników dotyczące dezynfekcji sprzętu i zasad pracy na plantacjach,
- komunikaty o ewentualnych ograniczeniach administracyjnych i logistycznych,
- informacje dla producentów żywności i podmiotów handlowych,
- prostowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących strat, ograniczeń handlowych i bezpieczeństwa produktów,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do systemu kontroli jakości i bezpieczeństwa żywności.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: ograniczenie skutków gospodarczych, odbudowa stabilności sektora rolnego oraz podsumowanie działań.

- komunikaty o stabilizacji sytuacji fitosanitarnej,
- informacje o znoszeniu lub zmianie ograniczeń,
- podsumowania działań służb fitosanitarnych, administracji i instytutów badawczych,
- informacje o możliwych formach wsparcia dla producentów rolnych,
- wywiady eksperckie dotyczące dalszej profilaktyki,

- materiały edukacyjne dotyczące ochrony upraw i monitorowania objawów chorób,
- komunikaty dotyczące dalszego nadzoru nad jakością i bezpieczeństwem żywności.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od skali występowania choroby, rodzaju upraw objętych zagrożeniem oraz decyzji służb fitosanitarnych.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 dzień	Wykrycie choroby i pierwsze zalecenia	Komunikaty o obszarach objętych nadzorem, objawach choroby, zasadach zgłaszania podejrzeń i zaleceniach dla rolników	Informacje o skali sytuacji, działaniach służb fitosanitarnych i braku zagrożenia dla zdrowia ludzi
4-7 dzień	Monitoring upraw i działania kontrolne	Instrukcje dla rolników, informacje o kontrolach, ograniczeniach transportowych i zasadach postępowania z materiałem roślinnym	Wywiady eksperckie, materiały wyjaśniające charakter choroby i działania administracji
2-3 tydzień	Ograniczanie rozprzestrzeniania choroby	Aktualizacje obszarów objętych nadzorem, informacje o wynikach kontroli i zaleceniach fitosanitarnych	Komentarze instytucjonalne, informacje o wpływie na sektor rolny i bezpieczeństwo żywności
4 tydzień i dalej	Stabilizacja sytuacji fitosanitarnej	Informacje o zmianach ograniczeń, dalszym monitoringu upraw i możliwym wsparciu dla rolników	Materiały podsumowujące, rekomendacje ekspertów, komunikaty o dalszym nadzorze nad produkcją
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Informacje o znoszeniu ograniczeń, wsparciu dla producentów i dalszych zaleceniach ochrony upraw	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące profilaktyki fitosanitarnej

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji wystąpienia epifitozy obejmującej rozległe obszary upraw rolnych są działania prowadzone przez Państwową Inspekcję Ochrony Roślin i Nasiennictwa, administrację publiczną, służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo fitosanitarne oraz lokalne samorządy.

W sytuacji zagrożenia dla produkcji rolnej komunikacja bezpośrednia ma charakter informacyjny, instruktażowy i stabilizujący. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie rolnikom aktualnych informacji o sytuacji fitosanitarnej,
- ograniczanie rozprzestrzeniania się choroby,
- przekazywanie zaleceń dotyczących ochrony upraw,
- ograniczanie dezinformacji i nieuzasadnionych obaw społecznych,
- oraz utrzymanie zaufania do bezpieczeństwa żywności i działań służb państwowych.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o skali i charakterze zagrożenia,
- wyjaśnianie zasad postępowania dla rolników,
- informowanie o działaniach monitoringowych i laboratoryjnych,
- przekazywanie zaleceń dotyczących identyfikacji objawów choroby,
- wyjaśnianie zasad przemieszczania materiału roślinnego,
- oraz ograniczanie paniki i niepotrzebnych obaw dotyczących bezpieczeństwa żywności.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- rolnikami,
- przedstawicielami izb rolniczych,
- doradcami rolniczymi,
- przedstawicielami organizacji producentów,
- przedsiębiorcami sektora rolno-spożywczego,
- sołtysami,
- przedstawicielami samorządów,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych informacji oraz ograniczanie ryzyka powstawania sprzecznych interpretacji dotyczących sytuacji.

Komunikacja bezpośrednia może być prowadzona również podczas:

- kontroli gospodarstw,
- działań monitoringowych,
- pobierania próbek,
- spotkań lokalnych,
- oraz działań związanych z wdrażaniem ograniczeń fitosanitarnych.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- rolników prowadzących produkcję zbóż i warzyw,
- właścicieli dużych gospodarstw rolnych,
- małych gospodarstw rodzinnych,
- przedsiębiorców sektora rolnego,
- oraz mieszkańców terenów wiejskich.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, rzeczowy i oparty na wiedzy eksperckiej oraz skoordynowane pomiędzy służbami fitosanitarnymi, administracją publiczną i instytucjami rolniczymi.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji wystąpienia epifitozy są rolnicy oraz podmioty związane z produkcją, przetwarzaniem i obrotem płodami rolnymi.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji fitosanitarnej,
- objawach choroby,
- zasadach ochrony upraw,
- procedurach zgłaszania nowych przypadków,
- możliwych ograniczeniach dotyczących przemieszczania materiału roślinnego,
- oraz zasadach ograniczania rozprzestrzeniania się choroby.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- rolnikom z terenów objętych ogniskami choroby,
- właścicielom małych gospodarstw,
- przedsiębiorcom sektora rolnego,
- mieszkańcom terenów wiejskich,
- osobom korzystającym głównie z nieformalnych źródeł informacji,
- oraz społecznościom obawiającym się zagrożeń dla bezpieczeństwa żywności.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być praktyczna i instruktażowa,
- opierać się na prostym języku,
- wyjaśniać procedury krok po kroku,
- regularnie prostować nieprawdziwe informacje,
- oraz jasno wskazywać, że choroba nie stanowi zagrożenia dla zdrowia ludzi.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów do społeczności lokalnych oraz ograniczający ryzyko powstawania nieuzasadnionych obaw społecznych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki rozwoju sytuacji fitosanitarnej.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter intensywny i koncentrują się na:

- potwierdzaniu wystąpienia choroby,
- przekazywaniu zaleceń dla rolników,
- wyjaśnianiu zasad monitoringu i kontroli,
- oraz ograniczaniu dezinformacji.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- wsparciu rolników,
- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- informowaniu o działaniach ograniczających rozprzestrzenianie się choroby,
- wyjaśnianiu sytuacji rynkowej,
- oraz ograniczaniu skutków gospodarczych.

Działania obejmują:

- briefingi,
- spotkania lokalne.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w początkowej fazie rozwoju choroby po regularne działania organizacyjne i edukacyjne w fazie stabilizacji.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-7 dni)

Dominują działania stabilizujące i organizacyjne:

- potwierdzanie wystąpienia choroby,
- przekazywanie zaleceń dla rolników,
- informowanie o zasadach zgłaszania przypadków,
- briefingi służb fitosanitarnych i administracji,
- oraz ograniczanie dezinformacji.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-8 tygodni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie rolników,
- koordynację działań monitoringowych i fitosanitarnych,
- informowanie o ograniczeniach i zasadach transportu materiału roślinnego,
- ograniczanie skutków gospodarczych,
- utrzymanie regularnej komunikacji eksperckiej.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o wygaszaniu ograniczeń,
- podsumowaniu działań służb,
- analizie skuteczności działań fitosanitarnych,
- działaniach edukacyjnych dotyczących ochrony upraw,
- oraz wzmacnianiu odporności produkcji rolnej

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być regularne, spójne i oparte na potwierdzonych danych laboratoryjnych,
- priorytetem jest ograniczanie rozprzestrzeniania się choroby oraz ograniczanie strat gospodarczych,
- komunikacja powinna jasno oddzielać zagrożenie dla upraw od kwestii bezpieczeństwa zdrowia ludzi,
- działania realizowane są we współpracy z PIORiN, administracją publiczną, instytucjami rolniczymi i organizacjami branżowymi,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie nieprawdziwych informacji dotyczących bezpieczeństwa żywności,
- komunikacja musi uwzględniać wysokie zainteresowanie lokalnych społeczności i rynku rolnego,
- przekazy powinny ograniczać ryzyko nieuzasadnionych reakcji rynkowych i społecznych.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1-2	Potwierdzenie choroby i zasady bezpieczeństwa	Briefingi	Rolnicy i mieszkańcy	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 3-5	Objawy choroby i działania fitosanitarne	Odprawy + konsultacje	Rolnicy i doradcy rolni	Ograniczenie rozprzestrzeniania choroby
Dzień 6-10	Bezpieczeństwo żywności i sytuacja rynkowa	Spotkania lokalne	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Ograniczenie paniki społecznej
Dzień 11-20	Ograniczenia transportowe i wsparcie rolników	Punkty konsultacyjne	Rolnicy i branża rolna	Stabilizacja sytuacji
Dzień 21-30	Ograniczanie skutków gospodarczych	Konsultacje	Branża rolna	Odbudowa stabilności
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Rolnicy i mieszkańcy	Wzmacnianie odporności fitosanitarnej

Scenariusz 12: Zakłócenie funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych – rozległa awaria sieci komórkowej i internetu

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku zakłóceń funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących skali awarii, dostępności usług oraz zasad funkcjonowania mieszkańców w warunkach ograniczonej łączności.

Jednocześnie należy zakładać, że w miarę pogłębiania się awarii dostępność internetu mobilnego oraz części usług cyfrowych może być ograniczona lub niestabilna. Dlatego komunikacja cyfrowa musi być od początku wspierana przez:

- radio,
- telewizję,
- lokalne systemy nagłośnienia,
- komunikaty terenowe samorządów,
- tablice informacyjne,
- oraz komunikację prowadzoną przez służby i centra zarządzania kryzysowego.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania komunikatów o charakterze awarii,
- przekazywania informacji o ograniczeniach usług,
- informowania o alternatywnych sposobach kontaktu,
- publikowania zasad bezpiecznego funkcjonowania przy ograniczonej łączności,
- przekazywania informacji dotyczących numerów alarmowych,
- informowania o utrudnieniach w płatnościach elektronicznych,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (operatorzy telekomunikacyjni, administracja publiczna, RCB).

Komunikacja powinna być maksymalnie krótka, praktyczna i dostosowana do sytuacji ograniczonego dostępu do internetu i usług mobilnych.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik informacyjnych,
- przypominania zasad funkcjonowania podczas awarii,
- publikowania komunikatów dotyczących płatności i kontaktu alarmowego,
- prezentowania najważniejszych zaleceń w uproszczonej formie.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, bardzo czytelne i skoncentrowane na praktycznych działaniach.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o postępach przywracania usług,
- komunikacji z mediami, administracją i sektorem technologicznym,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania charakteru awarii,
- przekazywania zasad funkcjonowania w warunkach ograniczonej łączności,
- uspokajania mieszkańców,
- wzmacniania wiarygodności komunikacji instytucji.

Krótkie nagrania (30–60 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedzi przedstawicieli operatorów i administracji,
- informacje o przewidywanym czasie usuwania awarii,
- instrukcje dotyczące korzystania z numerów alarmowych,
- zalecenia dotyczące ograniczania przeciążenia sieci,
- przypomnienia o korzystaniu z alternatywnych źródeł informacji.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych awarią infrastruktury telekomunikacyjnej.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- instrukcyjny,
- organizacyjny,
- uspokajający,
- oraz praktyczny.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpiecznym funkcjonowaniu przy ograniczonej łączności,
- dostępności usług podstawowych,
- korzystaniu z alternatywnych kanałów informacji,
- ograniczaniu przeciążenia sieci,
- racjonalnym korzystaniu z urządzeń mobilnych.

Szczególną uwagę poświęca się seniorom oraz osobom zależnym od kontaktu telefonicznego i usług cyfrowych. Komunikaty dla tej grupy powinny:

- być bardzo proste,
- zawierać jasne instrukcje,
- wskazywać alternatywne sposoby kontaktu,
- informować o punktach pomocy i wsparcia.

Mieszkańcy dużych miast wymagają komunikacji dotyczącej:

- problemów z płatnościami bezgotówkowymi,
- utrudnień w transporcie,
- ograniczeń działania aplikacji mobilnych,
- dostępności bankomatów i usług stacjonarnych.

Przedsiębiorcy wymagają komunikacji dotyczącej:

- stabilności infrastruktury,
- możliwych utrudnień operacyjnych,
- alternatywnych procedur działania,
- bezpieczeństwa danych i systemów.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów między operatorami i administracją,
- informacji o przewidywanym czasie przywrócenia usług,
- szybkiego reagowania na niepotwierdzone informacje.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja stają się kluczowymi kanałami komunikacji przy ograniczonej dostępności internetu,
- strona internetowa pozostaje źródłem referencyjnym tak długo, jak pozwala na to infrastruktura,
- priorytetem jest utrzymanie podstawowego przepływu informacji,
- komunikacja musi zakładać możliwość dalszego pogarszania się dostępności usług cyfrowych,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim wpływie awarii na bezpieczeństwo mieszkańców.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców i ograniczenie chaosu informacyjnego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + instrukcje	3–6 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 1–2 h	Informacja dla mediów i administracji
Instagram	Stories + grafiki informacyjne	2–4 relacje	Wizualne przypomnienia
Strona WWW	Komunikat główny + status usług	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty kryzysowe	regularnie	Kluczowe źródło offline
Alert RCB	Ostrzeżenia wyłącznie przy zagrożeniu bezpieczeństwa	wg potrzeb	Ostrzeżenie mieszkańców

FAZA 2 – STABILIZACJA I ODTWARZANIE USŁUG (1–7 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i organizacja funkcjonowania mieszkańców

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + instrukcje praktyczne	co 3–6 h	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Status przywracania usług	co 2–4 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia	2 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Radio / TV	Komunikaty i aktualizacje	regularnie	Kluczowy kanał offline
Strona WWW	Aktualizacja dostępności usług	wg zmian	Punkt odniesienia
Samorządy lokalne	Komunikaty terenowe	ciągłe	Informacja lokalna

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie stabilności i odbudowa zaufania społecznego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o przywracaniu usług	1-2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące funkcjonowania w warunkach ograniczonej łączności	długofalowo	Budowanie odporności społecznej

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie awarii telekomunikacyjnej szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o całkowitym „odcięciu kraju od łączności”,
- dezinformacji dotyczącej cyberataków lub sabotażu,
- panice związanej z niedostępnością usług cyfrowych,
- fałszywym komunikatom dotyczącym numerów alarmowych,
- plotkom dotyczącym awarii infrastruktury krytycznej,
- oszustwom wykorzystującym ograniczoną dostępność usług,
- rozpowszechnianiu nieaktualnych lub zmanipulowanych materiałów.

Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się na prostych komunikatach,
- unikać spekulacji dotyczących przyczyn awarii,
- przekazywać praktyczne instrukcje,
- wzmacniać poczucie kontroli sytuacji,
- promować korzystanie z alternatywnych źródeł informacji,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, operatorami i służbami.

Szczególnie ważne jest szybkie informowanie o dostępności numerów alarmowych, usług podstawowych oraz alternatywnych sposobach komunikacji w przypadku dalszego pogarszania się sytuacji infrastrukturalnej.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 **WAŻNY KOMUNIKAT** – zakłócenia w działaniu sieci telekomunikacyjnych i internetu

Na terenie kilku województw występują poważne utrudnienia w funkcjonowaniu:

- ✓ sieci komórkowych,
- ✓ internetu mobilnego i części usług stacjonarnych,
- ✓ transmisji danych,
- ✓ wybranych usług cyfrowych.

Problemy mogą obejmować:

- trudności z wykonywaniem połączeń,
- opóźnienia w dostarczaniu wiadomości SMS,
- ograniczony dostęp do internetu,
- utrudnienia w płatnościach bezgotówkowych,
- problemy z działaniem aplikacji i części usług online.


Operatorzy telekomunikacyjni prowadzą działania mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności sieci.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ ograniczenie korzystania z sieci do niezbędnych działań,
- ✓ unikanie wielokrotnych prób połączeń,
- ✓ przygotowanie alternatywnych metod kontaktu,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów.

W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy próbować kontaktu z numerami alarmowymi również z innych dostępnych sieci.

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas pożaru i zadymienia)

 Jak zachować się podczas awarii sieci i internetu?

W przypadku problemów z łącznością zachowaj spokój i ogranicz obciążenie sieci.

Pamiętaj:

- ✓ wykonuj tylko niezbędne połączenia,
- ✓ korzystaj z wiadomości SMS zamiast rozmów głosowych, jeśli to możliwe,
- ✓ oszczędzaj baterię telefonu i powerbanków,
- ✓ przygotuj gotówkę na wypadek problemów z płatnościami elektronicznymi,
- ✓ ustal alternatywne sposoby kontaktu z rodziną i bliskimi,
- ✓ korzystaj wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji.


Ważne:

- ✓ nie przeciążaj sieci wielokrotnymi próbami logowania i połączeń,
- ✓ nie udostępniaj niesprawdzonych informacji o rzekomych przyczynach awarii,
- ✓ zachowaj ostrożność wobec wiadomości wykorzystujących obecną sytuację do wyłudzeń danych.

W części miejsc mogą występować utrudnienia w działaniu:

- terminali płatniczych,
- bankomatów,
- aplikacji transportowych,
- oraz usług online.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania techniczne związane z przywracaniem pełnej sprawności sieci telekomunikacyjnych i transmisji danych.

Obe

- ✓ część usług została częściowo przywrócona,
- ✓ nadal mogą występować utrudnienia w realizacji połączeń i dostępie do internetu,
- ✓ operatorzy analizują przyczyny awarii,
- ✓ monitorowane jest obciążenie infrastruktury,
- ✓ służby współpracują z operatorami infrastruktury krytycznej.

W dalszym ciągu mogą występować:

- problemy z płatnościami bezgotówkowymi,
- ograniczenia w działaniu aplikacji mobilnych,
- utrudnienia w funkcjonowaniu części usług publicznych online.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze ograniczenie obciążania sieci,
- ✓ korzystanie z alternatywnych metod płatności i kontaktu,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ zachowanie ostrożności wobec fałszywych informacji i prób oszustw internetowych

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas rozległych zakłóceń funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami w sytuacji ograniczonego dostępu do internetu, sieci komórkowych oraz usług cyfrowych. W warunkach utrudnionej komunikacji elektronicznej szczególne znaczenie zyskuje radio jako odporne medium umożliwiające przekazywanie bieżących komunikatów kryzysowych.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- skali i charakteru awarii,
- dostępności usług telekomunikacyjnych,
- funkcjonowania numerów alarmowych i usług publicznych,
- utrudnień w płatnościach i usługach cyfrowych,
- zaleceń dotyczących bezpieczeństwa i alternatywnych sposobów komunikacji,
- oraz działań prowadzonych przez operatorów i administrację publiczną.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów operacyjnych,
- informowania o możliwych utrudnieniach w kontaktach telefonicznych,
- przekazywania informacji o alternatywnych kanałach kontaktu z instytucjami,
- informowania o problemach z płatnościami elektronicznymi,
- przekazywania zaleceń dotyczących ograniczenia obciążenia sieci,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter praktyczny, organizacyjny i uspokajający. Ich celem jest utrzymanie ciągłości komunikacji kryzysowej oraz ograniczenie skutków społecznych awarii.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali zakłóceń,
- prezentowania działań operatorów telekomunikacyjnych i administracji publicznej,
- przekazywania zaleceń dotyczących funkcjonowania w warunkach ograniczonej łączności,
- komunikowania działań prowadzonych przez służby odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo,
- ograniczania spekulacji dotyczących przyczyn awarii,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach, działaniach naprawczych oraz rekomendacjach bezpieczeństwa. Szczegółowe informacje lokalne przekazywane są głównie przez media regionalne.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas zakłóceń telekomunikacyjnych stanowią mieszkańcy obszarów objętych awarią oraz osoby korzystające na co dzień z usług cyfrowych i mobilnych.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o skali awarii,
- informowaniu o utrudnieniach w komunikacji,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących ograniczenia korzystania z sieci,
- informowaniu o możliwych problemach z płatnościami i usługami online,
- przekazywaniu alternatywnych sposobów uzyskiwania informacji i kontaktu.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest ograniczanie ryzyka paniki związanej z utratą możliwości komunikacji.

Szczególną grupę odbiorców stanowią seniorzy oraz osoby o niższych kompetencjach cyfrowych.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- wyjaśniać sytuację prostym językiem,
- informować o alternatywnych sposobach kontaktu z bliskimi i instytucjami,
- przekazywać informacje o funkcjonowaniu numerów alarmowych,
- przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- ograniczać ryzyko dezinformacji i oszustw.

Ważną grupę odbiorców stanowią przedsiębiorcy oraz podmioty zależne od funkcjonowania usług telekomunikacyjnych.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o utrudnieniach w transmisji danych,
- rekomendacje dotyczące wdrażania procedur awaryjnych,
- informowanie o możliwych problemach z płatnościami elektronicznymi,
- przekazywanie zaleceń dotyczących ciągłości działania,
- ograniczanie ryzyka destabilizacji działalności gospodarczej.

Istotną grupę odbiorców stanowią również użytkownicy usług administracji publicznej, transportu oraz bankowości elektronicznej.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o ograniczeniach działania usług,
- przekazywać informacje o alternatywnych sposobach realizacji podstawowych potrzeb,
- przypominać o konieczności przygotowania gotówki,
- informować o zasadach funkcjonowania usług publicznych podczas awarii.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, przedsiębiorców, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru i skali awarii,
- prezentowaniu działań operatorów telekomunikacyjnych i administracji publicznej,
- przekazywaniu rekomendacji bezpieczeństwa,
- informowaniu o postępach prac naprawczych,
- ograniczaniu dezinformacji i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, koordynacyjną i stabilizującą.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma ciągłość przekazywania informacji,
- radio powinno być traktowane jako podstawowy kanał komunikacji awaryjnej,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie spekulacji dotyczących przyczyn awarii,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i chaosu informacyjnego,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować,
- istotne jest przekazywanie praktycznych zaleceń dotyczących funkcjonowania w warunkach ograniczonej łączności.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wykrycia zakłóceń oraz przez cały okres utrzymywania się problemów z funkcjonowaniem sieci i usług telekomunikacyjnych.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców w funkcjonowaniu podczas awarii,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców i podmiotów gospodarczych, a jej intensywność dostosowywana jest do skali awarii oraz postępów prac naprawczych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – awaria sieci telekomunikacyjnej i internetu

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas rozległej awarii sieci komórkowej i internetu prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali awarii, dostępności usług głosowych i transmisji danych, wpływu na numery alarmowe, usługi publiczne, płatności elektroniczne oraz codzienne funkcjonowanie mieszkańców.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców o awarii, ograniczenie chaosu informacyjnego i przekazanie podstawowych instrukcji działania.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o zakłóceniach w działaniu sieci komórkowych i internetu,
- krótkie wypowiedzi przedstawicieli administracji, operatorów telekomunikacyjnych i służb,
- informacje o skali i charakterze awarii,
- komunikaty dotyczące dostępności połączeń głosowych, SMS i transmisji danych,
- informacje o funkcjonowaniu numerów alarmowych,
- zalecenia dotyczące ograniczenia korzystania z sieci do niezbędnych działań,
- komunikaty o możliwych problemach z płatnościami bezgotówkowymi i usługami online,
- wskazywanie alternatywnych sposobów kontaktu z bliskimi i instytucjami,
- informowanie o alternatywnych źródłach informacji, w szczególności radiu i telewizji,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących całkowitego odcięcia kraju od łączności lub niesprawdzonych przyczyn awarii.

Faza 2 – faza stabilizacji i odtwarzania usług (1–7 dni)

Cel: utrzymanie podstawowego przepływu informacji oraz wsparcie mieszkańców i instytucji w funkcjonowaniu przy ograniczonej łączności.

- regularne komunikaty radiowe i telewizyjne dotyczące statusu usług,
- informacje o postępach w przywracaniu działania sieci komórkowych i internetu,
- komunikaty dotyczące funkcjonowania usług publicznych, bankowości, transportu i płatności,
- informacje o alternatywnych kanałach kontaktu z urzędami, służbami i placówkami publicznymi,
- zalecenia dotyczące oszczędzania baterii w telefonach i ograniczania obciążenia sieci,
- komunikaty dla przedsiębiorców dotyczące procedur awaryjnych i ciągłości działania,
- ostrzeganie przed oszustwami wykorzystującymi awarię telekomunikacyjną,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących cyberataków, sabotażu lub awarii infrastruktury krytycznej,
- informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna,
- utrzymywanie spójnego przekazu między administracją, operatorami i służbami

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywrócenie stabilności usług, odbudowa zaufania społecznego i podsumowanie działań.

- komunikaty o stopniowym przywracaniu pełnej funkcjonalności usług,
- informacje o zakończeniu najważniejszych prac naprawczych,
- komunikaty dotyczące możliwych lokalnych utrudnień po głównej awarii,
- podsumowania działań operatorów, administracji i służb,
- wywiady eksperckie dotyczące odporności telekomunikacyjnej i ciągłości działania,

- materiały edukacyjne dotyczące funkcjonowania w warunkach ograniczonej łączności,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do oficjalnych źródeł informacji.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od skali awarii, dostępności internetu, działania sieci komórkowych oraz tempa przywracania usług.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Wystąpienie awarii i pierwsze instrukcje	Komunikaty radiowe i telewizyjne o lokalnych utrudnieniach, dostępności usług, numerach alarmowych i alternatywnych sposobach kontaktu	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o skali awarii, działaniach operatorów i administracji
1-3 dzień	Funkcjonowanie przy ograniczonej łączności	Regularne komunikaty radiowe, informacje o usługach publicznych, płatnościach, transporcie	Wypowiedzi przedstawicieli instytucji, informacje o działaniach naprawczych i statusie usług
3-7 dzień	Odtwarzanie usług i ograniczanie skutków	Aktualizacje o postępach prac, komunikaty dla przedsiębiorców i mieszkańców, informacje o lokalnych utrudnieniach	Materiały eksperckie, komunikaty o stabilizacji sieci i przywracaniu pełnej funkcjonalności
Po przywróceniu usług	Powrót do normalnego funkcjonowania	Informacje o lokalnych zakłóceniach, dalszych zaleceniach i zakończeniu procedur awaryjnych	Podsumowania działań, komentarze ekspertów, informacje o dalszym monitorowaniu sytuacji
Po kryzysie	Odbudowa zaufania i wnioski	Materiały edukacyjne dotyczące przygotowania na zakłócenia łączności i lokalnych procedur awaryjnych	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące odporności telekomunikacyjnej

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji bezpośredniej w sytuacji rozległej awarii sieci telekomunikacyjnych są działania prowadzone przez administrację publiczną, służby ratownicze, lokalne centra zarządzania kryzysowego oraz operatorów infrastruktury telekomunikacyjnej.

W sytuacji zakłócenia funkcjonowania sieci komórkowych i internetu komunikacja bezpośrednia ma kluczowe znaczenie ze względu na ograniczone działanie:

- telefonii komórkowej,
- internetu mobilnego i stacjonarnego,
- usług cyfrowych,
- aplikacji mobilnych,
- oraz części systemów komunikacji elektronicznej.

W przypadku rozległych problemów infrastrukturalnych szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- mobilne systemy nagłośnienia,
- komunikaty przekazywane przez służby,
- radio,
- oraz współpraca z lokalnymi liderami i społecznościami.

Komunikacja bezpośrednia ma charakter organizacyjny, wyjaśniający i stabilizujący. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom podstawowych informacji o sytuacji,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- informowanie o alternatywnych sposobach komunikacji,
- oraz utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa mimo ograniczeń infrastrukturalnych.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o charakterze awarii,
- wyjaśnianie wpływu sytuacji na funkcjonowanie usług publicznych,
- informowanie o zasadach kontaktu ze służbami,
- przekazywanie informacji o dostępnych kanałach komunikacji,
- wyjaśnianie utrudnień w płatnościach i usługach cyfrowych,
- oraz ograniczanie dezinformacji i plotek.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- sołtysami,
- ochotniczymi strażami pożarnymi,
- przedstawicielami operatorów telekomunikacyjnych,
- przedstawicielami infrastruktury krytycznej,

- pracownikami pomocy społecznej,
- dyrektorami szkół i placówek publicznych,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia przekazywanie jednolitych komunikatów do mieszkańców mimo ograniczonego działania elektronicznych kanałów komunikacji.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie na terenach:

- z największymi problemami telekomunikacyjnymi,
- z ograniczonym dostępem do numerów alarmowych,
- objętych utrudnieniami w płatnościach i usługach,
- oraz zamieszkiwanych przez osoby wymagające szczególnego wsparcia.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- seniorów,
- osób wykluczonych cyfrowo,
- osób zależnych od usług telekomunikacyjnych,
- przedsiębiorców,
- mieszkańców terenów wiejskich,
- oraz osób korzystających z usług wymagających transmisji danych.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i praktyczny oraz skoordynowane pomiędzy administracją, operatorami telekomunikacyjnymi i służbami ratowniczymi..

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji awarii sieci telekomunikacyjnych są mieszkańcy terenów objętych zakłóceniami oraz osoby i instytucje zależne od funkcjonowania usług telekomunikacyjnych.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- dostępnych sposobach komunikacji,
- funkcjonowaniu usług publicznych,
- utrudnieniach związanych z płatnościami i dostępem do usług,
- dostępnych punktach wsparcia,
- oraz zasadach postępowania podczas awarii.

Szczególne uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom przewlekle chorym,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- przedsiębiorcom,
- mieszkańcom terenów wiejskich,
- oraz osobom mającym ograniczony dostęp do informacji.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być maksymalnie prosta i praktyczna,
- opierać się na krótkich instrukcjach,
- zawierać informacje o alternatywnych sposobach uzyskiwania pomocy,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i chaosu.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający dystrybucję komunikatów w sytuacji ograniczonego działania usług elektronicznych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji infrastrukturalnej oraz skali utrudnień.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i organizacyjny. Priorytetem jest:

- przekazanie podstawowych informacji,
- wyjaśnienie charakteru utrudnień,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- oraz wskazanie alternatywnych sposobów komunikacji.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu przepływu informacji,
- wsparciu mieszkańców,
- informowaniu o przywracaniu usług,
- oraz organizacji pomocy dla osób szczególnie narażonych.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe,
- odprawy z lokalnymi liderami,
- mobilne punkty wsparcia,
- oraz działania realizowane przez służby i administrację.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych w pierwszych godzinach kryzysu po regularne działania organizacyjne i wspierające w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-48 h)

Dominują działania stabilizujące i organizacyjne:

- przekazywanie podstawowych informacji o awarii,
- informowanie o alternatywnych kanałach komunikacji,
- organizacja lokalnych punktów wsparcia,
- wyjaśnianie utrudnień w usługach,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (2-10 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców i przedsiębiorców,
- informowanie o przywracaniu usług,
- wsparcie osób szczególnie narażonych,
- oraz utrzymanie alternatywnych kanałów komunikacji.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o przywróceniu pełnego funkcjonowania usług,
- podsumowaniu działań operatorów i służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących funkcjonowania w warunkach ograniczonej łączności,
- oraz wzmacnianiu odporności infrastrukturalnej i społecznej.

Założenia organizacyjne

- komunikacja musi uwzględniać możliwość ograniczonego działania telefonii komórkowej i internetu,
- priorytetem jest utrzymanie podstawowego przepływu informacji,
- przekazy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie mają alternatywne i terenowe kanały komunikacji,
- działania realizowane są we współpracy z administracją lokalną, operatorami telekomunikacyjnymi, służbami ratowniczymi oraz organizacjami społecznymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, dezinformacji i przeciążenia alternatywnych kanałów komunikacji,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Co się stało i alternatywne sposoby komunikacji	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 2-3	Funkcjonowanie usług i punktów wsparcia	Punkty informacyjne	Mieszkańcy terenów objętych awarią	Organizacja pomocy
Dzień 4-5	Stabilizacja sytuacji i przywracanie usług	Spotkania lokalne + komunikaty	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Utrzymanie przepływu informacji
Dzień 6-8	Funkcjonowanie usług publicznych i płatności	Mobilne punkty wsparcia	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Ograniczenie skutków społecznych
Dzień 9-10	Powrót do standardowego funkcjonowania	Konsultacje + briefingi	Mieszkańcy i instytucje	Stabilizacja sytuacji
Po kryzysie	Wnioski i odporność infrastrukturalna	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i instytucje	Budowanie odporności społecznej

Scenariusz 13: Skazenie chemiczne na lądzie – wyciek substancji chemicznej po awarii cysterny drogowej

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku skażenia chemicznego jest Facebook.

Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie ostrzeżeń, informacji o strefach zagrożenia oraz praktycznych zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych ostrzeżeń o zagrożeniu chemicznym,
- przekazywania informacji o strefach objętych działaniami ratowniczymi,
- publikowania zaleceń dotyczących pozostania w budynkach lub ewakuacji,
- informowania o zamkniętych drogach i ograniczeniach ruchu,
- publikowania zasad postępowania przy kontakcie z substancją chemiczną,
- przekazywania informacji o jakości powietrza,
- informowania o działaniach służb ratowniczych,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (PSP, wojewodowie, sanepid, samorzady, RCB).

Komunikacja podczas zdarzenia chemicznego musi być bardzo szybka, jednoznaczna i oparta na prostych instrukcjach bezpieczeństwa.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik ostrzegawczych,
- prezentowania zasad bezpieczeństwa,
- publikowania map stref zagrożenia,
- przypominania zasad pozostania w budynkach,
- publikowania krótkich relacji dotyczących aktualnej sytuacji.

Treści publikowane na Instagramie powinny być maksymalnie uproszczone, czytelne i skoncentrowane na działaniach praktycznych.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o działaniach służb,
- publikowania aktualizacji dotyczących stref zagrożenia,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania charakteru zagrożenia,
- przekazywania instrukcji bezpieczeństwa,
- uspokajania mieszkańców,
- budowania wiarygodności komunikacji służb,
- prezentowania działań ratowniczych.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- instrukcje dotyczące pozostania w budynkach,
- informacje o ewakuacji,
- zalecenia zdrowotne,
- wyjaśnienia dotyczące jakości powietrza i zagrożenia chemicznego.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów położonych w pobliżu miejsca zdarzenia oraz obszarów znajdujących się na możliwej drodze przemieszczania się chmury chemicznej.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- instrukcyjny,
- organizacyjny,
- oraz zdrowotny.

Przekaz koncentruje się na:

- ograniczaniu ekspozycji na substancję chemiczną,
- pozostaniu w budynkach lub bezpiecznej ewakuacji,
- unikania kontaktu z oparami i skażonym terenem,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów,
- przestrzeganiu poleceń służb.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom znajdującym się bezpośrednio w strefie zagrożenia oraz osobom z chorobami układu oddechowego.

Seniorzy, dzieci oraz osoby przewlekle chore wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczania kontaktu z powietrzem zewnętrznym,
- pozostawania w zamkniętych pomieszczeniach,
- uszczelnienia okien i drzwi,
- przygotowania do możliwej ewakuacji,
- miejsc uzyskania pomocy medycznej.

Mieszkańcy terenów sąsiednich wymagają komunikacji dotyczącej:

- rzeczywistego poziomu zagrożenia,
- obszaru oddziaływania chmury chemicznej,
- jakości powietrza,
- zasad bezpiecznego zachowania.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych komunikatów dotyczących zagrożenia,
- szybkiego reagowania na fałszywe informacje,
- precyzyjnych informacji dotyczących działań służb.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja pełnią istotną rolę przy szybkim ostrzeganiu mieszkańców,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest szybkie ostrzeganie mieszkańców i ograniczenie ekspozycji na substancję chemiczną,
- komunikacja musi być jednoznaczna i regularna,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie na terenach zagrożonych.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–12 h)

Cel: natychmiastowe ostrzeżenie mieszkańców i ograniczenie zagrożenia dla życia

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenia + instrukcje bezpieczeństwa	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 30–60 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	4–6 relacji	Wizualne ostrzeżenie
Strona WWW	Komunikat główny + mapa zagrożenia	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenia i instrukcje bezpieczeństwa	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Radio / TV	Komunikaty alarmowe	regularnie	Szerokie dotarcie

FAZA 2 – STABILIZACJA I OGRANICZANIE SKUTKÓW (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i ograniczenie skutków zdrowotnych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje zdrowotne i organizacyjne	co 1–3 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status działań ratowniczych	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki bezpieczeństwa	3–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Radio / TV	Komunikaty lokalne	regularnie	Kluczowe źródło informacji
Strona WWW	Aktualizacja stref zagrożenia i zaleceń	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie bezpieczeństwa i odbudowa zaufania społecznego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o zakończeniu zagrożenia i działaniach środowiskowych	1-2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Materiały edukacyjne	Zasady postępowania przy zagrożeniach chemicznych	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie skażenia chemicznego szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o rodzaju substancji,
- dezinformacji dotyczącej skali skażenia,
- plotkom o masowych zatruciach,
- publikowaniu nieaktualnych map zagrożeń,
- fałszywym komunikatom dotyczącym ewakuacji,
- panice związanej z jakością powietrza i wody,
- rozpowszechnianiu drastycznych materiałów bez kontekstu.


Komunikacja powinna:

- być bardzo szybka i jednoznaczna,
- opierać się na prostych instrukcjach bezpieczeństwa,
- unikać spekulacji dotyczących skutków zdrowotnych,
- przekazywać wyłącznie potwierdzone informacje,
- koncentrować się na ochronie mieszkańców,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy PSP, administracją, sanepidem i samorządami.

Szczególnie ważne jest szybkie przekazywanie informacji o kierunku przemieszczania się chmury chemicznej, aktualnych zaleceniach dotyczących pozostania w budynkach lub ewakuacji oraz jakości powietrza w rejonie zdarzenia.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Awaria cysterny i zagrożenie chemiczne

Na terenie województwa śląskiego doszło do wypadku cysterny przewożącej substancję chemiczną. W wyniku zdarzenia nastąpił wyciek substancji oraz uwolnienie drażniących oparów.

Służby ratownicze wyznaczyły strefę działań i prowadzą działania związane z:

- ✓ identyfikacją substancji,
- ✓ ograniczeniem wycieku,
- ✓ monitoringiem jakości powietrza,
- ✓ zabezpieczeniem terenu,
- ✓ ochroną mieszkańców.

W rejonie zdarzenia mogą występować:


- drażniący zapach,
- ograniczona widoczność,
- utrudnienia drogowe,
- czasowe ograniczenia w poruszaniu się.

Operatorzy telekomunikacyjni prowadzą działania mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności sieci.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ niewchodzenie do strefy działań ratowniczych,
- ✓ zamknięcie okien i drzwi,
- ✓ wyłączenie wentylacji i klimatyzacji,
- ✓ śledzenie komunikatów służb,
- ✓ stosowanie się do poleceń dotyczących ewakuacji lub pozostania w budynkach.

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się podczas zagrożenia chemicznego)

 Jak zachować się podczas zagrożenia chemicznego?

Jeśli znajdujesz się w pobliżu miejsca zdarzenia:

- ✓ pozostań w budynku, jeśli służby wydały takie zalecenie,
- ✓ zamknij okna, drzwi i otwory wentylacyjne,
- ✓ wyłącz klimatyzację i wentylację mechaniczną,
- ✓ ogranicz przebywanie na zewnątrz,
- ✓ przygotuj dokumenty i najpotrzebniejsze rzeczy na wypadek ewakuacji,
- ✓ słuchaj komunikatów służb i lokalnych władz.

Jeśli odczuwasz:

- duszności,
- pieczenie oczu,
- podrażnienie dróg oddechowych,
- zawroty głowy lub nudności,
- natychmiast oddal się od miejsca zagrożenia zgodnie z kierunkiem wskazywanym przez służby i wezwij pomoc.


W części miejsc mogą występować utrudnienia w działaniu:

- terminali płatniczych,
- bankomatów,
- aplikacji transportowych,
- oraz usług online.

Nie:

- ✗ dotykaj rozlanej substancji,
- ✗ nie zbliżaj się do chmury oparów,
- ✗ nie blokuj dróg dojazdowych służbom ratowniczym.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z neutralizacją skutków wycieku substancji chemicznej po awarii cysterny.

Obecnie:

- ✓ służby prowadzą monitoring jakości powietrza i środowiska,
- ✓ zabezpieczony został teren działań ratowniczych,
- ✓ utrzymane są ograniczenia w ruchu drogowym,
- ✓ w części obszaru obowiązują zalecenia dotyczące pozostania w budynkach lub ewakuacji,
- ✓ specjalistyczne grupy ratownictwa chemicznego pracują nad ograniczeniem skutków wycieku.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze stosowanie się do zaleceń służb,
- ✓ niewchodzenie do strefy objętej działaniami,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji dotyczących zagrożenia.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zdarzenia związanego ze skażeniem chemicznym na lądzie.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami obszaru objętego zagrożeniem chemicznym. Ich rolą jest szybkie przekazywanie ostrzeżeń, zaleceń bezpieczeństwa oraz bieżących informacji dotyczących sytuacji i działań służb ratowniczych.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o charakterze zagrożenia chemicznego,
- przekazywania zaleceń dotyczących pozostania w budynkach lub ewakuacji,
- przekazywania informacji o strefach objętych ograniczeniami,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter ostrzegawczy, instruktażowy i operacyjny. Ich celem jest ograniczenie zagrożenia dla zdrowia i życia mieszkańców oraz wsparcie działań ratowniczych.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz edukacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali i charakterze zdarzenia,
- prezentowania działań służb
- przekazywania zaleceń ekspertów dotyczących bezpieczeństwa,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji kryzysowej.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach, działaniach służb oraz zaleceniach bezpieczeństwa. Szczegółowe instrukcje lokalne przekazywane są przede wszystkim przez kanały regionalne.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas skażenia chemicznego stanowią mieszkańcy obszaru objętego zagrożeniem oraz osoby przebywające w pobliżu miejsca zdarzenia.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu ostrzeżeń i zaleceń bezpieczeństwa,
- informowaniu o zasadach postępowania podczas skażenia chemicznego,
- przekazywaniu informacji o możliwej ewakuacji lub konieczności pozostania w budynkach,
- ostrzeganiu przed kontaktem z substancją chemiczną.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest szybkie przekazywanie instrukcji dotyczących ochrony zdrowia i unikanie sprzecznych komunikatów dotyczących zakresu zagrożenia.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby starsze, dzieci, osoby przewlekle chore oraz osoby z chorobami układu oddechowego.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o zagrożeniach zdrowotnych,
- zalecać ograniczenie przebywania na zewnątrz,
- informować o konieczności zamknięcia okien i wyłączenia wentylacji,
- wskazywać miejsca, gdzie można uzyskać pomoc medyczną,
- przekazywać informacje dotyczące ewakuacji i punktów wsparcia.

Istotną grupę odbiorców stanowią również mieszkańcy terenów sąsiednich oraz osoby korzystające z lokalnych ujęć wody i infrastruktury komunalnej.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o monitoringu jakości środowiska,
- przekazywać informacje o możliwym zagrożeniu dla wód i gleby,
- uspokajać nastroje społeczne poprzez przekazywanie potwierdzonych danych,
- informować o działaniach prowadzonych przez służby.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru zdarzenia i zagrożenia chemicznego,
- prezentowaniu działań służb,
- przekazywaniu rekomendacji ekspertów,
- informowaniu o działaniach związanych z neutralizacją zagrożenia,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, ostrzegawczą i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość przekazywania ostrzeżeń i komunikatów,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- przekaz powinien zawierać jasne instrukcje dotyczące bezpieczeństwa,
- istotne jest unikanie spekulacji dotyczących skali skażenia,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie ma szybkie informowanie o zmianie kierunku przemieszczania się chmury chemicznej,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia zdarzenia chemicznego oraz przez cały okres prowadzenia działań ratowniczych i neutralizacji zagrożenia.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o zagrożeniu,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców w bezpiecznym funkcjonowaniu podczas zdarzenia,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki sytuacji oraz wyników monitoringu zagrożenia

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – skażenie chemiczne na lądzie po awarii cysterny drogowej

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas skażenia chemicznego prowadzona jest w sposób natychmiastowy, jednoznaczny i fazowy. Jej intensywność zależy od rodzaju substancji, skali wycieku, kierunku przemieszczania się oparów, liczby mieszkańców w strefie zagrożenia oraz decyzji służb ratowniczych dotyczących ewakuacji lub pozostania w budynkach.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–12 h)

Cel: natychmiastowe ostrzeżenie mieszkańców, ograniczenie ekspozycji na substancję chemiczną i przekazanie jednoznacznych instrukcji bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o awarii cysterny i zagrożeniu chemicznym,
- informacje o wyznaczonej strefie zagrożenia i ograniczeniach w ruchu,
- komunikaty dotyczące pozostania w budynkach lub ewakuacji,
- zalecenia dotyczące zamknięcia okien, drzwi oraz wyłączenia wentylacji i klimatyzacji,
- ostrzeżenia przed zbliżaniem się do miejsca zdarzenia i kontaktem z substancją,
- komunikaty dotyczące monitoringu jakości powietrza,
- informacje o działaniach specjalistycznych grup ratownictwa chemicznego,
- dementowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących rodzaju substancji, skali skażenia, zatruc i ewakuacji.

Faza 2 – faza stabilizacji i ograniczania skutków (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, ochrona zdrowia mieszkańców oraz ograniczanie skutków środowiskowych i społecznych.

- regularne aktualizacje dotyczące działań ratowniczych i neutralizacji substancji,
- informacje o wynikach monitoringu jakości powietrza, wody i gleby,
- komunikaty dotyczące utrzymania lub zmiany stref zagrożenia,
- informacje o dalszych ograniczeniach w ruchu i funkcjonowaniu lokalnych usług,
- zalecenia zdrowotne dla mieszkańców, szczególnie dzieci, seniorów i osób z chorobami układu oddechowego,
- komunikaty o zasadach postępowania w przypadku wystąpienia objawów podrażnienia lub zatrucia,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących jakości powietrza, wody i skali zagrożenia,
- regularne informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywrócenie bezpieczeństwa, odbudowa zaufania społecznego i podsumowanie działań.

- komunikaty o zakończeniu bezpośredniego zagrożenia,
- informacje o znoszeniu ograniczeń w ruchu i dostępie do terenu,
- komunikaty dotyczące dalszego monitoringu środowiskowego,
- informacje o zasadach bezpiecznego powrotu do normalnego funkcjonowania,
- wywiady eksperckie dotyczące skutków zdrowotnych i środowiskowych,
- materiały edukacyjne dotyczące postępowania przy zagrożeniach chemicznych.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od rodzaju substancji, wyników monitoringu środowiskowego, kierunku przemieszczania się oparów oraz decyzji służb ratowniczych.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 h	Awaria cysterny i natychmiastowe ostrzeżenie	Komunikaty alarmowe, informacje o strefie zagrożenia, zalecenia pozostania w budynkach lub ewakuacji, objazdy	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze zdarzenia i działaniach służb
3-12 h	Działania ratownicze i ograniczanie ekspozycji	Regularne komunikaty o zaleceniach dla mieszkańców,	Informacje o skali zdarzenia,
12-24 h	Stabilizacja sytuacji i monitoring	Aktualizacje dotyczące stref zagrożenia, wyników monitoringu i zaleceń zdrowotnych	Wypowiedzi ekspertów, informacje o neutralizacji substancji i ograniczaniu skutków środowiskowych
1-3 dzień	Usuwanie skutków i przywracanie bezpieczeństwa	Informacje o znoszeniu ograniczeń, dalszym monitoringu, bezpieczeństwie mieszkańców i lokalnych usługach	Materiały wyjaśniające, komentarze instytucjonalne, informacje o dalszych działaniach służb
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Informacje o zakończeniu działań, zgłaszaniu szkód, zaleceniach po zdarzeniu chemicznym	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące postępowania przy zagrożeniach chemicznych

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji wystąpienia zagrożenia chemicznego komunikacja bezpośrednia ma charakter alarmowy, instruktażowy i interwencyjny. Jej głównym celem jest:

- ochrona życia i zdrowia mieszkańców,
- przekazywanie jednoznacznych instrukcji bezpieczeństwa,
- ograniczanie ekspozycji na substancję chemiczną,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego i paniki.

Ze względu na dynamiczny charakter zagrożenia oraz możliwość przemieszczania się chmury chemicznej szczególnego znaczenia nabierają:

- mobilne systemy nagłośnienia,
- komunikaty przekazywane przez służby,
- oraz bezpośrednia komunikacja prowadzona przez funkcjonariuszy i ratowników.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji,
- informowanie o zasięgu strefy zagrożenia,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- przekazywanie instrukcji dotyczących ewakuacji lub pozostania w budynkach,
- oraz ograniczanie ryzyka dezinformacji i niekontrolowanych zachowań mieszkańców.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie na terenach:

- objętych skażeniem lub zagrożeniem skażeniem,
- przygotowywanych do ewakuacji,
- położonych na kierunku przemieszczania się chmury chemicznej,
- oraz znajdujących się w pobliżu zamkniętych dróg i infrastruktury.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby ratownicze i ekspertów.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji skażenia chemicznego są mieszkańcy terenów znajdujących się w strefie zagrożenia oraz osoby mogące zostać objęte ewakuacją lub działaniami ochronnymi.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- zasadach bezpieczeństwa,
- postępowaniu w przypadku kontaktu z oparami,
- organizacji ewakuacji lub pozostania w budynkach,
- oraz ograniczaniu ryzyka zdrowotnego.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom z problemami oddechowymi,
- osobom przewlekle chorym,
- rodzinom z dziećmi,
- mieszkańcom terenów bezpośrednio zagrożonych,
- oraz osobom wymagającym wsparcia podczas ewakuacji.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być maksymalnie krótka i praktyczna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- zawierać jasne polecenia dotyczące bezpieczeństwa,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i samodzielnego przemieszczania się w rejonie zagrożenia.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz organizację lokalnych działań pomocowych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji chemicznej oraz warunków atmosferycznych wpływających na przemieszczanie się chmury substancji.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i interwencyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie ostrzeżeń,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- oraz ograniczanie narażenia mieszkańców.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu przepływu informacji,
- wsparciu mieszkańców,
- informowaniu o wynikach monitoringu środowiska,
- oraz ograniczaniu skutków zdrowotnych i środowiskowych.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych podczas aktywnego zagrożenia po regularne działania organizacyjne i informacyjne w kolejnych godzinach i dniach.

Działania bezpośrednio planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie ostrzeżeń,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- organizacja ewakuacji lub izolacji mieszkańców,
- informowanie o zamknięciach dróg,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-7 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców,
- informowanie o wynikach monitoringu środowiska,
- utrzymanie regularnej komunikacji,
- oraz ograniczanie skutków środowiskowych.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o zakończeniu zagrożenia,
- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących zagrożeń chemicznych,
- oraz wzmacnianiu lokalnych procedur bezpieczeństwa.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być szybkie, jednoznaczne i oparte na potwierdzonych danych służb ratowniczych,
- priorytetem jest ochrona życia i zdrowia mieszkańców,
- komunikacja powinna zawierać krótkie i praktyczne instrukcje bezpieczeństwa,
- szczególne znaczenie mają terenowe kanały komunikacji i bezpośrednie działania służb,
- działania realizowane są we współpracy z PSP, grupami ratownictwa chemicznego, administracją lokalną, policją i służbami medycznymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, samodzielnych prób przemieszczania się oraz rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Godziny 0-6	Skażenie i zasady bezpieczeństwa	Briefingi	Mieszkańcy	Ochrona życia i zdrowia
Godziny 6-12	Ewakuacja lub izolacja mieszkańców	Briefingi	Mieszkańcy strefy zagrożenia	Ograniczenie ekspozycji
Dzień 1-5	Monitoring jakości powietrza i sytuacja środowiskowa	Briefingi	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja sytuacji
Dzień 5-7	Powrót do normalnego funkcjonowania	Briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Mieszkańcy i instytucje	Budowanie odporności lokalnej

Scenariusz 14: Skażenie chemiczne na morzu – wyciek substancji ropopochodnej po kolizji jednostek na obszarze portowym

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku skażenia chemicznego na morzu jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących skali zdarzenia, zagrożeń środowiskowych oraz działań prowadzonych przez służby morskie i ratownicze.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych komunikatów o zdarzeniu,
- przekazywania informacji o skali wycieku,
- publikowania map obszarów objętych skażeniem,
- informowania o działaniach służb morskich i ratowniczych,
- przekazywania zaleceń dla mieszkańców i turystów,
- informowania o ograniczeniach w dostępie do wybrzeża i portów,
- publikowania komunikatów dotyczących bezpieczeństwa środowiskowego,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (Urząd Morski, PSP, Wody Polskie, wojewodowie, RCB).

Komunikacja powinna podkreślać, że sytuacja jest monitorowana, działania ratownicze są prowadzone, a informacje publikowane są na bieżąco wraz z rozwojem sytuacji.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik informacyjnych,
- prezentowania map zagrożonych obszarów,
- publikowania relacji dotyczących działań służb,
- przypominania zasad bezpieczeństwa,
- informowania o ograniczeniach w dostępie do wybrzeża.

Treści publikowane na Instagramie powinny być proste, wizualne i skoncentrowane na praktycznych informacjach.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- publikowania aktualizacji dotyczących działań ratowniczych,
- informowania o przemieszczaniu się plamy zanieczyszczeń,
- komunikacji z mediami, administracją i branżą morską,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania charakteru zdarzenia,
- prezentowania działań służb,
- uspokajania mieszkańców,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji,
- pokazywania skali działań środowiskowych.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- informacje o działaniach neutralizacyjnych,
- wyjaśnienia dotyczące wpływu na środowisko,
- zalecenia dla mieszkańców i turystów,
- informacje o ograniczeniach dostępu do wybranych obszarów.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów nadmorskich, użytkownicy portów oraz osoby przebywające na wybrzeżu.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- informacyjny,
- organizacyjny,
- środowiskowy,
- oraz uspokajający.

Przekaz koncentruje się na:

- rzeczywistej skali zagrożenia,
- ograniczeniach obowiązujących na wybrzeżu,
- działaniach służb,
- ochronie środowiska,
- unikaniu kontaktu z zanieczyszczeniami.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom terenów nadmorskich oraz osobom prowadzącym działalność związaną z morzem i turystyką.

Rybaczy oraz branża morska wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczeń żeglugi,
- możliwych ograniczeń połowowych,
- stref objętych działaniami służb,
- procedur bezpieczeństwa.

Turyści wymagają komunikacji dotyczącej:

- dostępności plaż i kąpielisk,
- ograniczeń w dostępie do wybranych terenów,
- zakazu kontaktu z zanieczyszczeniem,
- aktualnych komunikatów dotyczących bezpieczeństwa.

Mieszkańcy terenów przybrzeżnych wymagają komunikacji dotyczącej:

- rzeczywistego poziomu zagrożenia zdrowotnego,
- jakości powietrza i środowiska,
- działań ochronnych,
- ewentualnych ograniczeń lokalnych.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- precyzyjnych danych dotyczących skali skażenia,
- informacji o działaniach ratowniczych,
- szybkiego reagowania na niepotwierdzone informacje.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację regionalną,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest ograniczenie chaosu informacyjnego i ochrona środowiska,
- komunikacja musi być regularna i oparta na potwierdzonych danych,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie o zdarzeniu i ograniczenie ryzyka środowiskowego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + zalecenia	3–6 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 1–2 h	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki informacyjne	3–4 relacje	Wizualne wsparcie
Strona WWW	Komunikat główny + mapa skażenia	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty regionalne	regularnie	Szerokie dotarcie
Briefingi	Informacje ogólne	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – OGRANICZANIE SKUTKÓW I DZIAŁANIA ŚRODOWISKOWE (1–14 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i ograniczenie skutków środowiskowych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje o ograniczeniach	co 3–6 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status działań i monitoringu	co 2–4 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i relacje	2–3 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja map i komunikatów	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne	Wywiady i komunikaty	wg potrzeb	Ograniczanie napięć społecznych

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa zaufania społecznego i ograniczenie skutków środowiskowych oraz gospodarczych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o wygaszaniu działań i odbudowie środowiska	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące ochrony środowiska morskiego	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie skażenia chemicznego na morzu szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o skali skażenia,
- dezinformacji dotyczącej zagrożenia dla zdrowia mieszkańców,
- publikowaniu nieaktualnych zdjęć i materiałów,
- spekulacjom dotyczącym katastrofy ekologicznej,
- fałszywym komunikatom o zamknięciu całego wybrzeża,
- plotkom dotyczącym bezpieczeństwa żywności i rybołówstwa,
- rozpowszechnianiu niesprawdzonych prognoz dotyczących przemieszczania się zanieczyszczeń.

Komunikacja powinna:

- być regularna i oparta na danych środowiskowych,
- unikać alarmistycznego języka,
- wyraźnie oddzielać zagrożenie środowiskowe od zagrożenia zdrowotnego,
- przekazywać praktyczne informacje dotyczące ograniczeń i bezpieczeństwa,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją morską, służbami ratowniczymi, samorządami i administracją rządową.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na fałszywe informacje dotyczące jakości wody, bezpieczeństwa plaż i produktów rybołówstwa oraz utrzymywanie regularnej komunikacji dotyczącej postępów działań środowiskowych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Wyciek substancji ropopochodnej w rejonie Zatoki Gdańskiej

W rejonie portowym doszło do kolizji jednostek pływających, w wyniku której nastąpił wyciek substancji ropopochodnej do akwenu oraz wód przybrzeżnych.

Służby morskie i ratownicze prowadzą działania związane z:

- ✓ ograniczaniem rozprzestrzeniania się zanieczyszczenia,
- ✓ zabezpieczaniem akwenu,
- ✓ monitoringiem środowiska,
- ✓ usuwaniem substancji z powierzchni wody.

Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla zdrowia mieszkańców,
- ✓ sytuacja jest stale monitorowana przez odpowiednie służby.


W rejonie działań mogą występować:

- ograniczenia w ruchu jednostek,
- czasowe zamknięcia wybranych obszarów,
- utrudnienia związane z działaniami ratowniczymi.

Prosimy mieszkańców i turystów o:

- ✓ niewchodzenie do wyznaczonych stref działań,
- ✓ niezbliżanie się do zanieczyszczonej linii brzegowej,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów służb.

Post 2 (Instruktażowy – zasady bezpieczeństwa)

 Jak zachować się w przypadku skażenia substancją ropopochodną?

W związku z wyciekami substancji ropopochodnej zachowaj szczególną ostrożność w rejonie wybrzeża i terenów portowych.

Pamiętaj:

- ✓ nie dotykaj zanieczyszczonej wody ani substancji znajdującej się na brzegu,
- ✓ nie zbieraj samodzielnie zanieczyszczeń,
- ✓ unikaj spacerów po terenach objętych skażeniem,
- ✓ stosuj się do ograniczeń wprowadzanych przez służby,
- ✓ obserwuj komunikaty dotyczące jakości środowiska i bezpieczeństwa.


W przypadku kontaktu z substancją:

- ✓ dokładnie przemyj skórę wodą,
- ✓ zmień zanieczyszczoną odzież,
- ✓ w razie wystąpienia podrażnień skontaktuj się z lekarzem.

Nie:

- ✗ wchodź do wody na obszarach objętych skażeniem,
- ✗ nie blokuj działań służb ratowniczych,
- ✗ nie rozpowszechniaj niesprawdzonych informacji dotyczących zagrożenia

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z ograniczaniem skutków wycieku substancji ropopochodnej po kolizji jednostek pływających.

Obecnie:

- ✓ rozmieszczono zapory przeciwolejowe,
- ✓ prowadzone jest zbieranie zanieczyszczeń z powierzchni wody,
- ✓ realizowany jest monitoring lotniczy i środowiskowy,
- ✓ służby analizują kierunek przemieszczania się plamy zanieczyszczenia,
- ✓ utrzymane zostały ograniczenia w części obszarów portowych i przybrzeżnych.

Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców,
- ✓ działania koncentrują się na ochronie środowiska oraz ograniczeniu rozprzestrzeniania się skażenia.

Prosimy mieszkańców i turystów o:

- ✓ dalsze unikanie terenów objętych działaniami,
- ✓ stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych danych.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zdarzenia związanego ze skażeniem chemicznym na morzu.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami terenów nadmorskich, społecznościami portowymi oraz podmiotami gospodarczymi funkcjonującymi w rejonie objętym skutkami wycieku substancji ropopochodnej.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji na obszarze portowym i przybrzeżnym,
- zasięgu i przemieszczania się zanieczyszczenia,
- ograniczeń dotyczących dostępu do wybranych terenów,
- działań prowadzonych przez służby morskie i ratownicze,
- zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców i użytkowników akwenu,
- oraz możliwego wpływu zdarzenia na środowisko i lokalną gospodarkę.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów operacyjnych,
- informowania o zamkniętych lub ograniczonych obszarach portowych i plażach,
- przekazywania zaleceń dotyczących unikania kontaktu z zanieczyszczoną wodą,
- informowania o działaniach związanych z neutralizacją skutków wycieku,
- prostowania niepotwierdzonych informacji dotyczących zagrożenia dla mieszkańców,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter informacyjny, ostrzegawczy i organizacyjny. Ich celem jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańców oraz wsparcie działań środowiskowych i ratowniczych.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, edukacyjną oraz koordynacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali zdarzenia,
- prezentowania działań służb morskich, administracji publicznej i ratownictwa chemicznego,
- informowania o możliwym wpływie zdarzenia na środowisko naturalne,
- przekazywania rekomendacji ekspertów,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji kryzysowej.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na faktach, działaniach służb oraz możliwych skutkach środowiskowych i gospodarczych zdarzenia.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas skażenia chemicznego na morzu stanowią mieszkańcy terenów nadmorskich oraz osoby przebywające w rejonie objętym skutkami wycieku.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o skali i charakterze zdarzenia,
- informowaniu o ograniczeniach dotyczących dostępu do wybranych terenów,
- przekazywaniu zaleceń bezpieczeństwa,
- informowaniu o działaniach prowadzonych przez służby,
- ograniczaniu ryzyka paniki i dezinformacji.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest przekazywanie potwierdzonych informacji dotyczących rzeczywistego poziomu zagrożenia dla mieszkańców.

Szczególną grupę odbiorców stanowią rybacy, przedsiębiorcy związani z gospodarką morską, branżą portową, turystyką oraz gastronomią.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o ograniczeniach na obszarach portowych i wodnych,
- informować o możliwych skutkach gospodarczych zdarzenia,
- informować o działaniach prowadzonych przez administrację i służby,
- ograniczać ryzyko destabilizacji lokalnej działalności gospodarczej.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy terenów turystycznych oraz osoby przebywające czasowo na wybrzeżu.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o ograniczeniach dotyczących korzystania z wybranych obszarów,
- przekazywać zalecenia bezpieczeństwa,
- wyjaśniać charakter zagrożenia środowiskowego,
- przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji.

Istotną grupę odbiorców stanowią również organizacje ekologiczne, środowiska eksperckie oraz media branżowe.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- przekazywanie danych dotyczących skali skażenia,
- informowanie o działaniach monitoringowych i środowiskowych,
- prezentowanie działań neutralizacyjnych.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, przedsiębiorców oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru zdarzenia i jego skutków,
- prezentowaniu działań służb ratowniczych i administracji publicznej,
- przekazywaniu informacji o możliwym wpływie na środowisko i gospodarkę,
- informowaniu o działaniach neutralizacyjnych i monitoringowych,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, edukacyjną i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie przekazywanie potwierdzonych informacji,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte na danych służb i monitoringu środowiskowego,
- istotne jest unikanie spekulacji dotyczących skali skażenia i jego skutków,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i dezinformacji,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie ma przekazywanie informacji o działaniach ochronnych i środowiskowych,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia zdarzenia oraz przez cały okres prowadzenia działań ratowniczych i środowiskowych.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców i podmiotów gospodarczych w funkcjonowaniu podczas zdarzenia,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców i podmiotów gospodarczych, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki sytuacji oraz wyników monitoringu środowiskowego.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – skażenie chemiczne na obszarze portowym

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas skażenia chemicznego na morzu prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali wycieku, rodzaju substancji, kierunku przemieszczania się zanieczyszczenia, wpływu na środowisko, port, żeglugę, rybołówstwo, turystykę oraz społeczności nadmorskie.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie o zdarzeniu, ograniczenie chaosu informacyjnego oraz przekazanie pierwszych zaleceń bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o kolizji jednostek i wycieku substancji ropopochodnej,
- informacje o skali i lokalizacji zdarzenia,
- komunikaty dotyczące obszarów portowych i przybrzeżnych objętych ograniczeniami,
- informacje o działaniach związanych z ograniczaniem rozprzestrzeniania się zanieczyszczenia,
- ostrzeżenia przed kontaktem z zanieczyszczoną wodą, osadem lub substancją na brzegu,
- informacje o monitoringu środowiska i jakości wody,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących skali skażenia, zagrożenia dla mieszkańców i zamknięcia całego wybrzeża,
- wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Faza 2 – faza ograniczania skutków i działań środowiskowych (1–14 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, wsparcie działań ratowniczych i środowiskowych oraz ograniczanie skutków społecznych i gospodarczych.

- regularne aktualizacje dotyczące przemieszczania się plamy zanieczyszczenia,
- informacje o działaniach neutralizacyjnych i usuwaniu substancji z powierzchni wody,
- komunikaty dotyczące zapór przeciwolejujących, monitoringu lotniczego i środowiskowego,
- informacje o ograniczeniach dla żeglugi, portu, rybołówstwa i turystyki,
- komunikaty dotyczące dostępności plaż, kąpielisk i terenów przybrzeżnych,
- informacje o możliwym wpływie zdarzenia na środowisko, ptaki, ryby i obszary chronione,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących jakości wody, bezpieczeństwa plaż i produktów rybołówstwa,
- regularne informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Cel: odbudowa zaufania społecznego, ograniczenie skutków środowiskowych i gospodarczych oraz podsumowanie działań.

- komunikaty o zakończeniu głównych działań ratowniczych i neutralizacyjnych,
- informacje o znoszeniu ograniczeń w portach, na plażach i akwenach,
- komunikaty dotyczące dalszego monitoringu środowiska,
- podsumowania działań administracji morskiej, służb ratowniczych i środowiskowych,
- materiały edukacyjne dotyczące ochrony środowiska morskiego,.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od skali wycieku, warunków hydrometeorologicznych, wyników monitoringu środowiskowego oraz decyzji administracji morskiej i służb.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Kolizja jednostek i pierwsze ograniczenia	Komunikaty o miejscu zdarzenia, ograniczeniach w porcie i na wybrzeżu, zaleceniach dla mieszkańców, turystów i użytkowników akwenu	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze zdarzenia, działaniach służb i skali wycieku
1-3 dzień	Działania ratownicze i monitoring środowiska	Informacje o zaporach, usuwaniu zanieczyszczeń, ograniczeniach dla żeglugi, plaż i portu	Informacje o działaniach neutralizacyjnych i monitoringu środowiskowym
3-7 dzień	Ograniczanie skutków środowiskowych i gospodarczych	Komunikaty dla rybaków, branży turystycznej, mieszkańców i przedsiębiorców; informacje o jakości wody i dostępności terenów	Wywiady eksperckie
7-14 dzień	Stabilizacja sytuacji i działania porządkowe	Informacje o znoszeniu części ograniczeń, sprzątaniu linii brzegowej, dalszym monitoringu i zaleceniach	Komentarze instytucjonalne, podsumowania działań służb i administracji morskiej
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Informacje o zakończeniu działań, zgłaszaniu szkód i dalszych zaleceniach dla społeczności lokalnej	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące ochrony środowiska morskiego

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji rozległego skażenia akwenu komunikacja bezpośrednia ma charakter informacyjny, ostrzegawczy i organizacyjny. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom i użytkownikom wybrzeża aktualnych informacji o sytuacji,
- ograniczanie ryzyka dla środowiska i bezpieczeństwa ludzi,
- informowanie o ograniczeniach w dostępie do wybranych obszarów,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego i dezinformacji.

Ze względu na możliwe skutki środowiskowe oraz wysokie zainteresowanie społeczne szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- briefingi służb morskich i ratowniczych,
- komunikaty przekazywane przez administrację portową i samorządy,
- oraz współpraca z lokalnymi społecznościami i branżą rybacką oraz turystyczną.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o skali wycieku,
- informowanie o działaniach ratowniczych i środowiskowych,
- wyjaśnianie możliwego wpływu sytuacji na środowisko,
- informowanie o ograniczeniach w dostępie do wybranych obszarów,
- przekazywanie zaleceń dla mieszkańców i użytkowników wybrzeża,
- oraz ograniczanie ryzyka powstawania niepotwierdzonych informacji.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- przedstawicielami samorządów,
- rybakami,
- przedstawicielami portów i marin,
- przedstawicielami organizacji ekologicznych,
- ochotniczymi strażami pożarnymi,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów oraz wspiera organizację działań ochronnych i środowiskowych na poziomie lokalnym.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- w rejonie portów i marin,
- na terenach nadbrzeżnych,
- w miejscowościach turystycznych,
- na obszarach objętych działaniami ratowniczymi,
- oraz w miejscach potencjalnego zagrożenia środowiskowego.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- mieszkańców terenów nadmorskich,
- rybaków,
- przedsiębiorców branży turystycznej,
- osób korzystających z terenów nadbrzeżnych,
- oraz osób pracujących na morzu i w portach.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty na potwierdzonych danych przekazywanych przez służby morskie i ratownicze.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji skażenia chemicznego na morzu są mieszkańcy terenów nadmorskich oraz podmioty związane z gospodarką morską, turystyką i rybołówstwem.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- zasadach bezpieczeństwa,
- ograniczeniach w dostępie do wybranych obszarów,
- działaniach prowadzonych przez służby,
- możliwym wpływie sytuacji na środowisko,
- oraz zasadach postępowania w przypadku kontaktu z substancją ropopochodną.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- mieszkańcom terenów nadmorskich,
- rybakom,
- przedsiębiorcom sektora turystycznego,
- osobom korzystającym z plaż i marin,
- osobom pracującym w portach,
- oraz społecznościom lokalnym obawiającym się skutków środowiskowych i gospodarczych.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być rzeczowa i regularnie aktualizowana,
- opierać się na prostych i praktycznych informacjach,
- wyjaśniać rzeczywistą skalę zagrożenia,
- zawierać jasne zalecenia dotyczące bezpieczeństwa,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz organizację lokalnych działań pomocowych i środowiskowych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki rozwoju sytuacji środowiskowej oraz działań ratowniczych.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i organizacyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie podstawowych informacji o sytuacji,
- informowanie o zagrożonych obszarach,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu przepływu informacji,
- wsparciu lokalnych społeczności,
- informowaniu o działaniach środowiskowych,
- oraz ograniczaniu skutków gospodarczych i środowiskowych.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe,
- spotkania lokalne.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w początkowej fazie kryzysu po regularne działania organizacyjne i edukacyjne w kolejnych tygodniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie informacji o wycieku,
- informowanie o zagrożonych obszarach,
- informowanie o ograniczeniach w dostępie do akwenu i wybrzeża,
- briefingi,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-21 dni)

Akcent przesuwa się na:

- informowanie o działaniach środowiskowych,
- utrzymanie regularnych aktualizacji,
- ograniczanie skutków gospodarczych i środowiskowych,
- oraz monitorowanie sytuacji ekologicznej.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o zakończeniu działań ratowniczych,
- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa ekologicznego,
- oraz wzmacnianiu procedur reagowania na zagrożenia morskie.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być regularne, spójne i oparte na potwierdzonych danych służb morskich i środowiskowych,
- priorytetem jest ograniczanie skutków środowiskowych oraz utrzymanie bezpieczeństwa mieszkańców,
- komunikacja powinna jasno oddzielać zagrożenia środowiskowe od bezpośredniego zagrożenia dla zdrowia ludzi,
- działania realizowane są we współpracy z administracją morską, służbami ratowniczymi, samorządami i instytucjami środowiskowymi,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących skali zagrożenia,
- komunikacja musi uwzględniać wysokie zainteresowanie mediów oraz branży turystycznej i rybackiej,
- przekazy powinny ograniczać ryzyko paniki i destabilizacji lokalnej gospodarki.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Wyciek i działania ratownicze	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy i użytkownicy wybrzeża	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 2-3	Ograniczenia i monitoring środowiska	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Ograniczenie skutków środowiskowych
Dzień 4-15	Działania oczyszczające i sytuacja ekologiczna	Briefingi	Spółeczności lokalne	Stabilizacja sytuacji
Dzień 15-21	Powrót do normalnego funkcjonowania	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Budowanie odporności środowiskowej

Scenariusz 15: Zakłócenie w systemie gazowym – awaria gazociągu przesyłowego i ograniczenia dostaw gazu

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku zakłóceń w systemie gazowym jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących skali awarii, bezpieczeństwa mieszkańców oraz ograniczeń w dostawach gazu.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych komunikatów o awarii,
- przekazywania informacji o obszarach objętych ograniczeniami,
- publikowania zaleceń bezpieczeństwa,
- informowania o działaniach operatora systemu gazowego,
- przekazywania informacji o możliwych utrudnieniach w ogrzewaniu,
- informowania o działaniach służb i zabezpieczeniu rejonu awarii,
- publikowania zasad bezpiecznego korzystania z instalacji gazowych,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (operator systemu przesyłowego, PSP, wojewodowie, samorządy, RCB).

Komunikacja powinna mieć charakter spokojny, techniczny i praktyczny. Kluczowe jest ograniczanie paniki oraz przekazywanie jasnych instrukcji bezpieczeństwa.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik informacyjnych,
- przypominania zasad bezpieczeństwa,
- publikowania map obszarów objętych ograniczeniami,
- prezentowania najważniejszych zaleceń w uproszczonej formie,
- publikowania krótkich relacji dotyczących aktualnej sytuacji.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, czytelne i skoncentrowane na działaniach praktycznych.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- publikowania aktualizacji dotyczących działań naprawczych,
- informowania o ograniczeniach dostaw,
- komunikacji z mediami, administracją i sektorem energetycznym,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania charakteru awarii,
- przekazywania zasad bezpieczeństwa,
- uspokajania mieszkańców,
- wzmacniania wiarygodności komunikacji instytucji,
- wyjaśniania działań operatorów i służb.

Krótkie nagrania (30–60 sekund) mogą zawierać:

- informacje o przewidywanym czasie usuwania awarii,
- zalecenia dotyczące bezpiecznego korzystania z instalacji,
- wyjaśnienia dotyczące ograniczeń dostaw,
- instrukcje postępowania w przypadku wyczucia zapachu gazu.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych ograniczeniami w dostawach gazu.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- informacyjny,
- instrukcyjny,
- organizacyjny,
- oraz uspokajający.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpieczeństwie mieszkańców,
- ograniczeniach dostaw gazu,
- możliwych utrudnieniach w ogrzewaniu,
- bezpiecznym korzystaniu z instalacji gazowych,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom korzystającym z gazu do ogrzewania mieszkań i przygotowywania posiłków.

Seniorzy oraz osoby mieszkające samotnie wymagają komunikacji dotyczącej:

- bezpiecznego korzystania z urządzeń gazowych,
- postępowania w przypadku przerw w dostawie,
- alternatywnych źródeł ogrzewania,
- miejsc uzyskania pomocy.

Mieszkańcy terenów bezpośrednio sąsiadujących z miejscem awarii wymagają komunikacji dotyczącej:

- zasad bezpieczeństwa,
- ograniczeń w przemieszczaniu się,
- działań służb,
- rzeczywistego poziomu zagrożenia.

Przedsiębiorcy oraz sektor przemysłowy wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczeń dostaw,
- priorytetów przesyłowych,
- możliwych utrudnień operacyjnych,
- planowanych działań stabilizacyjnych.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów pomiędzy administracją i operatorem,
- informacji o postępach działań naprawczych,
- szybkiego reagowania na niepotwierdzone informacje.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację regionalną,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest utrzymanie bezpieczeństwa mieszkańców i ograniczenie chaosu informacyjnego,
- komunikacja musi być regularna i oparta na potwierdzonych danych,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców i ograniczenie ryzyka wtórnych zagrożeń

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + zalecenia bezpieczeństwa	3–6 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 1–2 h	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki bezpieczeństwa	2–4 relacje	Wizualne przypomnienia
Strona WWW	Komunikat główny + mapa ograniczeń	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty regionalne	regularnie	Szerokie dotarcie
Alert RCB	Ostrzeżenia lokalne przy zagrożeniu	wg potrzeb	Ostrzeganie mieszkańców
Briefingi	Informacje operatora i służb	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – STABILIZACJA I PRZYWRACANIE DOSTAW (1–7 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i ograniczenie skutków społecznych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne	co 3–6 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status działań naprawczych	co 2–4 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia	2 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja ograniczeń i zaleceń	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne	Wywiady i komunikaty	wg potrzeb	Ograniczanie napięć społecznych

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie stabilności systemu i odbudowa zaufania społecznego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o przywracaniu dostaw	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące bezpieczeństwa gazowego	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie zakłóceń w systemie gazowym szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o zagrożeniu wybuchem,
- dezinformacji dotyczącej sabotażu lub ataku na infrastrukturę,
- panice związanej z ogrzewaniem i dostępnością gazu,
- fałszywym komunikatom o odcięciu dostaw w całym kraju,
- plotkom dotyczącym długotrwałego kryzysu energetycznego,
- rozpowszechnianiu niepotwierdzonych informacji o ewakuacji,
- oszustwom wykorzystującym sytuację kryzysową.


Komunikacja powinna:

- być regularna i spokojna,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych danych,
- unikać spekulacji dotyczących przyczyn zdarzenia,
- przekazywać praktyczne instrukcje bezpieczeństwa,
- wzmacniać poczucie kontroli sytuacji,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, operatorem systemu gazowego i służbami.

Szczególnie ważne jest szybkie informowanie mieszkańców o rzeczywistym zakresie ograniczeń, zasadach bezpiecznego korzystania z instalacji gazowych oraz procedurach postępowania w przypadku wyczucia zapachu gazu lub spadku ciśnienia w sieci.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Zakłócenia w dostawach gazu

W wyniku awarii magistrali gazowej wysokiego ciśnienia występują czasowe ograniczenia w przesyłaniu gazu do części regionów kraju.

Operator systemu przesyłowego prowadzi działania związane z:

- ✓ zabezpieczeniem infrastruktury,
- ✓ ustaleniem przyczyn awarii,
- ✓ naprawą uszkodzonego odcinka,
- ✓ stopniowym przywracaniem pełnej funkcjonalności sieci.

W części miejscowości mogą występować:

- spadki ciśnienia gazu,
- czasowe przerwy w dostawach,
- problemy z działaniem systemów grzewczych i urządzeń gazowych.

Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma informacji o bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców poza rejonem awarii,
- ✓ służby zabezpieczyły teren działań technicznych.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ ostrożne korzystanie z urządzeń gazowych,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów operatorów i służb,
- ✓ ograniczenie zużycia gazu do podstawowych potrzeb.

Post 2 (Instruktażowy – zasady bezpieczeństwa)

 Jak bezpiecznie zachować się podczas zakłóceń w dostawach gazu?

W przypadku spadków ciśnienia lub przerw w dostawie gazu zachowaj szczególną ostrożność.

Pamiętaj:

- ✓ sprawdzaj działanie urządzeń gazowych zgodnie z instrukcjami producenta,
- ✓ ogranicz zużycie gazu do niezbędnych potrzeb,
- ✓ zapewnij wentylację pomieszczeń,
- ✓ przygotuj alternatywne źródła ogrzewania, jeśli są dostępne i bezpieczne,
- ✓ śledź komunikaty operatorów i służb.


Jeśli wyczuwasz zapach gazu:

- ✓ natychmiast zamknij zawór gazu,
- ✓ otwórz okna i drzwi,
- ✓ nie używaj otwartego ognia,
- ✓ nie włączaj ani nie wyłączaj urządzeń elektrycznych,
- ✓ opuść budynek i wezwij odpowiednie służby.

Nie:

- ✗ próbuj samodzielnie naprawiać instalacji gazowej,
- ✗ nie ignoruj objawów nieszczelności,
- ✗ nie rozpowszechniaj niesprawdzonych informacji dotyczących awarii.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z usuwaniem skutków awarii magistrali gazowej oraz stabilizacją systemu przesyłu gazu.

Obecnie:

- ✓ prowadzone są prace naprawcze na uszkodzonym odcinku infrastruktury,
- ✓ część regionów nadal może doświadczać ograniczeń dostaw lub spadków ciśnienia,
- ✓ operator monitoruje stabilność sieci,
- ✓ służby zabezpieczają rejon działań technicznych.

Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma informacji o zagrożeniu poza bezpośrednim rejonem awarii,
- ✓ działania koncentrują się na przywróceniu pełnej funkcjonalności systemu.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze racjonalne korzystanie z gazu,
- ✓ zachowanie ostrożności przy użytkowaniu instalacji,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ zgłaszanie ewentualnych oznak nieszczelności odpowiednim służbom.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zakłóceń funkcjonowania systemu gazowego oraz ograniczeń dostaw gazu ziemnego.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami terenów objętych ograniczeniami dostaw gazu. Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących sytuacji infrastrukturalnej, zasad bezpieczeństwa oraz działań prowadzonych przez operatorów systemu i służby ratownicze.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- informowania o obszarach objętych ograniczeniami dostaw gazu,
- przekazywania informacji o możliwych utrudnieniach w funkcjonowaniu systemów grzewczych,
- przekazywania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa,
- informowania o działaniach prowadzonych przez służby i operatorów,
- ostrzegania przed ryzykiem wtórnych awarii lub zagrożeń technicznych,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny, organizacyjny i uspokajający. Ich celem jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańców oraz ograniczenie skutków społecznych awarii.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali awarii,
- prezentowania działań operatora systemu przesyłowego i administracji publicznej,
- przekazywania rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa,
- informowania o działaniach naprawczych i zabezpieczających,
- ograniczania spekulacji dotyczących przyczyn zdarzenia,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach, działaniach naprawczych oraz uspokajaniu nastrojów społecznych. Szczegółowe informacje lokalne przekazywane są przede wszystkim przez kanały regionalne.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas zakłóceń w systemie gazowym stanowią mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami dostaw gazu.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o sytuacji infrastrukturalnej,
- informowaniu o możliwych przerwach lub ograniczeniach dostaw,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących bezpieczeństwa użytkowania instalacji gazowych,
- informowaniu o możliwych utrudnieniach w ogrzewaniu i przygotowywaniu posiłków,
- przekazywaniu informacji o działaniach prowadzonych przez operatorów i służby.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest unikanie spekulacji dotyczących przyczyn awarii oraz przekazywanie jasnych informacji dotyczących bezpieczeństwa.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby starsze, przewlekle chore oraz mieszkańcy korzystający z gazu jako podstawowego źródła ogrzewania.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- informować o możliwych ograniczeniach w funkcjonowaniu ogrzewania,
- przekazywać zalecenia dotyczące bezpieczeństwa instalacji gazowych,
- przypominać o konieczności zachowania ostrożności przy korzystaniu z alternatywnych źródeł ogrzewania,
- informować o działaniach służb i operatorów systemu.

Ważną grupę odbiorców stanowią przedsiębiorcy oraz podmioty korzystające z gazu w działalności gospodarczej.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o możliwych ograniczeniach dostaw,
- przekazywanie zaleceń dotyczących wdrażania procedur awaryjnych,
- informowanie o działaniach stabilizujących system przesyłowy,
- ograniczanie ryzyka destabilizacji działalności gospodarczej,
- przekazywanie rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa technicznego.

Istotną grupę odbiorców stanowią również mieszkańcy rejonu bezpośrednio objętego awarią.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- przekazywać informacje o działaniach służb ratowniczych,
- informować o zabezpieczeniu rejonu awarii,
- ostrzegać przed zbliżaniem się do miejsca zdarzenia,
- przekazywać zalecenia dotyczące bezpieczeństwa i ewentualnych ograniczeń.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia awarii oraz przez cały okres utrzymywania się zakłóceń w dostawach gazu.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie mieszkańców w funkcjonowaniu podczas zakłóceń dostaw,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania mieszkańców i podmiotów gospodarczych, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki sytuacji oraz postępów prac naprawczych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – awaria gazociągu przesyłowego i ograniczenia dostaw gazu

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zakłóceń w systemie gazowym prowadzona jest w sposób ciągły i fazowy. Jej intensywność zależy od skali awarii, obszaru objętego ograniczeniami, wpływu na mieszkańców i przedsiębiorców, poziomu ryzyka technicznego oraz postępów prac naprawczych prowadzonych przez operatora systemu gazowego.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców o awarii, ograniczenie paniki oraz przekazanie zasad bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o awarii gazociągu przesyłowego,
- informacje o obszarach objętych ograniczeniami dostaw,
- komunikaty dotyczące możliwych spadków ciśnienia lub przerw w dostawach gazu,
- zalecenia dotyczące bezpiecznego korzystania z instalacji gazowych,
- informacje o zabezpieczeniu rejonu awarii przez służby,
- apele o racjonalne korzystanie z gazu,
- komunikaty dotyczące możliwych utrudnień w ogrzewaniu i przygotowywaniu posiłków,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących zagrożenia wybuchem, ewakuacji lub odcięcia dostaw w całym kraju.

Faza 2 – faza stabilizacji i przywracania dostaw (1–7 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, ograniczenie skutków społecznych i gospodarczych oraz wsparcie bezpiecznego funkcjonowania mieszkańców.

- regularne aktualizacje dotyczące postępów prac naprawczych,
- informacje o stabilizacji systemu przesyłowego,
- komunikaty dotyczące utrzymujących się lokalnych ograniczeń dostaw,
- informacje dla mieszkańców korzystających z gazu do ogrzewania,
- zalecenia dotyczące wdrażania procedur awaryjnych,
- przypomnienia dotyczące bezpiecznego korzystania z alternatywnych źródeł ogrzewania,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących przyczyn awarii, skali ograniczeń i przewidywanego czasu napraw.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywrócenie stabilności systemu, odbudowa zaufania społecznego i podsumowanie działań.

- komunikaty o stopniowym przywracaniu pełnych dostaw gazu,
- informacje o zakończeniu najważniejszych prac naprawczych,
- komunikaty dotyczące możliwych lokalnych zakłóceń po przywróceniu przesyłu,
- podsumowania działań operatora, administracji i służb,
- wywiady eksperckie dotyczące bezpieczeństwa infrastruktury gazowej,
- materiały edukacyjne dotyczące bezpiecznego korzystania z gazu,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do oficjalnych źródeł informacji.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od skali awarii, poziomu ograniczeń dostaw, sezonu grzewczego oraz tempa przywracania pełnej funkcjonalności systemu.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Awaria gazociągu i pierwsze zalecenia	Komunikaty o obszarach objętych ograniczeniami, zasadach bezpieczeństwa, spadkach ciśnienia i działaniach służb	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze awarii, działaniach operatora i administracji
1-3 dzień	Stabilizacja systemu i bezpieczeństwo mieszkańców	Aktualizacje o ograniczeniach dostaw, ogrzewaniu, bezpieczeństwie instalacji	Informacje o pracach naprawczych i stabilności systemu
3-7 dzień	Przywracanie dostaw i ograniczanie skutków	Informacje o postępach napraw, lokalnych zakłóceniach, zaleceniach dla odbiorców	Komunikaty o stopniowym przywracaniu pełnej funkcjonalności
Po przywróceniu dostaw	Powrót do normalnego funkcjonowania	Informacje o zakończeniu ograniczeń, dalszych zaleceniach bezpieczeństwa i monitoringu instalacji	Podsumowania działań, komentarze ekspertów, informacje o dalszym monitorowaniu sytuacji
Po kryzysie	Odbudowa zaufania i wnioski	Materiały edukacyjne dotyczące bezpieczeństwa gazowego i lokalnych procedur reagowania	Kampanie dotyczące bezpiecznego korzystania z gazu

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji zakłóceń w systemie gazowym komunikacja bezpośrednia ma charakter ostrzegawczy, organizacyjny i stabilizujący. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom aktualnych informacji o sytuacji,
- ograniczanie ryzyka zagrożeń wtórnych,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego i dezinformacji.

Ze względu na możliwość wystąpienia lokalnych zagrożeń technicznych oraz ograniczeń w funkcjonowaniu systemów grzewczych szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- briefingi,
- komunikaty przekazywane przez administrację lokalną.

Briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o awarii,
- informowanie o skali ograniczeń,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- przekazywanie zaleceń dotyczących użytkowania instalacji gazowych,
- informowanie o działaniach naprawczych,
- oraz ograniczanie ryzyka paniki i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- w rejonie awarii,
- na terenach objętych ograniczeniami dostaw gazu,
- w obszarach z zabudową wielorodzinną,
- w miejscach o wysokim wykorzystaniu gazu do ogrzewania,
- oraz w pobliżu infrastruktury objętej działaniami służb.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- seniorów,
- osób przewlekle chorych,
- mieszkańców budynków ogrzewanych gazem,
- zarządców nieruchomości,
- mieszkańców terenów objętych ograniczeniami,
- oraz osób wymagających wsparcia podczas czasowych przerw w dostawach.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez operatorów i służby.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji awarii systemu gazowego są mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami dostaw gazu oraz użytkownicy infrastruktury gazowej.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- zasadach bezpieczeństwa,
- ograniczeniach w dostawach gazu,
- działaniach prowadzonych przez operatorów i służby,
- zasadach bezpiecznego korzystania z instalacji gazowych,
- oraz możliwościach uzyskania pomocy.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom przewlekle chorym,
- mieszkańcom budynków wielorodzinnych,
- osobom korzystającym z gazu do ogrzewania,
- zarządcom nieruchomości,
- oraz mieszkańcom terenów objętych ograniczeniami dostaw.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być krótka i praktyczna,
- opierać się na jasnych instrukcjach bezpieczeństwa,
- zawierać informacje o dostępnych formach wsparcia,
- wyjaśniać rzeczywistą skalę problemu,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i niekontrolowanych działań mieszkańców.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz organizację lokalnej pomocy

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji infrastrukturalnej oraz działań naprawczych.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i organizacyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie podstawowych informacji o awarii,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- ograniczanie ryzyka wtórnych zagrożeń,
- oraz utrzymanie porządku informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu mieszkańców,
- informowaniu o postępach prac naprawczych,
- oraz ograniczaniu skutków społecznych i infrastrukturalnych sytuacji.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-48 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie informacji o awarii,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- wyjaśnianie ograniczeń dostaw gazu,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-21 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców,
- informowanie o postępach prac naprawczych,
- organizację wsparcia dla osób najbardziej narażonych,
- utrzymanie regularnych aktualizacji,
- oraz stabilizację sytuacji lokalnej.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o pełnym przywróceniu dostaw,
- podsumowaniu działań operatorów i służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa infrastruktury gazowej,
- oraz wzmacnianiu odporności infrastrukturalnej i lokalnej.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być regularne, spójne i oparte na potwierdzonych danych operatora i służb,
- priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców oraz ograniczanie ryzyka wtórnych zagrożeń,
- komunikacja powinna zawierać krótkie i praktyczne instrukcje bezpieczeństwa,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących skali awarii i bezpieczeństwa energetycznego,
- działania realizowane są we współpracy z operatorem systemu przesyłowego, administracją lokalną, służbami ratowniczymi oraz operatorami infrastruktury,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki i destabilizacji społecznej,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Awaria i zasady bezpieczeństwa	Briefingi + komunikaty	Mieszkańcy	Ograniczenie chaosu informacyjnego
Dzień 2-3	Ograniczenia dostaw i funkcjonowanie systemów grzewczych	Briefingi + komunikaty	Mieszkańcy i zarządcy budynków	Organizacja wsparcia
Dzień 4-6	Postęp prac naprawczych i działania służb	Briefingi + komunikaty	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja sytuacji
Dzień 7-10	Pomoc mieszkańcom i przywracanie dostaw	Briefingi + komunikaty	Osoby najbardziej narażone	Ograniczenie skutków społecznych
Dzień 11-14	Powrót do normalnego funkcjonowania	Briefingi + komunikaty	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Budowanie odporności infrastrukturalnej

Scenariusz 16: Katastrofa morska – pożar i częściowa ewakuacja promu pasażerskiego na Morzu Bałtyckim

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku katastrofy morskiej jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących sytuacji na jednostce, działań ratowniczych oraz organizacji pomocy dla pasażerów i rodzin.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych komunikatów o zdarzeniu,
- przekazywania informacji o działaniach ratowniczych,
- informowania o sytuacji pasażerów i załogi,
- publikowania komunikatów dotyczących ewakuacji,
- przekazywania informacji dla rodzin pasażerów,
- informowania o działaniach służb morskich,
- publikowania zasad postępowania dla osób oczekujących na informacje,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (Morska Służba Poszukiwania i Ratownictwa, PSP, Urząd Morski, armator, wojewodowie, RCB).

Komunikacja podczas katastrofy morskiej musi być szybka, bardzo precyzyjna i szczególnie ostrożna w zakresie informacji o poszkodowanych.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik informacyjnych,
- prezentowania komunikatów dotyczących bezpieczeństwa,
- publikowania relacji dotyczących działań służb,
- informowania o numerach kontaktowych i punktach wsparcia,
- wzmacniania oficjalnego przekazu instytucji.

Treści publikowane na Instagramie powinny być spokojne, uporządkowane i ograniczone do potwierdzonych informacji.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o działaniach ratowniczych,
- publikowania aktualizacji sytuacji na jednostce,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- przekazywania oficjalnych stanowisk służb,
- uspokajania rodzin pasażerów,
- wyjaśniania działań ratowniczych,
- budowania wiarygodności komunikacji,
- ograniczania chaosu informacyjnego.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- informacje o działaniach ratowniczych,
- komunikaty dla rodzin pasażerów,
- wyjaśnienia dotyczące sytuacji na jednostce,
- informacje o organizacji pomocy i punktach kontaktowych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią rodziny pasażerów oraz osoby oczekujące na informacje o sytuacji na promie.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- informacyjny,
- uspokajający,
- organizacyjny,
- oraz pomocowy.

Przekaz koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji na jednostce,
- działaniach ratowniczych,
- bezpieczeństwie pasażerów,
- organizacji pomocy i kontaktu,
- unikaniu rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Szczególną uwagę poświęca się rodzinom pasażerów. Komunikacja dla tej grupy powinna:

- być regularna,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych danych,
- unikać spekulacji,
- zawierać informacje o możliwościach uzyskania pomocy,
- wskazywać oficjalne punkty kontaktowe.

Pasażerowie przebywający na jednostce wymagają komunikacji dotyczącej:

- przestrzegania poleceń załogi,
- zachowania spokoju,
- zasad bezpieczeństwa,
- organizacji ewakuacji i przemieszczania się po jednostce.

Mieszkańcy regionów nadmorskich wymagają komunikacji dotyczącej:

- rzeczywistego charakteru zdarzenia,
- działań służb,
- braku zagrożenia dla terenów lądowych,
- ograniczeń w rejonie portowym.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- precyzyjnych informacji o działaniach ratowniczych,
- szybkiego reagowania na fałszywe informacje,
- ostrożnej komunikacji dotyczącej liczby poszkodowanych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację kryzysową,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest szybkie przekazywanie potwierdzonych informacji,
- komunikacja musi być regularna i spójna,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim zagrożeniu dla mieszkańców lub pasażerów na lądzie.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–12 h)

Cel: szybkie poinformowanie o zdarzeniu i ograniczenie chaosu informacyjnego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + aktualizacje	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 30–60 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki informacyjne	3–5 relacji	Wizualne wsparcie
Strona WWW	Komunikat główny + informacje dla rodzin	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty	regularnie	Szerokie dotarcie
Briefingi	Komunikaty	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – DZIAŁANIA RATOWNICZE I ORGANIZACJA POMOCY (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i wsparcie rodzin oraz pasażerów

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne	co 1–3 h	Instrukcje i wsparcie
X (Twitter)	Status działań ratowniczych	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Relacje i komunikaty	2–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja informacji dla rodzin	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa poczucia bezpieczeństwa i podsumowanie działań

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje końcowe i podsumowania	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + informacje dla rodzin	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Materiały edukacyjne	Zasady bezpieczeństwa na morzu	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie katastrofy morskiej szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o liczbie ofiar i poszkodowanych,
- publikowaniu niesprawdzonych list pasażerów,
- dezinformacji dotyczącej przebiegu akcji ratowniczej,
- rozpowszechnianiu drastycznych materiałów,
- spekulacjom dotyczącym przyczyn zdarzenia,
- fałszywym komunikatom podszywającym się pod służby,
- panice rodzin oczekujących na informacje.

Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- unikać spekulacji dotyczących przyczyn zdarzenia,
- przekazywać spokojne i precyzyjne komunikaty,
- koncentrować się na bezpieczeństwie pasażerów i działaniach ratowniczych,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją morską, służbami, armatorem i administracją rządową.

Szczególnie ważne jest szybkie uruchomienie dedykowanych kanałów kontaktu dla rodzin pasażerów oraz ograniczanie chaosu informacyjnego poprzez regularne publikowanie potwierdzonych aktualizacji dotyczących sytuacji na jednostce i działań ratowniczych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Zdarzenie na promie pasażerskim na Morzu Bałtyckim

Na pokładzie promu pasażersko-samochodowego realizującego połączenie pomiędzy Gdynią a Skandynawią doszło do pożaru w części technicznej jednostki.

Załoga promu wdrożyła procedury bezpieczeństwa:

- ✓ uruchomiono alarm pożarowy,
- ✓ rozpoczęto działania gaśnicze,
- ✓ odizolowano zagrożone sektory,
- ✓ pasażerowie zostali skierowani do stref bezpieczeństwa.

Na miejsce skierowano służby ratownictwa morskiego wspierające działania załogi jednostki.


Na obecnym etapie:

- ✓ sytuacja jest monitorowana,
- ✓ trwa zabezpieczanie pasażerów i załogi,
- ✓ część osób została ewakuowana z zagrożonych sektorów promu.

Prosimy o:

- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji,
- ✓ zachowanie spokoju.

Post 2 (Instruktażowy – komunikat dla rodzin i pasażerów)

 Służby ratownicze oraz operator promu prowadzą działania związane z zabezpieczeniem pasażerów i załogi jednostki.

Pamiętaj:


- ✓ korzystaj wyłącznie z oficjalnych komunikatów służb i operatora promu,
- ✓ nie rozpowszechniaj niesprawdzonych informacji publikowanych w mediach społecznościowych,
- ✓ zachowaj ostrożność wobec fałszywych list pasażerów i niepotwierdzonych relacji.

Pasażerowie znajdują się pod opieką załogi i służb ratowniczych.

W związku z prowadzonymi działaniami:

- ✓ możliwe są czasowe ograniczenia w przekazywaniu szczegółowych informacji,
- ✓ priorytetem pozostaje bezpieczeństwo osób znajdujących się na pokładzie.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania ratownicze związane z pożarem na pokładzie promu pasażersko-samochodowego na Morzu Bałtyckim.

Obecnie:

- ✓ załoga oraz służby ratownicze prowadzą działania gaśnicze,
- ✓ pasażerowie przebywają w wyznaczonych strefach bezpieczeństwa lub zostali ewakuowani z zagrożonych sektorów,
- ✓ jednostki ratownictwa morskiego wspierają działania na miejscu,
- ✓ sytuacja na pokładzie jest stale monitorowana.

Priorytetem działań pozostaje:

- bezpieczeństwo pasażerów i załogi,
- ograniczenie skutków pożaru,
- zabezpieczenie jednostki.

Prosimy o:

- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
 - ✓ niepowielanie niepotwierdzonych informacji,
 - ✓ zachowanie spokoju i cierpliwości podczas oczekiwania na kolejne dane.
- Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych informacji.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas katastrofy morskiej związanej z pożarem jednostki pasażerskiej.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami terenów nadmorskich, rodzinami pasażerów oraz społecznościami związanymi z portem i żeglugą morską.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji na jednostce,
- działań prowadzonych przez służby ratownictwa morskiego,
- organizacji działań ratunkowych i ewakuacyjnych,
- funkcjonowania portów i infrastruktury portowej,
- informacji dla rodzin pasażerów,
- oraz zaleceń dotyczących bezpieczeństwa i organizacji ruchu w rejonie portowym.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów operacyjnych,
- informowania o działaniach ratowniczych,
- przekazywania informacji dotyczących ewakuowanych pasażerów,
- informowania o punktach kontaktowych dla rodzin,
- prostowania niepotwierdzonych informacji pojawiających się w przestrzeni informacyjnej,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter operacyjny, informacyjny i uspokajający. Ich celem jest zapewnienie rzetelnej informacji oraz ograniczenie napięcia społecznego związanego ze zdarzeniem.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali zdarzenia,
- prezentowania działań służb ratowniczych i administracji publicznej,
- przekazywania informacji o bezpieczeństwie pasażerów,
- informowania o przebiegu działań ratowniczych,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach dotyczących działań ratowniczych, bezpieczeństwa pasażerów oraz działań służb odpowiedzialnych za ratownictwo morskie.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas katastrofy morskiej stanowią rodziny pasażerów oraz mieszkańcy terenów nadmorskich.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o sytuacji na promie,
- informowaniu o działaniach ratowniczych,
- przekazywaniu informacji o ewakuacji pasażerów,
- informowaniu o punktach kontaktowych i organizacji pomocy,
- ograniczaniu ryzyka paniki i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być spokojne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest unikanie publikowania niepotwierdzonych informacji dotyczących liczby osób poszkodowanych lub przebiegu ewakuacji.

Szczególną grupę odbiorców stanowią rodziny pasażerów oraz osoby oczekujące na informacje o bliskich.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać potwierdzone informacje dotyczące działań ratowniczych,
- informować o sposobach uzyskiwania informacji o pasażerach,
- wskazywać oficjalne punkty kontaktowe,
- ograniczać ryzyko dezinformacji i spekulacji,
- zawierać regularne aktualizacje sytuacji.

Ważną grupę odbiorców stanowią pasażerowie oczekujący na podróż oraz osoby korzystające z transportu promowego.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o możliwych utrudnieniach w funkcjonowaniu połączeń promowych,
- przekazywanie informacji organizacyjnych dotyczących portów,
- informowanie o zmianach w harmonogramach połączeń,
- przekazywanie zaleceń dotyczących bezpieczeństwa i organizacji podróży.

Istotną grupę odbiorców stanowią również mieszkańcy rejonów portowych oraz użytkownicy infrastruktury portowej.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o działaniach służb w rejonie portowym,
- przekazywać informacje o możliwych utrudnieniach komunikacyjnych,
- ograniczać ryzyko gromadzenia się osób postronnych w pobliżu działań ratowniczych,
- przekazywać zalecenia dotyczące bezpieczeństwa.

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich, branży transportowej oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru zdarzenia,
- prezentowaniu działań służb ratownictwa morskiego i administracji publicznej,
- przekazywaniu informacji o bezpieczeństwie pasażerów,
- informowaniu o przebiegu działań ratowniczych,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, koordynacyjną i stabilizującą.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkość przekazywania potwierdzonych informacji,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte na danych służb ratowniczych,
- istotne jest unikanie spekulacji dotyczących liczby poszkodowanych i przebiegu działań ratowniczych,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i chaosu informacyjnego,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – katastrofa morska

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas katastrofy morskiej prowadzona jest w sposób ciągły, ostrożny i fazowy. Jej intensywność zależy od sytuacji na jednostce, liczby pasażerów i członków załogi, przebiegu działań ratowniczych, zakresu ewakuacji oraz poziomu niepokoju rodzin oczekujących na informacje.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–12 h)

Cel: szybkie przekazanie potwierdzonych informacji, ograniczenie chaosu informacyjnego i uruchomienie komunikacji dla rodzin pasażerów.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o zdarzeniu na promie pasażerskim,
- informacje o aktualnej sytuacji na jednostce,
- komunikaty dotyczące działań ratowniczych i ewakuacyjnych,
- informacje o stanie bezpieczeństwa pasażerów i załogi wyłącznie w zakresie potwierdzonym przez służby,
- informacje o możliwych utrudnieniach w funkcjonowaniu portów i połączeń promowych,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących liczby poszkodowanych, przebiegu ewakuacji i przyczyn zdarzenia,
- regularne informowanie o braku nowych potwierdzonych danych, jeżeli sytuacja tego wymaga.

Faza 2 – faza działań ratowniczych i organizacji pomocy (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, wsparcie rodzin oraz uporządkowanie komunikacji dotyczącej działań ratowniczych.

- regularne aktualizacje dotyczące działań ratowniczych,
- informacje o ewakuowanych pasażerach i organizacji opieki nad nimi,
- informacje o działaniach prowadzonych przez służby morskie, ratownicze i medyczne,
- informacje o utrudnieniach w ruchu promowym i funkcjonowaniu portów,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących sytuacji na jednostce i liczby poszkodowanych,
- ostrożna komunikacja dotycząca przyczyn zdarzenia, bez spekulacji przed zakończeniem ustaleń,
- spójna komunikacja pomiędzy służbami, armatorem i administracją.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: zakończenie komunikacji kryzysowej, wsparcie osób dotkniętych zdarzeniem i odbudowa zaufania.

- komunikaty o zakończeniu działań ratowniczych,
- komunikaty dotyczące przywracania normalnego funkcjonowania połączeń promowych,
- materiały edukacyjne dotyczące zasad bezpieczeństwa na promach i jednostkach pasażerskich.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od przebiegu akcji ratowniczej, liczby osób objętych ewakuacją oraz dostępności potwierdzonych informacji.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne - główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 h	Zdarzenie na promie i pierwsze informacje	Komunikaty o zdarzeniu, działaniach służb, sytuacji w porcie i punktach kontaktowych dla rodzin	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze zdarzenia i rozpoczętych działaniach ratowniczych
3-12 h	Akcja ratownicza i ewakuacja	Aktualizacje o działaniach ratowniczych, utrudnieniach portowych i oficjalnych źródłach informacji	Informacje o przebiegu akcji ratowniczej
12-24 h	Organizacja pomocy dla pasażerów i rodzin	Informacje o transporcie	Komunikaty o bezpieczeństwie pasażerów, działaniach służb i armatora
1-3 dzień	Stabilizacja sytuacji	Informacje o zakończeniu części działań, dalszej pomocy, funkcjonowaniu portów i połączeń	Materiały eksperckie
Po kryzysie	Wnioski i odbudowa zaufania	Informacje o dalszym wsparciu, podsumowaniu działań i bezpieczeństwie połączeń promowych	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące bezpieczeństwa na morzu

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji katastrofy morskiej komunikacja bezpośrednia ma charakter alarmowy, organizacyjny i uspokajający. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie pasażerom i rodzinom rzetelnych informacji,
- ochrona życia i zdrowia uczestników zdarzenia,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- oraz utrzymanie poczucia bezpieczeństwa wśród pasażerów i opinii publicznej.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji na jednostce,
- informowanie o działaniach ratowniczych i ewakuacyjnych,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- przekazywanie informacji o stanie pasażerów i załogi,
- informowanie o organizacji pomocy dla rodzin,
- oraz ograniczanie ryzyka dezinformacji i niepotwierdzonych doniesień.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, empatyczny i oparty na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby ratownicze i operatora jednostki.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji katastrofy morskiej są pasażerowie promu, ich rodziny oraz osoby oczekujące informacji o przebiegu działań ratowniczych.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- zasadach bezpieczeństwa,
- organizacji działań ratowniczych i ewakuacyjnych,
- dostępie do pomocy,
- organizacji wsparcia dla rodzin,
- oraz zasadach dalszego postępowania.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- dzieciom i rodzinom z dziećmi,
- seniorom,
- osobom z niepełnosprawnościami,
- osobom wymagającym wsparcia medycznego,
- rodzinom oczekującym na informacje o pasażerach,
- oraz osobom znajdującym się w silnym stresie emocjonalnym.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być regularna i jednoznaczna,
- opierać się na prostych i spokojnych komunikatach,
- unikać spekulacji,
- zawierać informacje o dostępnej pomocy,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i chaosu.

Istotną rolę pełnią również przedstawiciele operatora promu i służb ratowniczych odpowiedzialni za bezpośredni kontakt z pasażerami i rodzinami.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji ratowniczej.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i organizacyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie podstawowych informacji,
- utrzymanie bezpieczeństwa pasażerów,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu rodzin i pasażerów,
- informowaniu o stanie sytuacji,
- oraz organizacji wsparcia psychologicznego i logistycznego.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i briefingów podczas aktywnej fazy ratowniczej po regularne działania informacyjne i wspierające w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednio planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie informacji o sytuacji na jednostce,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- organizacja punktów informacji dla rodzin,
- uruchomienie wsparcia psychologicznego,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-7 dni)

Akcent przesuwa się na:

- informowanie o stanie poszkodowanych,
- utrzymanie regularnych briefingów.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu działań ratowniczych,
- wsparciu osób poszkodowanych,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa morskiego,
- oraz odbudowie poczucia bezpieczeństwa społecznego.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być szybkie, spójne i oparte na potwierdzonych danych służb ratowniczych,
- priorytetem jest bezpieczeństwo pasażerów i ograniczanie chaosu informacyjnego,
- komunikacja powinna mieć charakter spokojny, empatyczny i jednoznaczny,
- szczególne znaczenie ma regularny kontakt z rodzinami pasażerów,
- działania realizowane są we współpracy z administracją morską, służbami ratowniczymi, operatorem promu i administracją portową,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, spekulacji i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji,
- konieczne jest utrzymanie spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Godziny 0-6	Pożar i działania ratownicze	Briefing	Pasażerowie i rodziny	Ochrona życia i ograniczenie paniki
Godziny 6-12	Ewakuacja i organizacja pomocy	Briefing	Rodziny i pasażerowie	Organizacja wsparcia
Dzień 1-5	Stan sytuacji i działania służb	Briefing	Mieszkańcy i media	Stabilizacja sytuacji
Dzień 5-7	Powrót do normalnego funkcjonowania	Briefing	Pasażerowie i operatorzy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i bezpieczeństwo morskie	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Wzmacnianie odporności systemowej

Scenariusz 17: Zdarzenie o charakterze terrorystycznym – eksplozja w obiekcie użyteczności publicznej

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku zdarzenia o potencjalnym charakterze terrorystycznym jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie oficjalnych komunikatów, zaleceń bezpieczeństwa oraz ograniczanie chaosu informacyjnego i paniki społecznej.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych komunikatów o zdarzeniu,
- przekazywania informacji o działaniach służb,
- informowania o ograniczeniach ruchu i ewakuacjach,
- publikowania zaleceń bezpieczeństwa,
- przekazywania informacji dla mieszkańców i rodzin poszkodowanych,
- informowania o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej i infrastruktury,
- dementowania fałszywych informacji,
- ograniczania rozpowszechniania niepotwierdzonych doniesień,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (Policja, PSP, ABW, wojewoda, miasto stołeczne Warszawa, RCB).

Komunikacja podczas zdarzenia o charakterze terrorystycznym musi być:

- szybka,
- precyzyjna,
- oparta wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- szczególnie ostrożna w zakresie publikowania informacji operacyjnych.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych komunikatów bezpieczeństwa,
- prezentowania informacji o ograniczeniach i zamkniętych strefach,
- publikowania relacji dotyczących działań organizacyjnych,
- wzmacniania oficjalnego przekazu służb,
- przypominania zasad bezpieczeństwa.

Treści publikowane na Instagramie powinny być spokojne, uporządkowane i ograniczone do informacji potwierdzonych.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o działaniach służb,
- publikowania aktualizacji dotyczących utrudnień,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Platforma X staje się jednym z kluczowych kanałów monitorowania przestrzeni informacyjnej oraz szybkiego reagowania na plotki i fałszywe informacje.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- uspokajania mieszkańców,
- wyjaśniania działań bezpieczeństwa,
- ograniczania chaosu informacyjnego,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- informacje o działaniach służb,
- zalecenia dotyczące bezpieczeństwa,
- komunikaty dotyczące utrudnień,
- apele o niepublikowanie niesprawdzonych informacji i materiałów operacyjnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy Warszawy oraz osoby przebywające w rejonie zdarzenia.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- informacyjny,
- uspokajający,
- oraz organizacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpieczeństwie mieszkańców,
- przestrzeganiu poleceń służb,
- unikania rejonu zdarzenia,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego.

Szczególną uwagę poświęca się osobom znajdującym się w pobliżu miejsca zdarzenia oraz rodzinom poszkodowanych.

Rodziny osób mogących znajdować się w rejonie zdarzenia wymagają komunikacji dotyczącej:

- zasad uzyskiwania informacji,
- unikania rozpowszechniania niesprawdzonych informacji.

Mieszkańcy miasta wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczeń ruchu,
- działań służb bezpieczeństwa,
- rzeczywistego poziomu zagrożenia.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych komunikatów,
- szybkiego reagowania na dezinformację,
- ostrożnej komunikacji dotyczącej liczby poszkodowanych i działań operacyjnych.

Instytucje publiczne oraz operatorzy infrastruktury wymagają komunikacji dotyczącej:

- poziomu zagrożenia,
- możliwych ograniczeń organizacyjnych,
- zasad wymiany informacji.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację kryzysową,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest ograniczenie paniki i chaosu informacyjnego,
- Alert RCB wykorzystywany jest selektywnie – wyłącznie przy konieczności szybkiego ostrzeżenia ludności.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–12 h)

Cel: zabezpieczenie przestrzeni informacyjnej i ograniczenie paniki społecznej

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + aktualizacje	4–10 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 15–30 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + komunikaty bezpieczeństwa	4–6 relacji	Wizualne wsparcie
Strona WWW	Komunikat główny + zalecenia	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty kryzysowe	regularnie	Szerokie dotarcie
Alert RCB	Ostrzeżenia lokalne	wg decyzji	Natychmiastowe ostrzeżenie
Briefingi	Informacje służb	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – DZIAŁANIA RATOWNICZE I ORGANIZACJA POMOCY (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przestrzenią informacyjną i wsparcie mieszkańców

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne	co 1–3 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status działań służb i utrudnień	co 30–60 min	Bieżąca informacja
Instagram	Relacje i komunikaty	2–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja zaleceń i utrudnień	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa poczucia bezpieczeństwa i stabilizacja społeczna

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje końcowe i podsumowania	1-2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące reagowania na zagrożenia	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie zdarzenia o charakterze terrorystycznym szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o kolejnych atakach,
- publikowaniu niesprawdzonych informacji o sprawcach,
- rozpowszechnianiu drastycznych materiałów,
- ujawnianiu działań operacyjnych służb,
- dezinformacji mającej wywołać panikę,
- fałszywym komunikatom podszywającym się pod służby,
- eskalacji napięć społecznych i emocjonalnych przekazów.


Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- unikać spekulacji dotyczących sprawców i motywów,
- koncentrować się na bezpieczeństwie mieszkańców,
- ograniczać efekt paniki społecznej,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy Policją, służbami specjalnymi, administracją i samorządem.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na dezinformację, ograniczanie rozpowszechniania materiałów mogących utrudniać działania operacyjne oraz utrzymywanie wysokiego poziomu wiarygodności komunikacji instytucji państwowych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 W jednym z obiektów handlowych w centrum Warszawy doszło do eksplozji, w wyniku której kilka osób zostało rannych.

Na miejscu działają służby ratunkowe oraz służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo.

Teren został zabezpieczony, a w rejonie zdarzenia wprowadzono:

- ✓ ograniczenia w ruchu,
- ✓ działania ewakuacyjne,
- ✓ kontrole bezpieczeństwa,
- ✓ czynności prowadzone przez służby pirotechniczne.


Na obecnym etapie trwa ustalanie przyczyn zdarzenia.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ unikanie rejonu prowadzonych działań,
- ✓ stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ nieutrudnianie przejazdu pojazdom ratunkowym,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji i nagrań.

Kolejne komunikaty będą publikowane po potwierdzeniu informacji przez służby.

Post 2 (Instruktażowy – jak zachować się w sytuacji zagrożenia)

 Jak zachować się w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa publicznego?

Jeśli znajdujesz się w pobliżu miejsca zdarzenia:

- ✓ zachowaj spokój,
- ✓ oddal się zgodnie z poleceniami służb,
- ✓ nie wracaj po pozostawione rzeczy,
- ✓ unikaj gromadzenia się w rejonie działań,
- ✓ śledź wyłącznie oficjalne komunikaty.


Jeśli zauważysz:

- podejrzany pakunek,
 - pozostawiony bagaż,
 - nietypowe zachowanie osób,
- natychmiast poinformuj służby i nie dotykaj podejrzanych przedmiotów.

Nie:

- ✗ publikuj niesprawdzonych informacji,
- ✗ nie udostępniaj zdjęć i nagrań mogących utrudnić działania służb,
- ✗ nie blokuj numerów alarmowych niepotrzebnymi zgłoszeniami.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Służby kontynuują działania w rejonie zdarzenia, do którego doszło w obiekcie handlowym w centrum Warszawy.

Obecnie:

- ✓ teren pozostaje zabezpieczony,
- ✓ prowadzone są działania pirotechniczne i procesowe,
- ✓ trwa analiza monitoringu oraz zabezpieczanie śladów,
- ✓ utrzymane zostały ograniczenia w ruchu i dostępności części obszaru,
- ✓ służby monitorują sytuację pod kątem ewentualnych dodatkowych zagrożeń.

Na obecnym etapie:

- ✓ nie ma potwierdzonych informacji o kolejnych incydentach,
- ✓ działania służb prowadzone są w trybie podwyższonej gotowości.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ unikanie rejonu działań,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ niepowielanie niepotwierdzonych informacji pojawiających się w internecie.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zdarzenia o charakterze terrorystycznym.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami obszaru objętego działaniami służb oraz osobami przebywającymi w rejonie zdarzenia.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji bezpieczeństwa,
- ograniczeń ruchu i stref wyłączonych z użytkowania,
- działań prowadzonych przez służby,
- zaleceń dotyczących bezpieczeństwa mieszkańców,
- informacji o ewakuacji,
- oraz zasad postępowania w rejonie działań operacyjnych.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów operacyjnych,
- informowania o utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywania zaleceń dotyczących unikania rejonu zdarzenia,
- prostowania niepotwierdzonych informacji pojawiających się w mediach społecznościowych,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego,
- wsparcia działań służb poprzez przekazywanie oficjalnych komunikatów bezpieczeństwa.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter ostrzegawczy, organizacyjny i uspokajający. Ich celem jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańców oraz wsparcie działań operacyjnych służb.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze zdarzenia,
- prezentowania działań służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo,
- przekazywania oficjalnych komunikatów administracji publicznej,
- informowania o działaniach zabezpieczających,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji bezpieczeństwa.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się wyłącznie na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby i administrację publiczną. Szczególne znaczenie ma ograniczanie ryzyka rozpowszechniania niesprawdzonych informacji mogących utrudniać działania operacyjne lub wywoływać niepokój społeczny.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas zdarzenia o charakterze terrorystycznym stanowią mieszkańcy Warszawy oraz osoby przebywające w rejonie objętym działaniami służb.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o sytuacji bezpieczeństwa,
- informowaniu o ograniczeniach ruchu,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących unikania rejonu działań,
- informowaniu o działaniach służb,
- ograniczaniu ryzyka paniki i dezinformacji.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, spokojne i jednoznaczne. Szczególnie istotne jest unikanie języka mogącego zwiększać napięcie społeczne oraz przekazywanie wyłącznie potwierdzonych informacji.

Szczególną grupę odbiorców stanowią rodziny osób mogących znajdować się w rejonie zdarzenia. Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać potwierdzone informacje o działaniach służb,
- ograniczać ryzyko rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji,
- zawierać regularne aktualizacje sytuacji,
- wskazywać oficjalne źródła komunikatów.

Ważną grupę odbiorców stanowią użytkownicy transportu publicznego oraz osoby przemierzające się przez centrum miasta.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o zamkniętych ulicach i utrudnieniach,
- przekazywanie informacji o zmianach w organizacji ruchu,
- rekomendacje dotyczące unikania rejonu zdarzenia,
- informowanie o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej.

Istotną grupę odbiorców stanowią również użytkownicy mediów społecznościowych i komunikatorów internetowych.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- prostować fałszywe informacje i spekulacje,
- ograniczać ryzyko rozpowszechniania niesprawdzonych materiałów,
- przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- ostrzegać przed publikowaniem materiałów mogących utrudniać działania służb.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia zdarzenia oraz przez cały okres prowadzenia działań operacyjnych i zabezpieczających.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie działań służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania opinii publicznej, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki działań operacyjnych i poziomu zagrożenia.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – eksplozja w obiekcie użyteczności publicznej

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zdarzenia o potencjalnym charakterze terrorystycznym prowadzona jest w sposób ciągły, skoordynowany i szczególnie ostrożny. Jej intensywność zależy od liczby poszkodowanych, zakresu działań służb, poziomu zagrożenia wtórnego, skali utrudnień w mieście oraz dynamiki przestrzeni informacyjnej.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–12 h)

Cel: szybkie przekazanie potwierdzonych informacji, ograniczenie paniki i zabezpieczenie przestrzeni informacyjnej.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o eksplozji w obiekcie użyteczności publicznej,
- informacje o zabezpieczeniu terenu i działaniach ratowniczych,
- komunikaty dotyczące ograniczeń ruchu, ewakuacji i stref wyłączonych z użytkowania,
- zalecenia dotyczące unikania rejonu zdarzenia,
- apele o niepublikowanie nagrań, zdjęć i informacji mogących utrudniać działania służb,
- dementowanie fałszywych informacji o kolejnych atakach lub niesprawdzonych zagrożeniach,
- ostrożna komunikacja dotycząca liczby poszkodowanych, wyłącznie po potwierdzeniu danych,
- unikanie spekulacji dotyczących sprawców, motywów i przyczyn zdarzenia.

Faza 2 – faza działań ratowniczych i organizacji pomocy (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przekazem, wsparcie mieszkańców oraz ograniczanie dezinformacji.

- regularne aktualizacje dotyczące sytuacji bezpieczeństwa,
- informacje o działaniach służb i utrzymywanych ograniczeniach,
- informacje o punktach kontaktowych i pomocy dla rodzin poszkodowanych,
- komunikaty dotyczące braku potwierdzenia kolejnych incydentów, jeżeli takie informacje pojawiają się w obiegu,
- prostowanie fałszywych informacji, zdjęć, nagrań i relacji świadków,
- apele o zachowanie spokoju i korzystanie z oficjalnych źródeł informacji,
- informowanie o braku nowych danych, jeżeli sytuacja pozostaje bez zmian,
- spójna komunikacja pomiędzy Policją, PSP, służbami specjalnymi, administracją rządową i samorządem.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: odbudowa poczucia bezpieczeństwa, wsparcie osób dotkniętych zdarzeniem i podsumowanie działań.

- komunikaty o zakończeniu bezpośrednich działań ratowniczych i zabezpieczających,
- informacje o dalszych czynnościach wyjaśniających,
- podsumowania działań służb i administracji,
- wywiady eksperckie dotyczące bezpieczeństwa publicznego i reagowania kryzysowego,
- materiały edukacyjne dotyczące zachowania w sytuacji zagrożenia.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od liczby poszkodowanych, poziomu zagrożenia, decyzji służb oraz dynamiki informacyjnej.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 h	Eksplozja i zabezpieczenie miejsca zdarzenia	Komunikaty o unikaniu rejonu zdarzenia, ograniczeniach ruchu, działaniach ratowniczych i pierwszych zaleceniach	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze zdarzenia i działaniach służb
3-12 h	Działania służb i ograniczanie paniki	Aktualizacje o strefach wyłączonych, komunikacji miejskiej i oficjalnych źródłach informacji	Dementowanie fałszywych informacji
12-24 h	Stabilizacja sytuacji bezpieczeństwa	Informacje o utrzymywanych ograniczeniach oraz funkcjonowaniu miasta	Komunikaty o działaniach zabezpieczających, braku potwierdzonych kolejnych incydentów i dalszych czynnościach
1-3 dzień	Przywracanie porządku i wsparcie osób dotkniętych zdarzeniem	Informacje o przywracaniu usług	Materiały eksperckie, informacje o dalszych działaniach służb
Po kryzysie	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa i wnioski	Informacje o powrocie do normalnego funkcjonowania, pomocy dla poszkodowanych i zasadach bezpieczeństwa	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące reagowania na zagrożenia bezpieczeństwa publicznego

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji eksplozji w obiekcie użyteczności publicznej komunikacja bezpośrednia ma charakter alarmowy, bezpieczeństwa i stabilizujący. Jej głównym celem jest:

- ochrona życia i zdrowia ludzi,
- przekazywanie jednoznacznych instrukcji bezpieczeństwa,
- ograniczanie chaosu i paniki,
- oraz utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa.

Ze względu na możliwość występowania wtórnych zagrożeń oraz bardzo wysokie zainteresowanie społeczne i medialne szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- briefingi służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie potwierdzonych informacji o sytuacji,
- informowanie o działaniach służb,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- informowanie o ograniczeniach w ruchu i dostępie do rejonu zdarzenia,
- przekazywanie informacji dotyczących organizacji pomocy,
- oraz ograniczanie ryzyka dezinformacji, paniki i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- przedstawicielami administracji lokalnej,
- zarządcami obiektów,
- przedstawicielami transportu publicznego,
- pracownikami pomocy społecznej,
- przedstawicielami służb medycznych,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów oraz wspiera organizację działań ochronnych i pomocowych.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- w rejonie zdarzenia,
- w punktach ewakuacji,
- w miejscach czasowego pobytu osób poszkodowanych,
- w punktach przyjmowania rodzin,
- oraz w obszarach objętych ograniczeniami bezpieczeństwa.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- osób poszkodowanych,
- świadków zdarzenia,

- rodzin osób znajdujących się w strefie zdarzenia,
- dzieci i rodzin z dziećmi,
- osób znajdujących się w silnym stresie,
- oraz mieszkańców rejonu objętego działaniami służb.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty wyłącznie na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo państwa.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji zdarzenia o charakterze terrorystycznym są osoby znajdujące się w rejonie zdarzenia, świadkowie, rodziny osób poszkodowanych oraz mieszkańcy obszaru objętego działaniami służb.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji bezpieczeństwa,
- zasadach postępowania,
- organizacji działań ratowniczych,
- ograniczeniach w ruchu,
- dostępie do pomocy,
- oraz zasadach współpracy ze służbami.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- osobom poszkodowanym,
- świadkom zdarzenia,
- rodzinom osób znajdujących się w strefie zdarzenia,
- dzieciom i młodzieży,
- osobom wymagającym wsparcia psychologicznego,
- oraz osobom podatnym na dezinformację i panikę.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być regularna i jednoznaczna,
- opierać się na krótkich instrukcjach bezpieczeństwa,
- unikać spekulacji dotyczących sprawców i motywów,
- zawierać informacje o dostępnej pomocy,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Istotną rolę pełnią również przedstawiciele służb bezpieczeństwa oraz zespoły wsparcia kryzysowego odpowiedzialne za bezpośredni kontakt z mieszkańcami i rodzinami.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji operacyjnej oraz działań służb.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i bezpieczeństwa. Priorytetem jest:

- przekazywanie podstawowych informacji,
- utrzymanie bezpieczeństwa mieszkańców,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu osób poszkodowanych i rodzin,
- informowaniu o działaniach służb,
- oraz ograniczaniu skutków społecznych i psychologicznych zdarzenia.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i briefingów podczas aktywnej fazy operacyjnej po regularne działania wspierające i organizacyjne w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie informacji o zagrożeniu,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-7 dni)

Akcent przesuwa się na:

- informowanie o działaniach śledczych i bezpieczeństwa,
- utrzymanie regularnych briefingów,
- oraz odbudowę poczucia bezpieczeństwa.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu działań służb,
- wsparciu osób poszkodowanych,
- działaniach edukacyjnych dotyczących reagowania na zagrożenia,
- oraz wzmacnianiu odporności społecznej i bezpieczeństwa publicznego.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być szybkie, spójne i oparte wyłącznie na potwierdzonych danych służb,
- priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców oraz ograniczanie chaosu informacyjnego,
- komunikacja powinna być spokojna, jednoznaczna i wolna od spekulacji,
- szczególne znaczenie ma regularny kontakt z rodzinami osób poszkodowanych,
- działania realizowane są we współpracy z Policją, służbami specjalnymi, administracją publiczną i służbami ratowniczymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, stygmatyzacji i rozpowszechniania dezinformacji,
- konieczne jest utrzymanie pełnej spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Godziny 0-6	Eksplozja i działania służb	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy i świadkowie	Ochrona życia i ograniczenie paniki
Godziny 6-12	Ewakuacja i organizacja pomocy	Briefingi + komunikaty terenowe	Rodziny i osoby poszkodowane	Organizacja wsparcia
Dzień 1-5	Sytuacja bezpieczeństwa i działania śledcze	Briefingi + komunikaty terenowe	Mieszkańcy i media	Stabilizacja sytuacji
Dzień 5-7	Powrót do normalnego funkcjonowania	Konsultacje + briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i odporność społeczna	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Wzmacnianie odporności społecznej

Scenariusz 18: Skazenie promieniotwórcze – wykrycie podwyższonego poziomu promieniowania po incydencie poza granicami kraju

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku incydentu radiacyjnego jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie oficjalnych informacji dotyczących poziomu promieniowania, działań monitorujących oraz zaleceń dla mieszkańców.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania komunikatów dotyczących sytuacji radiacyjnej,
- wyjaśniania rzeczywistego poziomu zagrożenia,
- publikowania zaleceń i komunikatów zdrowotnych,
- informowania o działaniach służb i instytucji monitorujących,
- dementowania fałszywych informacji,
- reagowania na panikę zakupową dotyczącą preparatów jodowych,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (PAA, IMGW, GIS, RCB, Ministerstwo Zdrowia).

Komunikacja podczas incydentu radiacyjnego musi być:

- bardzo regularna,
- spokojna,
- oparta na danych pomiarowych,
- prowadzona prostym językiem,
- silnie ukierunkowana na przeciwdziałanie dezinformacji.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik wyjaśniających sytuację,
- prezentowania komunikatów „PRAWDA / FAŁSZ”,
- przypominania oficjalnych zaleceń,
- uspokajania mieszkańców,
- publikowania map i prostych wizualizacji sytuacji.

Treści publikowane na Instagramie powinny być maksymalnie uproszczone, czytelne i pozbawione alarmistycznego charakteru.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- publikowania wyników monitoringu,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów i danych pomiarowych.

Platforma X pełni również istotną rolę w monitorowaniu fałszywych narracji i reagowaniu na pojawiające się spekulacje dotyczące zagrożenia radiacyjnego.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania sytuacji radiacyjnej,
- tłumaczenia poziomu zagrożenia,
- uspokajania mieszkańców,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji,
- przekazywania zaleceń zdrowotnych.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- wypowiedzi ekspertów Państwowej Agencji Atomistyki,
- wyjaśnienia dotyczące poziomu promieniowania,
- informacje o działaniach monitoringowych,
- komunikaty dotyczące preparatów jodowych,
- wyjaśnienia dotyczące rzeczywistego poziomu ryzyka.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy całego kraju śledzący informacje dotyczące zagrożenia radiacyjnego.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- uspokajający,
- informacyjny,
- edukacyjny,
- oraz antydezinformacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- rzeczywistym poziomie zagrożenia,
- wynikach pomiarów radiacyjnych,
- wyjaśnianiu zasad ochrony radiologicznej,
- ograniczaniu paniki społecznej,
- przeciwdziałaniu dezinformacji.

Szczególną uwagę poświęca się rodzicom dzieci oraz kobietom w ciąży, które są szczególnie podatne na informacje dotyczące zagrożeń zdrowotnych.

Komunikacja dla tej grupy powinna:

- być spokojna i jednoznaczna,
- opierać się na danych ekspertów,
- wyjaśniać brak potrzeby przyjmowania preparatów jodowych,
- ograniczać emocjonalne reakcje i panikę.

Mieszkańcy terenów przygranicznych wymagają komunikacji dotyczącej:

- aktualnych wyników pomiarów,
- monitoringu sytuacji,
- braku konieczności podejmowania działań ochronnych,
- śledzenia wyłącznie oficjalnych komunikatów.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- jednoznacznych danych pomiarowych,
- prostych wyjaśnień eksperckich,
- szybkiego reagowania na fałszywe informacje.

Placówki ochrony zdrowia oraz apteki wymagają komunikacji dotyczącej:

- braku wskazań do masowego stosowania preparatów jodowych,
- ograniczania paniki zakupowej,
- spójnych zaleceń zdrowotnych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację kryzysową,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest ograniczenie paniki społecznej i dezinformacji,
- komunikacja musi być regularna i oparta na danych pomiarowych,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy konieczności przekazania zaleceń ochronnych dla ludności.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie społeczeństwa i ograniczenie paniki

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + wyjaśnienia	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe i dane pomiarowe	co 30–60 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki „PRAWDA / FAŁSZ”	4–6 relacji	Ograniczanie paniki
Strona WWW	Komunikat główny + wyniki pomiarów	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty ekspertów	regularnie	Szerokie dotarcie
Briefingi	Informacje ekspertów i administracji	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu
Alert RCB	Wyłącznie przy konieczności działań ochronnych	wg decyzji	Ostrzeżenie ludności

FAZA 2 – MONITORING I STABILIZACJA INFORMACYJNA (1–14 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przestrzenią informacyjną i ograniczenie dezinformacji

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + dane pomiarowe	co 3–6 h	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Status monitoringu i komunikaty ekspertów	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki edukacyjne	2–4 relacje dziennie	Edukacja wizualna
Strona WWW	Aktualizacja pomiarów i zaleceń	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne i ogólnopolskie	Wywiady i komunikaty	regularnie	Ograniczanie paniki

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa poczucia bezpieczeństwa i edukacja społeczna

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje końcowe i podsumowania	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące ochrony radiologicznej	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie incydentu radiacyjnego szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o katastrofie nuklearnej,
- dezinformacji dotyczącej poziomu promieniowania,
- panice zakupowej dotyczącej płynu Lugola i preparatów jodowych,
- fałszywym komunikatom o ewakuacji i schronieniu,
- rozpowszechnianiu nieaktualnych map skażenia,
- spekulacjom dotyczącym skażenia żywności i wody,
- publikowaniu zmanipulowanych danych pomiarowych.


Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się na danych pomiarowych i ekspertyzach,
- unikać alarmistycznego języka,
- wyraźnie tłumaczyć rzeczywisty poziom zagrożenia,
- ograniczać emocjonalne przekazy,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy administracją, ekspertami i służbami.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na fałszywe informacje dotyczące konieczności przyjmowania preparatów jodowych oraz konsekwentne podkreślanie, że decyzje dotyczące działań ochronnych mogą być podejmowane wyłącznie przez właściwe instytucje państwowe na podstawie rzeczywistych danych radiacyjnych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Monitoring radiacyjny po incydencie poza granicami kraju

W związku z incydem przemysłowym poza granicami Polski krajowe systemy monitoringu radiacyjnego odnotowały podwyższone stężenia niektórych izotopów promieniotwórczych w atmosferze.

Na obecnym etapie:

- ✓ poziomy promieniowania na terytorium Polski pozostają niskie,
- ✓ nie odnotowano wartości stanowiących zagrożenie dla zdrowia mieszkańców,
- ✓ nie ma podstaw do ograniczania aktywności ludności,
- ✓ nie wydano zaleceń dotyczących przyjmowania preparatów ze stabilnym jodem.


Służby prowadzą:

- ✓ całodobowy monitoring radiacyjny,
- ✓ analizy meteorologiczne,
- ✓ wymianę informacji międzynarodowych,
- ✓ działania związane z przeciwdziałaniem dezinformacji.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ śledzenie wyłącznie oficjalnych komunikatów,
- ✓ niekupowanie preparatów z jodem bez zaleceń służb,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji.

Post 2 (Instruktażowy – jak reagować na informacje o promieniowaniu)

 Jak zachować się w sytuacji informacji o podwyższonym poziomie promieniowania?

W przypadku zdarzeń radiacyjnych najważniejsze jest korzystanie z rzetelnych i oficjalnych informacji.

Pamiętaj:

- ✓ śledź komunikaty publikowane przez właściwe służby i instytucje państwowe,
- ✓ nie stosuj preparatów ze stabilnym jodem bez wyraźnego zalecenia służb,
- ✓ nie kieruj się informacjami pochodzącymi z anonimowych źródeł i mediów społecznościowych,
- ✓ zachowaj spokój i nie podejmuj działań opartych na plotkach.

Ważne:


- ✓ obecne poziomy promieniowania nie stanowią zagrożenia dla zdrowia,
- ✓ nie ma potrzeby ewakuacji ani ograniczania codziennej aktywności,
- ✓ preparaty zawierające jod przyjmowane bez potrzeby mogą być szkodliwe dla zdrowia.

Nie:

- ✗ wykupuj masowo płynu Lugola i tabletek z jodem,
- ✗ nie rozpowszechniaj fałszywych komunikatów o skażeniu i ewakuacji,
- ✗ nie utrudniaj działania służb poprzez powielanie niepotwierdzonych informacji.

Sytuacja jest stale monitorowana.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z monitoringiem sytuacji po incydencie przemysłowym poza granicami kraju.

Obecnie:

- ✓ poziomy promieniowania w Polsce pozostają niskie,
- ✓ nie odnotowano wartości stanowiących zagrożenie dla zdrowia mieszkańców,
- ✓ prowadzone są całodobowe pomiary radiacyjne i analizy atmosferyczne,
- ✓ trwa wymiana informacji z partnerami międzynarodowymi,
- ✓ monitorowana jest przestrzeń informacyjna pod kątem fałszywych komunikatów.

Przypominamy:

- ✓ nie ma zaleceń dotyczących przyjmowania preparatów ze stabilnym jodem,
- ✓ nie ma podstaw do ewakuacji lub ograniczania aktywności mieszkańców,
- ✓ sytuacja jest pod stałą kontrolą odpowiednich służb.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji,
- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji publikowanych w internecie.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych danych.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zdarzenia związanego z wykryciem podwyższonego poziomu promieniowania po incydencie poza granicami kraju.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami regionów, w których prowadzone są pomiary radiacyjne oraz działania informacyjne związane z monitoringiem sytuacji.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji radiacyjnej,
- wyników pomiarów promieniowania,
- oficjalnych zaleceń i komunikatów służb,
- braku konieczności podejmowania działań ochronnych na obecnym etapie,
- prostowania fałszywych informacji pojawiających się w przestrzeni informacyjnej,
- oraz ograniczania ryzyka paniki społecznej.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów instytucji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo radiacyjne,
- informowania o zasadach postępowania i korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- prostowania niepotwierdzonych informacji dotyczących skażenia,
- ograniczania ryzyka masowego wykupywania preparatów jodowych,
- przekazywania informacji o działaniach monitoringowych i pomiarowych,
- uspokajania nastrojów społecznych.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter informacyjny, edukacyjny i uspokajający. Ich celem jest ograniczenie dezinformacji oraz utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, edukacyjną oraz koordynacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze incydentu,
- prezentowania działań prowadzonych przez służby i administrację publiczną,
- przekazywania wyników monitoringu radiacyjnego,
- wyjaśniania zasad bezpieczeństwa radiacyjnego,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych danych pomiarowych, działaniach służb oraz wyjaśnianiu rzeczywistego poziomu zagrożenia.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas zdarzenia radiacyjnego stanowią mieszkańcy regionów objętych monitoringiem oraz osoby śledzące informacje dotyczące bezpieczeństwa radiacyjnego.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu aktualnych danych dotyczących poziomu promieniowania,
- informowaniu o działaniach prowadzonych przez służby,
- wyjaśnianiu rzeczywistego poziomu zagrożenia,
- przekazywaniu oficjalnych zaleceń,
- ograniczaniu ryzyka paniki i dezinformacji.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być spokojne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest unikanie sprzecznych komunikatów oraz nadmiernie alarmistycznego języka.

Szczególną grupę odbiorców stanowią rodzice dzieci, kobiety w ciąży oraz osoby szczególnie wrażliwe na informacje dotyczące zagrożeń zdrowotnych.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- wyjaśniać aktualny poziom zagrożenia,
- przekazywać informacje o zasadach stosowania preparatów jodowych,
- podkreślać brak zaleceń dotyczących przyjmowania jodu na obecnym etapie,
- ograniczać ryzyko niekontrolowanego wykupywania preparatów,
- zachęcać do korzystania wyłącznie z oficjalnych komunikatów.

Ważną grupę odbiorców stanowią użytkownicy mediów społecznościowych i komunikatorów internetowych.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- prostowanie fałszywych informacji dotyczących skażenia radiacyjnego,
- ograniczanie ryzyka rozpowszechniania niesprawdzonych komunikatów,
- przypominanie o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- ostrzeganie przed dezinformacją dotyczącą preparatów jodowych, ewakuacji i schronienia.

Istotną grupę odbiorców stanowią również środowiska medyczne, edukacyjne oraz samorządowe.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- przekazywać aktualne dane dotyczące sytuacji radiacyjnej,
- wyjaśniać procedury bezpieczeństwa,
- informować o działaniach monitoringowych,
- wspierać spójność komunikacji lokalnej i instytucjonalnej.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie przekazywanie potwierdzonych danych pomiarowych,
- wypowiedzi powinny być spokojne, konkretne i oparte na danych ekspertów i służb,
- istotne jest unikanie alarmistycznego języka,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i niekontrolowanych zachowań społecznych,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- szczególnie znaczenie ma szybkie reagowanie na dezinformację,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować,
- konieczne jest konsekwentne wskazywanie oficjalnych źródeł informacji.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu wystąpienia zdarzenia oraz przez cały okres prowadzenia działań operacyjnych i zabezpieczających.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Celem komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest:

- szybkie i rzetelne poinformowanie o sytuacji,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń bezpieczeństwa,
- wsparcie działań służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo,
- ograniczanie chaosu informacyjnego,
- przeciwdziałanie dezinformacji i spekulacjom,
- utrzymanie zaufania do instytucji publicznych.

Komunikacja prowadzona jest tak długo, jak sytuacja wymaga bieżącego informowania opinii publicznej, a jej intensywność dostosowywana jest do dynamiki działań operacyjnych i poziomu zagrożenia.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – zdarzenie radiacyjne

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zdarzenia radiacyjnego prowadzona jest w sposób ciągły, spokojny i oparty na danych pomiarowych. Jej intensywność zależy od poziomu promieniowania, dynamiki przemieszczania się mas powietrza, wyników monitoringu, decyzji właściwych instytucji oraz poziomu niepokoju społecznego.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie poinformowanie społeczeństwa, wyjaśnienie rzeczywistego poziomu zagrożenia i ograniczenie paniki.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o wykryciu podwyższonego poziomu promieniowania,
- przekazywanie aktualnych wyników monitoringu radiacyjnego,
- wyjaśnianie, czy odnotowane wartości stanowią zagrożenie dla zdrowia,
- informacje o działaniach pomiarowych i analizach meteorologicznych,
- komunikaty dotyczące braku lub obowiązywania zaleceń ochronnych,
- jasne informacje dotyczące preparatów ze stabilnym jodem,
- apele o niekupowanie i nieprzyjmowanie preparatów jodowych bez zaleceń właściwych służb,
- dementowanie fałszywych informacji o ewakuacji, skażeniu żywności, skażeniu wody i katastrofie nuklearnej,
- wskazywanie oficjalnych źródeł danych i komunikatów.

Faza 2 – faza monitoringu i stabilizacji informacyjnej (1–14 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przestrzenią informacyjną oraz regularne przekazywanie danych pomiarowych i zaleceń.

- regularne aktualizacje wyników pomiarów promieniowania,
- komunikaty dotyczące zmian lub braku zmian w poziomie zagrożenia,
- informacje o działaniach służb i wymianie danych z partnerami międzynarodowymi,
- wyjaśnienia dotyczące wpływu warunków atmosferycznych na sytuację radiacyjną,
- komunikaty dla placówek medycznych, aptek, szkół i samorządów,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących preparatów jodowych, ewakuacji i schronienia,
- materiały edukacyjne dotyczące właściwego reagowania na informacje o promieniowaniu,
- informowanie o braku nowych danych, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna,
- utrzymywanie spójnego przekazu pomiędzy administracją, ekspertami i służbami.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: odbudowa poczucia bezpieczeństwa oraz wzmocnienie odporności społecznej na dezinformację radiacyjną.

- komunikaty o stabilizacji lub zakończeniu podwyższonego monitoringu,
- podsumowania wyników pomiarów radiacyjnych,
- informacje o zakończeniu lub zmianie zaleceń komunikacyjnych,
- materiały edukacyjne dotyczące ochrony radiologicznej,
- komunikaty wzmacniające zaufanie do systemu monitoringu i oficjalnych źródeł danych,
- podsumowania działań administracji, służb i instytucji eksperckich.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od wyników pomiarów, decyzji właściwych instytucji oraz poziomu zainteresowania społecznego.

Dzień	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-1 dzień	Wykrycie podwyższonego poziomu promieniowania i pierwsze wyjaśnienia	Komunikaty o aktualnych pomiarach, braku lub obowiązywaniu zaleceń ochronnych, oficjalnych źródłach informacji	Krótkie informacje serwisowe, wypowiedzi ekspertów, komunikaty o rzeczywistym poziomie zagrożenia
1-3 dzień	Monitoring i ograniczanie paniki	Regularne informacje o wynikach pomiarów, prostowanie plotek o jodzie, wodzie i żywności	Materiały wyjaśniające sytuację radiacyjną i działania instytucji
3-7 dzień	Stabilizacja informacyjna	Komunikaty o braku zmian lub zmianach poziomu zagrożenia, odpowiedzi na pytania mieszkańców	Wywiady eksperckie, wyjaśnienia dotyczące ochrony radiologicznej
7-14 dzień	Utrzymanie monitoringu i zaufania	Przypomnienia o oficjalnych źródłach, aktualizacje pomiarów, komunikaty dla szkół, aptek i samorządów	Materiały edukacyjne, podsumowania danych pomiarowych i działań monitoringowych
Po kryzysie	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa i wnioski	Informacje o stabilizacji sytuacji, zakończeniu podwyższonego monitoringu i dalszych zaleceniach	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące ochrony radiologicznej i przeciwdziałania dezinformacji

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji zagrożenia radiacyjnego komunikacja bezpośrednia ma charakter informacyjny, uspokajający i przeciwdziałający dezinformacji. Jej głównym celem jest:

- przekazywanie mieszkańcom rzetelnych informacji,
- ograniczanie paniki i chaosu informacyjnego,
- wyjaśnianie rzeczywistego poziomu zagrożenia,
- przekazywanie zaleceń bezpieczeństwa,
- oraz przeciwdziałanie rozpowszechnianiu niepotwierdzonych informacji.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o poziomach promieniowania,
- wyjaśnianie działań monitorujących,
- informowanie o rzeczywistym poziomie zagrożenia,
- wyjaśnianie zasad postępowania w sytuacji zagrożenia radiacyjnego,
- przekazywanie informacji dotyczących preparatów jodowych,
- oraz ograniczanie ryzyka paniki i masowego wykupywania produktów związanych z ochroną radiologiczną.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- przedstawicielami administracji lokalnej,
- dyrektorami szkół i placówek publicznych,
- pracownikami ochrony zdrowia,
- przedstawicielami organizacji społecznych,
- oraz przedstawicielami służb bezpieczeństwa.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych informacji mieszkańcom oraz ograniczanie ryzyka powstawania sprzecznych interpretacji sytuacji.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- w dużych aglomeracjach miejskich,
- w rejonach objętych zwiększonym zainteresowaniem społecznym,
- w szkołach i placówkach publicznych,
- w miejscach o dużym natężeniu ruchu mieszkańców,
- oraz w punktach organizujących wsparcie informacyjne.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty wyłącznie na potwierdzonych danych pomiarowych oraz rekomendacjach ekspertów.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji zagrożenia radiacyjnego są mieszkańcy poszukujący informacji dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego oraz zasad postępowania.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji radiacyjnej,
- rzeczywistym poziomie zagrożenia,
- zasadach bezpieczeństwa,
- działaniach monitoringowych państwa,
- wyjaśnianiu zasad stosowania preparatów jodowych,
- oraz ograniczaniu ryzyka paniki i zachowań irracjonalnych.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- rodzinom z dziećmi,
- kobietom w ciąży,
- seniorom,
- osobom przewlekle chorym,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- oraz społecznościom szczególnie podatnym na dezinformację.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być regularna i spokojna,
- opierać się na prostym języku,
- unikać specjalistycznego żargonu,
- wyjaśniać fakty i obalać fałszywe informacje,
- zawierać jasne wskazówki dotyczące bezpieczeństwa,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i niekontrolowanego wykupywania preparatów.

Istotną rolę pełnią również eksperci i przedstawiciele instytucji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo radiacyjne państwa, którzy wzmacniają wiarygodność przekazów publicznych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji oraz poziomu zainteresowania społecznego.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter informacyjny i uspokajający. Priorytetem jest:

- przekazanie podstawowych informacji,
- wyjaśnienie rzeczywistego poziomu zagrożenia,
- ograniczanie dezinformacji,
- oraz utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu mieszkańców,
- informowaniu o wynikach pomiarów,
- oraz ograniczaniu skutków społecznych i psychologicznych sytuacji.

Działania obejmują:

- briefingi,
- spotkania lokalne.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w pierwszej fazie kryzysu po regularne działania edukacyjne i uspokajające w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednie planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie informacji o sytuacji,
- wyjaśnianie poziomu zagrożenia,
- informowanie o działaniach monitoringowych,
- briefingi,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-14 dni)

Akcent przesuwa się na:

- utrzymanie regularnych komunikatów,
- informowanie o wynikach pomiarów,
- wsparcie mieszkańców,
- ograniczanie skutków dezinformacji,
- oraz utrzymanie społecznego poczucia bezpieczeństwa.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących zagrożeń radiacyjnych,
- wzmacnianiu odporności społecznej na dezinformację,
- oraz odbudowie zaufania społecznego.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być regularne, spójne i oparte wyłącznie na potwierdzonych danych pomiarowych,
- priorytetem jest ograniczanie paniki i przeciwdziałanie dezinformacji,
- komunikacja powinna być spokojna, jednoznaczna i oparta na wiedzy eksperckiej,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie fałszywych informacji dotyczących zagrożenia radiacyjnego,
- działania realizowane są we współpracy z Państwową Agencją Atomistyki, administracją publiczną, służbami monitoringu oraz instytucjami ochrony zdrowia,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko irracjonalnych zachowań społecznych,
- konieczne jest utrzymanie pełnej spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Informacja o incydencie i poziomach promieniowania	Briefingi	Mieszkańcy	Ograniczenie paniki
Dzień 2-3	Fakty i przeciwdziałanie dezinformacji	Briefingi + Spotkania lokalne	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja sytuacji
Dzień 4-6	Monitoring radiacyjny i działania państwa	Briefingi + Spotkania lokalne	Mieszkańcy i media	Budowanie zaufania
Dzień 7-10	Wsparcie informacyjne i edukacja	Briefingi + Spotkania lokalne	Rodziny i seniorzy	Ograniczenie skutków psychologicznych
Dzień 11-14	Powrót do stabilnej komunikacji	Spotkania lokalne	Mieszkańcy i instytucje	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja radiacyjna	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Budowanie odporności społecznej

Scenariusz 19: Zbiorowe zakłócenie porządku publicznego – gwałtowne zamieszki i starcia uczestników zgromadzenia z policją

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku gwałtownych zakłóceń porządku publicznego jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji dotyczących bezpieczeństwa mieszkańców, utrudnień komunikacyjnych oraz działań służb odpowiedzialnych za przywracanie porządku publicznego.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania pierwszych komunikatów o sytuacji,
- przekazywania zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców,
- informowania o zamkniętych ulicach i zmianach organizacji ruchu,
- publikowania komunikatów dotyczących komunikacji miejskiej,
- informowania o działaniach służb,
- przekazywania informacji o strefach objętych ograniczeniami,
- dementowania fałszywych informacji,
- reagowania na dezinformację i materiały manipulacyjne,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (Policja, miasto stołeczne Warszawa, wojewoda, RCB).

Komunikacja podczas zamieszek musi być:

- szybka,
- regularna,
- spokojna,
- oparta wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- skoncentrowana na bezpieczeństwie mieszkańców.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych komunikatów bezpieczeństwa,
- prezentowania map utrudnień,
- publikowania relacji dotyczących organizacji ruchu,
- przypominania zasad bezpieczeństwa,
- wzmacniania oficjalnego przekazu służb.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, uporządkowane i pozbawione emocjonalnego charakteru.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o utrudnieniach,
- publikowania aktualizacji działań służb,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Platforma X staje się również jednym z głównych kanałów monitorowania przestrzeni informacyjnej oraz identyfikowania fałszywych narracji mogących eskalować napięcie społeczne.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- przekazywania oficjalnych stanowisk służb,
- uspokajania mieszkańców,
- wyjaśniania sytuacji organizacyjnej,
- ograniczania chaosu informacyjnego,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- informacje o bezpieczeństwie mieszkańców,
- komunikaty dotyczące utrudnień,
- zalecenia dotyczące unikania rejonu zdarzeń,
- apele o nieeskalowanie sytuacji i niepowielanie niepotwierdzonych informacji.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy Warszawy, osoby przebywające w centrum miasta oraz uczestnicy zgromadzenia.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- informacyjny,
- organizacyjny,
- oraz uspokajający.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpieczeństwie mieszkańców,
- unikaniu rejonu zamieszek,
- przestrzeganiu poleceń służb,
- utrudnieniach komunikacyjnych,
- śledzeniu wyłącznie oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom centrum miasta oraz osobom mogącym znaleźć się przypadkowo w rejonie zdarzeń.

Mieszkańcy wymagają komunikacji dotyczącej:

- bezpiecznych tras przemieszczania się,
- organizacji komunikacji miejskiej,
- działań służb,
- rzeczywistego poziomu zagrożenia.

Przedsiębiorcy i właściciele lokali usługowych wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczeń w dostępie do centrum,
- bezpieczeństwa obiektów,
- zaleceń organizacyjnych,
- przewidywanego czasu utrudnień.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów,
- szybkiego reagowania na dezinformację,
- ostrożnej komunikacji dotyczącej działań operacyjnych służb.

Instytucje publiczne oraz operatorzy transportu wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczeń organizacyjnych,
- bezpieczeństwa infrastruktury,
- bieżącej wymiany informacji.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację kryzysową,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców i ograniczenie chaosu informacyjnego,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim zagrożeniu dla ludności.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–12 h)

Cel: ograniczenie chaosu informacyjnego i zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikat główny + aktualizacje	5–10 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 15–30 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + komunikaty bezpieczeństwa	4–6 relacji	Wizualne wsparcie
Strona WWW	Komunikat główny + mapa utrudnień	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty kryzysowe	regularnie	Szerokie dotarcie
Alert RCB	Ostrzeżenia lokalne	wg decyzji	Natychmiastowe ostrzeżenie
Briefingi	Informacje organizacyjne, ogólne	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – STABILIZACJA I PRZYWRACANIE PORZĄDKU (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przestrzenią informacyjną i ograniczenie napięć społecznych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne	co 1–3 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status działań służb i utrudnień	co 30–60 min	Bieżąca informacja
Instagram	Relacje i grafiki	2–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja utrudnień i zaleceń	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne	Wywiady i komunikaty	regularnie	Ograniczanie napięć społecznych

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie poczucia bezpieczeństwa i stabilizacji społecznej

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje końcowe i podsumowania	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + informacje organizacyjne	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące bezpieczeństwa i reagowania kryzysowego	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie zbiorowych zakłóceń porządku publicznego szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o kolejnych zamieszkach,
- dezinformacji dotyczącej działań służb,
- publikowaniu zmanipulowanych nagrań i materiałów,
- rozpowszechnianiu niepotwierdzonych informacji o ofiarach,
- wezwaniom do dalszej eskalacji przemocy,
- fałszywym komunikatom podszywającym się pod administrację lub Policję,
- emocjonalnym przekazom mogącym zwiększać napięcie społeczne.


Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- unikać emocjonalnego języka,
- koncentrować się na bezpieczeństwie mieszkańców,
- ograniczać efekt paniki i chaosu,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy Policją, administracją i samorządem.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na dezinformację, ograniczanie rozpowszechniania materiałów mogących eskalować napięcie społeczne oraz utrzymywanie wiarygodnej, regularnej komunikacji dotyczącej bezpieczeństwa mieszkańców i funkcjonowania miasta.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 W centrum Warszawy trwają działania służb związane z gwałtownymi zakłóceniami porządku publicznego podczas zgromadzenia.

W rejonie zdarzeń odnotowano:

- ✓ akty agresji wobec służb,
- ✓ niszczenie infrastruktury miejskiej,
- ✓ podpalenia i blokowanie ulic,
- ✓ poważne utrudnienia komunikacyjne.

Policja prowadzi działania mające na celu:

- ✓ przywrócenie bezpieczeństwa,
- ✓ ochronę mieszkańców,
- ✓ zabezpieczenie infrastruktury i obiektów publicznych,
- ✓ ograniczenie dalszej eskalacji przemocy.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ unikanie centrum miasta i rejonów objętych działaniami,
- ✓ stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów dotyczących utrudnień,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji i nagrań.

W części ulic występują czasowe ograniczenia ruchu drogowego i pieszego.

Post 2 (Instruktażowy – bezpieczeństwo mieszkańców)

 Jak zachować się w rejonie zakłóceń porządku publicznego?

Jeśli znajdujesz się w pobliżu miejsca zdarzeń:

- ✓ oddal się od skupisk agresywnych osób,
- ✓ unikaj rejonów objętych działaniami Policji,
- ✓ stosuj się do poleceń funkcjonariuszy,
- ✓ wybieraj alternatywne trasy przejazdu i przemieszczania się,
- ✓ zachowaj szczególną ostrożność podczas korzystania z komunikacji miejskiej.


Jeśli prowadzisz lokal usługowy lub przebywasz w obiekcie handlowym:

- ✓ zabezpiecz wejścia i witryny,
- ✓ ogranicz przebywanie w pobliżu okien,
- ✓ monitoruj komunikaty służb.

Nie:

- ✗ nie zbliżaj się do miejsc starć i działań Policji,
 - ✗ nie utrudniaj działań służbom,
 - ✗ nie rozpowszechniaj niepotwierdzonych informacji i nagrań mogących wywoływać panikę.
- Priorytetem służb pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców i przywrócenie porządku publicznego.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Służby kontynuują działania związane z przywracaniem porządku publicznego w rejonie centrum Warszawy.

Obecnie:

- ✓ utrzymane są ograniczenia w ruchu drogowym i pieszym,
- ✓ Policja zabezpiecza newralgiczne obiekty i infrastrukturę,
- ✓ część tras komunikacji miejskiej pozostaje zmieniona,
- ✓ prowadzone są działania wobec osób dopuszczających się aktów przemocy i wandalizmu,
- ✓ monitorowana jest sytuacja bezpieczeństwa w kolejnych częściach miasta.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze unikanie rejonu zdarzeń,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów dotyczących utrudnień,
- ✓ zachowanie spokoju,
- ✓ nieuleganie prowokacjom i dezinformacji publikowanej w internecie.

Na obecnym etapie służby koncentrują się na ochronie mieszkańców oraz ograniczeniu dalszej eskalacji sytuacji.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zbiorowych zakłóceń porządku publicznego i gwałtownych zamieszek w przestrzeni miejskiej.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami miasta oraz osobami przebywającymi w rejonie zdarzeń.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji bezpieczeństwa,
- utrudnień komunikacyjnych i zmian organizacji ruchu,
- działań prowadzonych przez Policję i służby miejskie,
- stref objętych ograniczeniami,
- zaleceń dotyczących bezpieczeństwa mieszkańców,
- oraz zasad postępowania w rejonie zamieszek.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów operacyjnych,
- informowania o zamkniętych ulicach i zmianach tras komunikacji miejskiej,
- przekazywania zaleceń dotyczących unikania rejonu zdarzeń,
- prostowania niepotwierdzonych informacji pojawiających się w mediach społecznościowych,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego,
- wsparcia działań służb poprzez rozpowszechnianie oficjalnych komunikatów bezpieczeństwa.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter ostrzegawczy, organizacyjny i uspokajający. Ich celem jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańców oraz ograniczenie ryzyka dalszej eskalacji napięć.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali zdarzeń,
- prezentowania prowadzonych działań,
- przekazywania oficjalnych komunikatów bezpieczeństwa,
- informowania o sytuacji komunikacyjnej i organizacyjnej w mieście,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby oraz administrację publiczną. Szczególne znaczenie ma unikanie przekazów mogących zwiększać napięcia społeczne lub eskalować emocje.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas zbiorowych zakłóceń porządku publicznego stanowią mieszkańcy Warszawy oraz osoby przebywające w centrum miasta.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o aktualnej sytuacji bezpieczeństwa,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących unikania rejonu zamieszek,
- informowaniu o działaniach służb,
- ograniczaniu ryzyka paniki i dezinformacji.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być spokojne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest unikanie języka mogącego pogłębiać napięcia społeczne lub prowokować dalszą eskalację zachowań agresywnych.

Szczególną grupę odbiorców stanowią użytkownicy transportu publicznego oraz osoby przemieszczające się przez centrum miasta.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- informować o zamkniętych ulicach i zmianach organizacji ruchu,
- rekomendować unikanie rejonu zdarzeń,
- przekazywać informacje o możliwych utrudnieniach i opóźnieniach,
- wskazywać alternatywne trasy przemieszczania się.

Ważną grupę odbiorców stanowią przedsiębiorcy oraz właściciele lokali usługowych znajdujących się w pobliżu zdarzeń.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o działaniach służb,
- informowanie o ograniczeniach dostępu do wybranych obszarów,
- przekazywanie informacji o możliwych utrudnieniach operacyjnych.

Istotną grupę odbiorców stanowią również użytkownicy mediów społecznościowych i komunikatorów internetowych.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- prostować fałszywe informacje i spekulacje,
- ograniczać ryzyko rozpowszechniania niepotwierdzonych materiałów,
- przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- ostrzegać przed publikowaniem materiałów mogących utrudniać działania służb lub eskalować napięcia.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma przekazywanie wyłącznie potwierdzonych informacji,
- wypowiedzi powinny być spokojne, krótkie i oparte na danych służb,
- istotne jest unikanie przekazów mogących eskalować emocje społeczne,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i chaosu informacyjnego,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować,
- należy unikać publikowania materiałów mogących utrudniać działania służb lub prowokować dalsze zamieszki.

Działania i harmonogram komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych

Strategia Komunikacji Kryzysowej zakłada prowadzenie intensywnych działań informacyjnych w mediach tradycyjnych od momentu eskalacji zagrożenia oraz przez cały okres prowadzenia działań porządkowych i zabezpieczających.

Działania te obejmują radio, prasę oraz telewizję.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – gwałtowne zamieszki i zakłócenie porządku publicznego

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zbiorowego zakłócenia porządku publicznego prowadzona jest w sposób ciągły, spokojny i skoordynowany. Jej intensywność zależy od skali zamieszek, liczby osób uczestniczących w zdarzeniach, poziomu zagrożenia dla mieszkańców, zakresu utrudnień komunikacyjnych oraz działań prowadzonych przez Policję i służby miejskie.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–12 h)

Cel: szybkie poinformowanie mieszkańców, ograniczenie chaosu informacyjnego i wsparcie działań służb porządkowych.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o zakłóceniach porządku publicznego,
- informacje o rejonach objętych działaniami służb,
- zalecenia dotyczące unikania miejsc, w których dochodzi do starć,
- informacje o działaniach służb mających na celu przywrócenie porządku,
- komunikaty dla mieszkańców i przedsiębiorców z rejonu zdarzeń,
- apele o zachowanie spokoju i stosowanie się do poleceń funkcjonariuszy,
- dementowanie fałszywych informacji o kolejnych zamieszkach, ofiarach lub działaniach służb,
- unikanie publikowania informacji mogących utrudniać działania Policji lub eskalować napięcia.

Faza 2 – faza stabilizacji i przywracania porządku (12 h – 3 dni)

Cel: utrzymanie kontroli nad przekazem, ograniczenie napięć społecznych i bieżące informowanie o funkcjonowaniu miasta.

- regularne aktualizacje dotyczące sytuacji bezpieczeństwa,
- informacje o utrzymywanych ograniczeniach ruchu i zmianach w komunikacji miejskiej,
- komunikaty dotyczące działań Policji, służb miejskich i administracji,
- komunikaty dotyczące przywracania normalnej organizacji ruchu,
- prostowanie fałszywych informacji, zmanipulowanych nagrań i niepotwierdzonych relacji,
- apele o nieuleganie prowokacjom i niepowielanie materiałów eskalujących napięcia,
- informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna,
- spójna komunikacja pomiędzy Policją, administracją publiczną, samorządem i operatorami transportu.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: przywrócenie poczucia bezpieczeństwa, odbudowa zaufania społecznego i podsumowanie działań.

- komunikaty o zakończeniu najważniejszych działań porządkowych,
- informacje o przywracaniu normalnego funkcjonowania miasta,
- komunikaty dotyczące usuwania szkód i przywracania infrastruktury miejskiej,
- informacje o dalszych działaniach służb i czynnościach wyjaśniających,
- podsumowania działań Policji, administracji i służb miejskich,
- wywiady eksperckie dotyczące bezpieczeństwa zgromadzeń i porządku publicznego,
- materiały edukacyjne dotyczące bezpiecznego zachowania podczas zgromadzeń i sytuacji napięcia społecznego.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od dynamiki zamieszek, decyzji służb oraz skali utrudnień w mieście.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-3 h	Eskalacja zamieszek i pierwsze ograniczenia	Komunikaty o unikaniu rejonu zdarzeń, zamkniętych ulicach, zmianach tras komunikacji miejskiej i działaniach Policji	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze zdarzeń i działaniach służb
3-12 h	Działania służb i ograniczanie chaosu	Aktualizacje o strefach objętych ograniczeniami, bezpieczeństwie mieszkańców i oficjalnych źródłach informacji	Dementowanie fałszywych informacji
12-24 h	Stabilizacja sytuacji bezpieczeństwa	Informacje o utrzymywanych ograniczeniach, pomocy dla mieszkańców i przedsiębiorców	Komunikaty o działaniach porządkowych, sytuacji w mieście i dalszych czynnościach służb
1-3 dzień	Przywracanie porządku i funkcjonowania miasta	Informacje o znoszeniu ograniczeń, sprzątaniu szkód, przywracaniu ruchu i funkcjonowaniu usług	Materiały eksperckie, komentarze instytucjonalne, informacje o dalszych działaniach i wnioskach
Po kryzysie	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa i wnioski	Informacje o zakończeniu działań, naprawie szkód i zasadach bezpieczeństwa podczas zgromadzeń	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące bezpieczeństwa publicznego i przeciwdziałania dezinformacji

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji gwałtownych zamieszek komunikacja bezpośrednia ma charakter ostrzegawczy, organizacyjny i stabilizujący. Jej głównym celem jest:

- ochrona życia i zdrowia mieszkańców,
- przekazywanie aktualnych informacji o zagrożeniu,
- ograniczanie chaosu i paniki,
- oraz przeciwdziałanie dezinformacji i eskalacji napięcia społecznego.

Ze względu na dynamiczny charakter sytuacji oraz możliwość szybkiego przemieszczania się grup agresywnych szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- komunikaty przekazywane przez Policję i służby miejskie,
- mobilne systemy nagłośnienia,
- oraz bezpośrednia komunikacja funkcjonariuszy z mieszkańcami i uczestnikami zdarzeń.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji bezpieczeństwa,
- informowanie o utrudnieniach komunikacyjnych,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- informowanie o działaniach służb,
- przekazywanie zaleceń dotyczących unikania zagrożonych obszarów,
- oraz ograniczanie ryzyka paniki, agresji i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- przedstawicielami administracji lokalnej,
- zarządcami infrastruktury miejskiej,
- przedstawicielami transportu publicznego,
- przedstawicielami organizatorów zgromadzeń,
- pracownikami pomocy społecznej,
- przedstawicielami służb medycznych,
- właścicielami obiektów handlowych i usługowych,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów oraz wspiera organizację działań związanych z bezpieczeństwem mieszkańców i funkcjonowaniem miasta.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- w centrum miasta,
- w rejonie zgromadzeń i starć,
- w pobliżu budynków administracji publicznej,
- na obszarach objętych utrudnieniami komunikacyjnymi,
- oraz w miejscach szczególnie zagrożonych dewastacją i przemocą.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- mieszkańców centrum miasta,
- osób przypadkowo znajdujących się w rejonie zamieszek,
- przedsiębiorców i właścicieli lokali usługowych,
- uczestników zgromadzenia,
- osób wymagających pomocy medycznej,
- oraz osób podatnych na dezinformację i panikę.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty wyłącznie na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo publiczne.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji zbiorowych zakłóceń porządku publicznego są mieszkańcy rejonu objętego zamieszkami, uczestnicy zgromadzeń oraz osoby korzystające z infrastruktury miejskiej znajdującej się w pobliżu zdarzeń.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji bezpieczeństwa,
- zasadach bezpiecznego zachowania,
- utrudnieniach komunikacyjnych,
- ograniczeniach w ruchu,
- dostępnych formach pomocy,
- oraz zasadach współpracy ze służbami.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- mieszkańcom centrum miasta,
- osobom przypadkowo znajdującym się w rejonie zamieszek,
- przedsiębiorcom i pracownikom lokali usługowych,
- seniorom,
- rodzinom z dziećmi,
- oraz osobom znajdującym się w silnym stresie.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być regularna i jednoznaczna,
- opierać się na krótkich instrukcjach bezpieczeństwa,
- unikać języka eskalującego napięcie,
- zawierać informacje o bezpiecznych trasach i obszarach,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i samodzielnego przemieszczania się w rejonie zagrożenia.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz ograniczający ryzyko dalszej eskalacji napięć społecznych.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji operacyjnej oraz działań służb.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter alarmowy i bezpieczeństwa. Priorytetem jest:

- przekazywanie ostrzeżeń,
- informowanie o zagrożonych obszarach,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu mieszkańców i przedsiębiorców,
- informowaniu o utrudnieniach i zmianach organizacji ruchu,
- oraz ograniczaniu skutków społecznych i infrastrukturalnych zamieszek.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych podczas aktywnej fazy zamieszek po regularne działania organizacyjne i wspierające w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednio planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-24 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie ostrzeżeń i informacji o zagrożeniu,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (1-5 dni)

Akcent przesuwa się na:

- informowanie o działaniach porządkowych,
- utrzymanie regularnych briefingów,
- ograniczanie skutków społecznych i psychologicznych,
- oraz stabilizację sytuacji bezpieczeństwa.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa publicznego,
- oraz odbudowie poczucia bezpieczeństwa społecznego.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być szybkie, spójne i oparte wyłącznie na potwierdzonych danych służb,
- priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców oraz ograniczanie chaosu informacyjnego,
- komunikacja powinna być spokojna, jednoznaczna i neutralna emocjonalnie,
- szczególne znaczenie ma ograniczanie dezinformacji i nawoływania do przemocy,
- działania realizowane są we współpracy z Policją, administracją publiczną, służbami miejskimi i transportowymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko eskalacji napięć społecznych,
- konieczne jest utrzymanie pełnej spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Godziny 0-6	Zamieszki i działania służb	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i uczestnicy zgromadzenia	Ochrona życia i ograniczenie paniki
Godziny 6-12	Utrudnienia komunikacyjne i bezpieczeństwo	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i przedsiębiorcy	Organizacja bezpieczeństwa
Dzień 1-2	Stabilizacja sytuacji i działania porządkowe	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i media	Stabilizacja sytuacji
Dzień 5	Powrót do normalnego funkcjonowania	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i instytucje	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i bezpieczeństwo publiczne	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Wzmacnianie odporności społecznej

Scenariusz 20: Silny mróz / intensywne opady śniegu – paraliż komunikacyjny i utrudnienia w funkcjonowaniu infrastruktury

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej podczas ekstremalnych warunków zimowych jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie ostrzeżeń pogodowych, informacji o utrudnieniach oraz praktycznych zaleceń bezpieczeństwa dla mieszkańców.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania ostrzeżeń meteorologicznych,
- przekazywania informacji o sytuacji drogowej,
- publikowania zaleceń dotyczących bezpieczeństwa podczas mrozu i śniegów,
- informowania o przerwach w dostawach energii,
- publikowania ostrzeżeń dla kierowców,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (IMGW, Policja, PSP, zarządcy dróg, energetycy, wojewodowie, RCB).

Komunikacja podczas ekstremalnych warunków zimowych musi mieć charakter:

- bardzo praktyczny,
- regularny,
- lokalny,
- oraz skoncentrowany na bezpieczeństwie mieszkańców.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik ostrzegawczych,
- przypominania zasad bezpieczeństwa,
- prezentowania map ostrzeżeń pogodowych,
- informowania o zagrożeniu wychłodzeniem.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, czytelne i oparte na prostych instrukcjach.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o utrudnieniach komunikacyjnych,
- publikowania ostrzeżeń pogodowych,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Platforma X pełni szczególnie ważną rolę w bieżącym przekazywaniu informacji dotyczących przejezdności dróg, awarii infrastruktury i działań służb.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- przekazywania zaleceń bezpieczeństwa,
- wyjaśniania skali zagrożenia,
- uspokajania mieszkańców,
- promowania odpowiedzialnych zachowań,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- instrukcje dotyczące przygotowania na brak energii,
- informacje o pomocy dla osób potrzebujących,
- przypomnienia dotyczące zagrożenia wychłodzeniem.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów objętych intensywnymi opadami śniegu oraz silnym mrozem.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- instrukcyjny,
- organizacyjny,
- oraz zdrowotny.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpieczeństwie podczas podróży,
- ograniczaniu przemieszczania się,
- przygotowaniu na możliwe przerwy w dostawach energii,
- ochronie przed wychłodzeniem,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się mieszkańcom terenów wiejskich oraz regionów górskich, gdzie ryzyko odcięcia komunikacyjnego jest najwyższe.

Seniorzy, osoby samotne i przewlekle chore wymagają komunikacji dotyczącej:

- ochrony przed wychłodzeniem,
- konieczności ograniczania wychodzenia z domu,
- miejsc uzyskania pomocy,
- przygotowania na przerwy w dostawach energii i ogrzewania.

Kierowcy wymagają komunikacji dotyczącej:

- warunków drogowych,
- zamkniętych tras,
- obowiązkowego wyposażenia,
- ograniczeń ruchu,
- zasad bezpiecznej jazdy w trudnych warunkach.

Mieszkańcy regionów objętych awariami energetycznymi wymagają komunikacji dotyczącej:

- przewidywanego czasu usuwania awarii,
- zasad bezpiecznego korzystania z alternatywnych źródeł ogrzewania,
- oszczędzania energii,
- organizacji pomocy lokalnej.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów,
- szybkiego reagowania na fałszywe informacje,
- aktualnych danych dotyczących sytuacji pogodowej i infrastrukturalnej.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja pełnią kluczową rolę przy możliwych przerwach w dostępie do internetu i energii,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców oraz ograniczenie liczby wypadków i przypadków wychłodzenia,
- komunikacja musi mieć charakter ciągły i lokalny,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie przy wystąpieniu bezpośredniego zagrożenia dla życia i zdrowia.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–48 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców i ograniczenie zagrożeń

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenia + zalecenia bezpieczeństwa	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje pogodowe i drogowe	co 30–60 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	4–6 relacji	Wizualne ostrzeżenie
Strona WWW	Komunikat główny + mapa utrudnień	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenia pogodowe i bezpieczeństwa	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Radio / TV	Komunikaty pogodowe i kryzysowe	regularnie	Szerokie dotarcie
Briefingi	Informacje służb i meteorologów	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – STABILIZACJA I DZIAŁANIA OPERACYJNE (2–14 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i ograniczenie skutków społecznych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje o awariach i pomocy	co 2–4 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status dróg, energetyki i transportu	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki bezpieczeństwa i przypomnienia	2–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja map i komunikatów	wg zmian	Punkt odniesienia
Media lokalne	Wywiady i komunikaty	regularnie	Informacja lokalna

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie stabilności i ograniczenie skutków długoterminowych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o przywracaniu usług i podsumowania	1–2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + rekomendacje	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące przygotowania na zimę	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie ekstremalnych warunków zimowych szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o całkowitym paraliżu kraju,
- dezinformacji dotyczącej dostępności energii i paliw,
- publikowaniu nieaktualnych informacji drogowych,
- plotkom dotyczącym zamknięcia regionów,
- fałszywym komunikatom dotyczącym zagrożeń pogodowych,
- panice związanej z ogrzewaniem i dostawami energii,
- rozpowszechnianiu niesprawdzonych informacji o sytuacji służb.


Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się na praktycznych instrukcjach,
- unikać alarmistycznego języka,
- koncentrować się na bezpieczeństwie mieszkańców,
- promować odpowiedzialne zachowania,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy IMGW, służbami, administracją i operatorami infrastruktury.

Szczególnie ważne jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących zagrożenia wychłodzeniem, przejezdności dróg, awarii energetycznych oraz dostępnych form pomocy dla osób najbardziej narażonych na skutki ekstremalnych warunków zimowych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Na znacznym obszarze kraju utrzymują się bardzo trudne warunki pogodowe związane z intensywnymi opadami śniegu, silnym wiatrem oraz bardzo niskimi temperaturami.

W wielu regionach występują:

- ✓ zawieje i zamiecie śnieżne,
- ✓ ograniczona widoczność,
- ✓ utrudnienia drogowe i kolejowe,
- ✓ przerwy w dostawie energii elektrycznej,
- ✓ problemy z funkcjonowaniem części infrastruktury.


Służby prowadzą całodobowe działania związane z:

- ✓ utrzymaniem przejezdności dróg,
- ✓ pomocą osobom potrzebującym wsparcia,
- ✓ usuwaniem skutków awarii energetycznych,
- ✓ monitorowaniem sytuacji pogodowej.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ ograniczenie podróży do niezbędnego minimum,
- ✓ zachowanie szczególnej ostrożności podczas przebywania na zewnątrz,
- ✓ przygotowanie się na możliwe przerwy w dostawie prądu,
- ✓ pomoc osobom starszym, samotnym i wymagającym wsparcia,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów pogodowych i ostrzeżeń.

Post 2 (Instruktażowy – bezpieczeństwo podczas mrozu i śnieżyca)

 Jak bezpiecznie zachować się podczas silnego mrozu i śnieżyca?

W czasie ekstremalnych warunków zimowych pamiętaj o podstawowych zasadach bezpieczeństwa.

Pamiętaj:

- ✓ ubieraj się warstwowo i chroń odsłonięte części ciała,
- ✓ unikaj długiego przebywania na mrozie,
- ✓ ogranicz podróże, jeśli nie są konieczne,
- ✓ przed wyjazdem sprawdź warunki pogodowe i stan dróg,
- ✓ miej w samochodzie telefon, ładowarkę, ciepłą odzież, wodę i latarkę,
- ✓ zachowaj ostrożność przy korzystaniu z urządzeń grzewczych.

W przypadku awarii prądu:


- ✓ oszczędzaj baterię telefonu,
- ✓ przygotuj alternatywne źródła światła,
- ✓ ogranicz wychładzanie pomieszczeń.

Zwracaj uwagę na:

- ✓ osoby starsze,
- ✓ osoby samotne,
- ✓ osoby w kryzysie bezdomności,
- ✓ oraz osoby wymagające pomocy.

Objawy wychłodzenia organizmu wymagają natychmiastowej reakcji i wezwania pomocy.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Ekstremalne warunki zimowe nadal powodują poważne utrudnienia w wielu regionach kraju.

Obecnie:

- ✓ służby pracują nad utrzymaniem przejezdności dróg,
- ✓ trwają działania związane z usuwaniem awarii energetycznych,
- ✓ lokalnie występują utrudnienia w ruchu drogowym i kolejowym,
- ✓ część miejscowości doświadcza problemów z dostawą energii i łącznością,
- ✓ prowadzone są działania pomocowe dla osób najbardziej zagrożonych.

Prognozy wskazują, że:

- intensywne opady śniegu,
 - silny wiatr,
 - oraz bardzo niskie temperatury
- mogą utrzymywać się przez kolejne godziny.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze ograniczenie podróży,
- ✓ zachowanie ostrożności podczas korzystania z ogrzewania,
- ✓ śledzenie komunikatów służb i ostrzeżeń pogodowych,
- ✓ reagowanie w przypadku zauważenia osób narażonych na wychłodzenie.

Kolejna aktualizacja po otrzymaniu nowych danych.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas ekstremalnych warunków zimowych związanych z silnym mrozem, intensywnymi opadami śniegu oraz zakłóceniami funkcjonowania infrastruktury.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami terenów objętych najtrudniejszymi warunkami pogodowymi.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji pogodowej,
- przejezdności dróg i funkcjonowania komunikacji,
- przerw w dostawach energii i problemów infrastrukturalnych,
- działań prowadzonych przez służby ratownicze i zarządców dróg,
- zaleceń dotyczących bezpieczeństwa mieszkańców,
- oraz organizacji pomocy dla osób najbardziej zagrożonych.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących ostrzeżeń meteorologicznych,
- przekazywania zaleceń dotyczących ograniczenia podróży,
- informowania o miejscach schronienia i punktach pomocy,
- przekazywania komunikatów dotyczących awarii energetycznych,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter ostrzegawczy, instruktażowy i organizacyjny. Ich celem jest wsparcie bezpieczeństwa mieszkańców oraz ograniczenie skutków ekstremalnych warunków zimowych.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz edukacyjną. Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali zjawiska w kraju,
- prezentowania działań administracji publicznej i służb,
- przekazywania zaleceń bezpieczeństwa,
- informowania o utrudnieniach w transporcie i funkcjonowaniu infrastruktury,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach dotyczących sytuacji pogodowej, działań służb oraz rekomendacji bezpieczeństwa.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas ekstremalnych warunków zimowych stanowią mieszkańcy terenów objętych intensywnymi opadami śniegu, silnym mrozem oraz awariami infrastruktury.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o zagrożeniach pogodowych,
- informowaniu o utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących bezpieczeństwa,
- informowaniu o działaniach służb i możliwościach uzyskania pomocy,
- przekazywaniu informacji o awariach energetycznych i infrastrukturalnych.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, praktyczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest przekazywanie jednoznacznych zaleceń dotyczących ograniczenia podróży i bezpiecznego funkcjonowania podczas ekstremalnych warunków pogodowych.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby starsze, samotne, przewlekle chore oraz osoby w kryzysie bezdomności.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o ryzyku wychłodzenia organizmu,
- informować o dostępnych miejscach schronienia i pomocy,
- przypominać o konieczności utrzymywania kontaktu z osobami potrzebującymi wsparcia,
- przekazywać zalecenia dotyczące bezpiecznego ogrzewania mieszkań,
- wskazywać numery alarmowe i punkty pomocy.

Ważną grupę odbiorców stanowią kierowcy oraz osoby korzystające z transportu publicznego. Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o przejezdności dróg,
- przekazywanie ostrzeżeń dotyczących warunków na trasach,
- informowanie o utrudnieniach i zmianach w funkcjonowaniu komunikacji,
- rekomendacje dotyczące ograniczenia podróży,
- przekazywanie zaleceń dotyczących wyposażenia pojazdów i bezpieczeństwa podróży.

Istotną grupę odbiorców stanowią również mieszkańcy obszarów objętych awariami energetycznymi.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o działaniach prowadzonych przez energetyków,
- przekazywać informacje o przewidywanym czasie usuwania awarii,
- przypominać o zasadach bezpiecznego korzystania z alternatywnych źródeł ogrzewania,
- informować o możliwościach uzyskania pomocy i wsparcia

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma przekazywanie wyłącznie potwierdzonych informacji,
- wypowiedzi powinny być spokojne, krótkie i oparte na danych służb,
- istotne jest unikanie przekazów mogących eskalować emocje społeczne,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i chaosu informacyjnego,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować,
- należy unikać publikowania materiałów mogących utrudniać działania służb lub prowokować dalsze zamieszki.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie skali zagrożenia pogodowego,
- prezentowaniu działań administracji publicznej i służb,
- przekazywaniu zaleceń bezpieczeństwa,
- informowaniu o utrudnieniach w funkcjonowaniu infrastruktury,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, ostrzegawczą i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie przekazywanie ostrzeżeń i zaleceń bezpieczeństwa,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na danych służb i prognozach meteorologicznych,
- istotne jest unikanie sprzecznych komunikatów pomiędzy instytucjami,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i chaosu informacyjnego,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie ma przekazywanie praktycznych zaleceń dotyczących bezpieczeństwa,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – silny mróz, intensywne opady śniegu i paraliz komunikacyjny

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas ekstremalnych warunków zimowych prowadzona jest w sposób ciągły, praktyczny i lokalnie ukierunkowany. Jej intensywność zależy od skali opadów, poziomu mrozu, przejezdności dróg, przerw w dostawach energii, funkcjonowania transportu publicznego oraz liczby osób narażonych na wychłodzenie.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–48 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców, ograniczenie liczby podróży i zmniejszenie ryzyka wychłodzenia oraz wypadków.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o silnym mrozie, intensywnych opadach śniegu i zamieciach
- informacje o regionach najbardziej zagrożonych,
- zalecenia dotyczące ograniczenia podróży do niezbędnego minimum,
- informacje o możliwych przerwach w dostawie energii i łączności,
- zalecenia dotyczące ochrony przed wychłodzeniem i odmrożeniami,
- komunikaty dotyczące pomocy osobom starszym, samotnym i w kryzysie bezdomności,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących całkowitego paraliżu kraju, zamknięcia regionów lub niedostępności podstawowych usług.

Faza 2 – faza stabilizacji i działań operacyjnych (2–14 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, wsparcie mieszkańców i ograniczenie skutków infrastrukturalnych oraz społecznych.

- regularne aktualizacje dotyczące sytuacji pogodowej i infrastrukturalnej,
- informacje o działaniach służb drogowych, ratowniczych i energetycznych,
- informacje o usuwaniu awarii energetycznych i przewidywanym czasie przywracania dostaw,
- zalecenia dotyczące bezpiecznego ogrzewania mieszkań i korzystania z alternatywnych źródeł ciepła,
- informacje dla kierowców dotyczące wyposażenia pojazdu i zachowania w razie utknięcia na trasie,
- wywiady eksperckie dotyczące zagrożenia wychłodzeniem, odmrożeniami i zatruciem tlenkiem węgla,
- prostowanie nieaktualnych informacji drogowych i fałszywych komunikatów o awariach,
- informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Cel: przywracanie normalnego funkcjonowania, ograniczenie skutków długoterminowych i wzmocnienie przygotowania na kolejne zdarzenia zimowe.

- komunikaty o poprawie warunków pogodowych,
- informacje o przywracaniu przejezdności dróg, transportu i dostaw energii,
- komunikaty dotyczące usuwania skutków awarii i szkód infrastrukturalnych,
- informacje o dalszej pomocy dla osób poszkodowanych i najbardziej narażonych,
- podsumowania działań służb, administracji, zarządców dróg i operatorów infrastruktury,
- wywiady eksperckie dotyczące przygotowania gospodarstw domowych na zimowe awarie,
- materiały edukacyjne dotyczące bezpieczeństwa zimą.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od dynamiki pogody, skali paraliżu komunikacyjnego, czasu usuwania awarii oraz liczby osób wymagających pomocy.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0–24 h	Ekstremalne warunki zimowe i pierwsze ostrzeżenia	Komunikaty o ograniczeniu podróży, awariach energii, punktach pomocy i ogrzewalniach	Krótkie informacje serwisowe, ostrzeżenia IMGW, wypowiedzi służb i komunikaty o skali zjawiska
24–48 h	Paraliż komunikacyjny i działania służb	Aktualizacje o odśnieżaniu, awariach i pomocy dla mieszkańców	Informacje o działaniach administracji, służb i operatorów infrastruktury
2–7 dzień	Stabilizacja i usuwanie skutków	Informacje o przywracaniu energii, punktach wsparcia, bezpieczeństwie ogrzewania i zagrożeniu wychłodzeniem	Wywiady eksperckie, materiały poradnikowe, komunikaty o postępach działań
7–14 dzień	Przywracanie normalnego funkcjonowania	Komunikaty o przywracaniu usług, dalszych zaleceniach i pomocy	Podsumowania działań, komentarze instytucjonalne, informacje o dalszym monitorowaniu sytuacji
Po kryzysie	Odbudowa i wnioski	Materiały edukacyjne dotyczące przygotowania na zimę i lokalnych procedur pomocy	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące bezpieczeństwa zimowego

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji intensywnych opadów śniegu i silnego mrozu komunikacja bezpośrednia ma charakter ostrzegawczy, organizacyjny i pomocowy. Jej głównym celem jest:

- ochrona życia i zdrowia mieszkańców,
- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji pogodowej i infrastrukturalnej,
- ograniczanie ryzyka wychłodzenia organizmu i izolacji mieszkańców,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Ze względu na możliwość występowania awarii energetycznych, problemów telekomunikacyjnych oraz utrudnionego dostępu do części miejscowości szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- komunikaty przekazywane przez służby,
- radio.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji pogodowej,
- informowanie o utrudnieniach komunikacyjnych,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- informowanie o działaniach służb i energetyków,
- przekazywanie zaleceń dotyczących ogrzewania i podróżowania,
- oraz ograniczanie ryzyka paniki i rozpowszechniania niepotwierdzonych informacji.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- na terenach wiejskich,
- w regionach górskich,
- w miejscowościach odciętych komunikacyjnie,
- w obszarach objętych awariami energetycznymi,
- oraz w miejscach organizacji pomocy i schronienia.

Szczególne znaczenie mają działania skierowane do:

- seniorów,
- osób samotnych,
- osób przewlekle chorych,
- osób w kryzysie bezdomności,
- mieszkańców terenów wiejskich,
- oraz osób pozbawionych ogrzewania lub energii elektrycznej.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i praktyczny oraz skoordynowane pomiędzy administracją, służbami ratowniczymi i operatorami infrastruktury.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji ekstremalnych warunków zimowych są mieszkańcy terenów objętych intensywnymi opadami śniegu, silnym mrozem i awariami infrastruktury.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji pogodowej,
- utrudnieniach komunikacyjnych,
- zasadach bezpieczeństwa,
- dostępnych formach pomocy,
- lokalizacji punktów ogrzewania i schronienia,
- oraz zasadach ograniczania ryzyka wychłodzenia organizmu.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- osobom samotnym,
- rodzinom z dziećmi,
- osobom przewlekle chorym,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- oraz mieszkańcom terenów objętych awariami energetycznymi.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być krótka i praktyczna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- zawierać informacje o dostępnej pomocy,
- wskazywać miejsca schronienia i ogrzewania,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i niebezpiecznych zachowań.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz identyfikowanie osób wymagających pilnej pomocy.

Scenariusz 21: Zanieczyszczenie wód powierzchniowych i podziemnych – wykrycie skażenia ujęcia wody pitnej

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku skażenia ujęcia wody pitnej jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie mieszkańcom informacji dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego, ograniczeń w korzystaniu z wody oraz organizacji zastępczych dostaw.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania ostrzeżeń dotyczących jakości wody,
- przekazywania zaleceń sanitarnych,
- informowania o obszarach objętych ograniczeniami,
- publikowania zasad korzystania z wody,
- informowania o punktach dystrybucji wody pitnej,
- przekazywania informacji o działaniach służb i laboratoriów,
- publikowania wyników badań jakości wody,
- dementowania fałszywych informacji,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (sanepid, wodociągi, samorządy, wojewodowie, RCB).

Komunikacja podczas skażenia wody musi być:

- bardzo szybka,
- jednoznaczna,
- oparta na prostych zaleceniach,
- regularnie aktualizowana,
- skoncentrowana na bezpieczeństwie zdrowotnym mieszkańców.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik ostrzegawczych,
- prezentowania zasad bezpiecznego korzystania z wody,
- publikowania map obszarów objętych ograniczeniami,
- informowania o punktach dystrybucji wody,
- przypominania kluczowych zaleceń sanitarnych.

Treści publikowane na Instagramie powinny być maksymalnie uproszczone, czytelne i skoncentrowane na praktycznych instrukcjach.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o wynikach badań,
- publikowania aktualizacji dotyczących ograniczeń,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania charakteru zagrożenia,
- przekazywania zaleceń zdrowotnych,
- uspokajania mieszkańców,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji,
- wyjaśniania działań prowadzonych przez służby.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- informacje o jakości wody,
- instrukcje dotyczące bezpiecznego korzystania z wody,
- informacje o organizacji zastępczych dostaw,
- wyjaśnienia dotyczące działań laboratoryjnych i monitoringu.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy gmin objętych ograniczeniami w korzystaniu z wody.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- ostrzegawczy,
- instrukcyjny,
- zdrowotny,
- oraz organizacyjny.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpiecznym korzystaniu z wody,
- zakazach dotyczących spożycia,
- organizacji zastępczych dostaw,
- ochronie zdrowia mieszkańców,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się:

- dzieciom,
- seniorom,
- osobom przewlekle chorym,
- kobietom w ciąży,
- oraz placówkom ochrony zdrowia i opieki.

Komunikacja dla tej grupy powinna:

- być bardzo prosta i jednoznaczna,
- precyzyjnie określać ograniczenia,
- zawierać praktyczne instrukcje,
- regularnie przypominać o zasadach bezpieczeństwa.

Placówki ochrony zdrowia, szkoły i przedszkola wymagają komunikacji dotyczącej:

- bezpiecznego korzystania z wody,
- organizacji dostaw zastępczych,
- procedur sanitarnych,
- zasad ochrony osób szczególnie narażonych.

Przedsiębiorcy, szczególnie z branży gastronomicznej i spożywczej, wymagają komunikacji dotyczącej:

- ograniczeń sanitarnych,
- zasad korzystania z wody,
- możliwych ograniczeń działalności,
- wymagań bezpieczeństwa żywności.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- precyzyjnych informacji o obszarze skażenia,
- jednoznacznych zaleceń zdrowotnych,
- szybkiego reagowania na fałszywe informacje.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają szybkie ostrzeganie mieszkańców,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest ochrona zdrowia mieszkańców,
- komunikacja musi być bardzo regularna i jednoznaczna,
- Alert RCB wykorzystywany jest aktywnie przy zagrożeniu dla zdrowia ludności.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–24 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców i ograniczenie spożycia skażonej wody

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Ostrzeżenia + zalecenia sanitarne	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 30–60 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki ostrzegawcze	4–6 relacji	Wizualne ostrzeżenie
Strona WWW	Komunikat główny + mapa obszaru	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Alert RCB	Ostrzeżenia zdrowotne	wg potrzeb	Natychmiastowe ostrzeżenie
Radio / TV	Komunikaty kryzysowe	regularnie	Szerokie dotarcie
Briefingi	Informacje służb sanitarnych	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – STABILIZACJA I DZIAŁANIA SANITARNE (1–14 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i ograniczenie skutków zdrowotnych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne	co 2–4 h	Instrukcje dla mieszkańców
X (Twitter)	Status badań i działań sanitarnych	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i przypomnienia	2–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja wyników badań i zaleceń	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: przywrócenie bezpieczeństwa systemu wodociągowego i odbudowa zaufania społecznego

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje o przywracaniu jakości wody	1-2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + wyniki badań	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące bezpieczeństwa wody	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie skażenia ujęcia wody szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o skali skażenia,
- dezinformacji dotyczącej liczby osób poszkodowanych,
- panice zakupowej dotyczącej wody butelkowanej,
- fałszywym komunikatom o rozszerzeniu obszaru skażenia,
- spekulacjom dotyczącym „celowego zatrucia”,
- publikowaniu nieaktualnych wyników badań,
- rozpowszechnianiu niesprawdzonych porad zdrowotnych.


Komunikacja powinna:

- być bardzo regularna,
- opierać się wyłącznie na wynikach badań i danych służb sanitarnych,
- unikać alarmistycznego języka,
- przekazywać proste instrukcje bezpieczeństwa,
- koncentrować się na ochronie zdrowia mieszkańców,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy sanepidem, wodociągami, administracją i służbami.

Szczególnie ważne jest szybkie przekazywanie jednoznacznych informacji dotyczących tego, do jakich celów można lub nie można używać wody, gdzie dostępne są zastępcze źródła zaopatrzenia oraz kiedy planowane są kolejne wyniki badań jakości wody.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 Pogorszenie jakości wody i ograniczenia w korzystaniu z wodociągu
Służby sanitarne oraz operator sieci wodociągowej odnotowały pogorszenie parametrów jakości wody w części systemu zaopatrzenia kilku gmin.

W związku z wykryciem nieprawidłowości prowadzone są:

- ✓ rozszerzone badania laboratoryjne,
- ✓ monitoring jakości wody,
- ✓ działania zabezpieczające system wodociągowy,
- ✓ ustalanie źródła skażenia.

W części miejscowości obowiązują zalecenia:

- ✗ niekorzystania z wody do picia,
- ✗ nieużywania jej do przygotowywania posiłków,
- ✗ ograniczenia wykorzystania wody do celów sanitarnych.

Samorządy organizują:

- ✓ zastępcze punkty dystrybucji wody,
- ✓ dostawy beczkowozami,
- ✓ wsparcie dla osób wymagających szczególnej opieki.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ stosowanie się do zaleceń służb sanitarnych,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ racjonalne gospodarowanie zapasami wody.

Post 2 (Instruktażowy – jak bezpiecznie postępować)

 Jak bezpiecznie postępować podczas skażenia wody?

Jeśli w Twojej miejscowości wydano komunikat o ograniczeniu korzystania z wody:

- ✓ nie pij wody z kranu,
- ✓ nie używaj jej do przygotowywania posiłków i napojów,
- ✓ nie podawaj jej dzieciom i zwierzętom,
- ✓ korzystaj wyłącznie z wody dostarczanej przez służby lub wody butelkowanej,
- ✓ śledź komunikaty dotyczące jakości wody i punktów dystrybucji.

W przypadku korzystania z wody do celów sanitarnych:

- ✓ stosuj się do zaleceń służb sanitarnych,
- ✓ ogranicz jej zużycie do niezbędnego minimum.

Zwróć szczególną uwagę na:

- ✓ dzieci,
- ✓ osoby starsze,
- ✓ osoby przewlekle chore,
- ✓ osoby wymagające stałej opieki.

Nie:

- ✗ nie rozpowszechniaj niesprawdzonych informacji o skali zagrożenia,
- ✗ nie korzystaj z wody mimo obowiązujących zakazów.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania związane z analizą i ograniczaniem skutków zanieczyszczenia systemu wodnego.

Obecnie:

- ✓ prowadzone są szczegółowe badania laboratoryjne,
- ✓ monitorowana jest jakość wody w całym systemie,
- ✓ działają zastępcze punkty dystrybucji wody pitnej,
- ✓ służby analizują źródło skażenia i skalę zagrożenia,
- ✓ utrzymane zostały zalecenia dotyczące ograniczenia korzystania z wody w wybranych miejscowościach.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze stosowanie się do zaleceń sanitarnych,
- ✓ korzystanie wyłącznie z bezpiecznych źródeł wody,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów dotyczących jakości wody i punktów dystrybucji,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji publikowanych w internecie.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas zdarzenia związanego z zanieczyszczeniem ujęcia wody pitnej oraz zagrożeniem dla bezpieczeństwa systemu wodociągowego.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji operacyjnej z mieszkańcami obszaru objętego ograniczeniami w korzystaniu z wody.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji sanitarnej,
- zaleceń dotyczących korzystania z wody,
- lokalizacji punktów dystrybucji wody pitnej,
- działań prowadzonych przez służby sanitarne i operatorów wodociągowych,
- obszarów objętych ograniczeniami,
- oraz zasad bezpieczeństwa zdrowotnego.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów sanitarnych,
- informowania o zakazach i ograniczeniach korzystania z wody,
- przekazywania zaleceń dotyczących przygotowywania posiłków i higieny,
- informowania o organizacji dostaw zastępczych,
- prostowania niepotwierdzonych informacji dotyczących skali zagrożenia,
- ograniczania ryzyka paniki i chaosu informacyjnego.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter ostrzegawczy, instruktażowy i organizacyjny. Ich celem jest ochrona zdrowia mieszkańców oraz wsparcie działań prowadzonych przez służby.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, edukacyjną oraz koordynacyjną.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o charakterze i skali zdarzenia,
- prezentowania działań administracji publicznej i służb sanitarnych,
- przekazywania rekomendacji ekspertów,
- informowania o działaniach związanych z monitoringiem i neutralizacją zagrożenia,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych danych dotyczących jakości wody, działaniach służb oraz rekomendacjach zdrowotnych.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas skażenia ujęcia wody pitnej stanowią mieszkańcy gmin objętych ograniczeniami w korzystaniu z wody.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o zagrożeniu,
- informowaniu o zasadach bezpiecznego korzystania z wody,
- przekazywaniu zaleceń sanitarnych,
- informowaniu o punktach dystrybucji wody pitnej,
- przekazywaniu informacji o działaniach służb i operatorów wodociągowych.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być krótkie, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest przekazywanie praktycznych instrukcji dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby starsze, dzieci, kobiety w ciąży, osoby przewlekle chore oraz osoby wymagające stałej opieki.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o ryzyku zdrowotnym,
- informować o konieczności korzystania wyłącznie z bezpiecznej wody,
- wskazywać miejsca uzyskania pomocy i dostępu do wody pitnej,
- przekazywać zalecenia dotyczące przygotowywania posiłków i higieny,
- przypominać o konieczności zabezpieczenia zapasów wody.

Ważną grupę odbiorców stanowią placówki ochrony zdrowia, szkoły, przedszkola oraz instytucje opiekuńcze.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o obowiązujących ograniczeniach,
- przekazywanie zaleceń sanitarnych,
- informowanie o organizacji dostaw zastępczych,
- przekazywanie wytycznych dotyczących bezpieczeństwa żywności i higieny.

Istotną grupę odbiorców stanowią również przedsiębiorcy, szczególnie branża gastronomiczna oraz podmioty związane z produkcją żywności.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- informować o ograniczeniach dotyczących wykorzystania wody,
- przekazywać wytyczne sanitarne,
- informować o działaniach kontrolnych,
- ograniczać ryzyko dezinformacji i destabilizacji działalności gospodarczej

Media ogólnopolskie kierują przekaz do szerokiego grona odbiorców w skali kraju, w tym opinii publicznej, środowisk eksperckich oraz decydentów.

W tym przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- opisie charakteru zdarzenia,
- prezentowaniu działań administracji publicznej i służb sanitarnych,
- przekazywaniu informacji o monitoringu jakości wody,
- informowaniu o działaniach ochronnych i organizacyjnych,
- ograniczaniu chaosu informacyjnego i spekulacji.

Przekazy te nie zawierają szczegółowych instrukcji lokalnych, lecz pełnią funkcję informacyjną, edukacyjną i koordynacyjną.

W komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych:

- kluczowe znaczenie ma szybkie przekazywanie jednoznacznych zaleceń sanitarnych,
- wypowiedzi powinny być krótkie, konkretne i oparte na potwierdzonych danych,
- istotne jest unikanie sprzecznych komunikatów dotyczących bezpieczeństwa wody,
- przekaz powinien ograniczać ryzyko paniki i wykupywania zapasów wody,
- komunikaty muszą być regularnie aktualizowane,
- szczególne znaczenie ma przekazywanie praktycznych informacji dotyczących bezpieczeństwa zdrowotnego,
- w przypadku braku nowych informacji należy to jasno komunikować

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – zanieczyszczenie ujęcia wody pitnej

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas zanieczyszczenia ujęcia wody pitnej prowadzona jest w sposób szybki, jednoznaczny i regularnie aktualizowany. Jej intensywność zależy od rodzaju skażenia, liczby mieszkańców objętych ograniczeniami, wyników badań laboratoryjnych, dostępności zastępczych źródeł wody oraz poziomu niepokoju społecznego.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–24 h)

Cel: szybkie ostrzeżenie mieszkańców, ograniczenie spożycia skażonej wody i przekazanie jasnych zaleceń sanitarnych.

- jednoznaczne zalecenia dotyczące tego, czy wody można używać do picia, gotowania, mycia, higieny i celów sanitarnych,
- komunikaty dotyczące organizacji zastępczych dostaw wody,
- informacje o punktach dystrybucji wody pitnej i beczkowozach,
- zalecenia dla szkół, przedszkoli, placówek ochrony zdrowia, gastronomii i zakładów produkcji żywności,
- informacje o prowadzonych badaniach laboratoryjnych i działaniach zabezpieczających system,
- apele o racjonalne gospodarowanie zapasami wody,
- dementowanie fałszywych informacji dotyczących skali skażenia, liczby poszkodowanych i rozszerzenia obszaru zagrożenia.

Faza 2 – faza stabilizacji i działań sanitarnych (1–14 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, ochrona zdrowia mieszkańców oraz wsparcie organizacji dostaw zastępczych.

- regularne aktualizacje wyników badań jakości wody,
- komunikaty dotyczące utrzymania, zmiany lub zniesienia ograniczeń,
- informacje o działaniach wodociągów, sanepidu i służb technicznych,
- komunikaty o płukaniu, dezynfekcji lub zabezpieczaniu systemu wodociągowego,
- informacje o lokalizacji i godzinach działania punktów dystrybucji wody,
- zalecenia dla osób szczególnie wrażliwych: dzieci, seniorów, kobiet w ciąży i osób przewlekle chorych,
- komunikaty dla placówek publicznych i przedsiębiorców dotyczące zasad funkcjonowania,
- prostowanie niesprawdzonych porad zdrowotnych i nieaktualnych wyników badań,
- informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągnięcia wniosków

Cel: przywrócenie bezpieczeństwa systemu wodociągowego, odbudowa zaufania społecznego i podsumowanie działań.

- komunikaty o przywróceniu przydatności wody do spożycia,
- informacje o zakończeniu lub zmianie zaleceń sanitarnych,
- podsumowania działań sanepidu, wodociągów, samorządów i administracji,
- informacje o dalszym monitoringu systemu wodociągowego,
- komunikaty dotyczące zasad bezpiecznego powrotu do normalnego korzystania z wody,
- materiały edukacyjne dotyczące bezpieczeństwa wody i reagowania na komunikaty sanitarne.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od wyników badań, decyzji służb sanitarnych oraz skali ograniczeń.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-6 h	Wykrycie skażenia i pierwsze ostrzeżenie	Komunikaty o zakazach i ograniczeniach korzystania z wody, obszarze objętym problemem i podstawowych zaleceniach	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o charakterze zdarzenia i działaniach służb
6-24 h	Organizacja dostaw zastępczych i zalecenia sanitarne	Informacje o zasadach higieny	Wyjaśnienia dotyczące bezpieczeństwa zdrowotnego
1-3 dzień	Badania laboratoryjne i stabilizacja komunikacji	Aktualizacje utrzymanych ograniczeń,	Komunikaty o działaniach sanitarnych i monitoringu jakości wody
4-14 dzień	Przywracanie bezpieczeństwa systemu	Informacje o dalszym monitoringu	Informacje o stabilizacji sytuacji
Po kryzysie	Odbudowa zaufania i wnioski	Informacje o przywróceniu przydatności wody, dalszym monitoringu i zasadach bezpieczeństwa	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące bezpieczeństwa wody

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji zagrożenia jakości wody pitnej komunikacja bezpośrednia ma charakter ostrzegawczy, instruktażowy i organizacyjny. Jej głównym celem jest:

- ochrona zdrowia mieszkańców,
- przekazywanie jednoznacznych zaleceń dotyczących korzystania z wody,
- ograniczanie chaosu informacyjnego i paniki,
- oraz przeciwdziałanie dezinformacji i rozpowszechnianiu niepotwierdzonych informacji.

Ze względu na bezpośredni wpływ sytuacji na codzienne funkcjonowanie mieszkańców szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- bezpośrednia komunikacja prowadzona przez służby i administrację,
- oraz współpraca z lokalnymi społecznościami i instytucjami.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o jakości wody,
- wyjaśnianie zasad bezpieczeństwa,
- informowanie o ograniczeniach dotyczących korzystania z wody,
- przekazywanie informacji o punktach dystrybucji wody,
- wyjaśnianie działań prowadzonych przez służby,
- oraz ograniczanie ryzyka paniki i dezinformacji.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- sołtysami,
- przedstawicielami administracji lokalnej,
- dyrektorami szkół i placówek opiekuńczych,
- pracownikami pomocy społecznej,
- przedstawicielami ochrony zdrowia,
- operatorami infrastruktury wodociągowej,
- oraz lokalnymi liderami opinii.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów mieszkańcom oraz wspiera organizację działań pomocowych.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- w miejscowościach objętych ograniczeniami korzystania z wody,
- w punktach dystrybucji wody,
- w szkołach i placówkach opiekuńczych,
- w rejonach objętych działaniami służb,
- oraz w miejscach zamieszkania osób wymagających szczególnej opieki.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny i oparty wyłącznie na potwierdzonych wynikach badań oraz rekomendacjach służb sanitarnych

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji skażenia wody pitnej są mieszkańcy terenów objętych ograniczeniami korzystania z wody oraz osoby wymagające szczególnego wsparcia informacyjnego i organizacyjnego.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji,
- zasadach bezpiecznego korzystania z wody,
- ograniczeniach dotyczących spożycia i użytkowania,
- dostępnych punktach dystrybucji wody,
- zasadach higieny i przygotowywania posiłków,
- oraz możliwościach uzyskania pomocy.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- seniorom,
- rodzinom z dziećmi,
- osobom przewlekle chorym,
- pacjentom wymagającym szczególnej higieny,
- osobom wykluczonym cyfrowo,
- oraz mieszkańcom terenów wiejskich.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być krótka i praktyczna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- zawierać jasne zalecenia sanitarne,
- wskazywać miejsca uzyskania pomocy i wody zastępczej,
- oraz ograniczać ryzyko paniki i niebezpiecznych zachowań.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy i pośrednicy informacji wspierający przekazywanie komunikatów mieszkańcom oraz identyfikowanie osób wymagających pilnego wsparcia

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji sanitarnej oraz działań prowadzonych przez służby.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter ostrzegawczy i organizacyjny. Priorytetem jest:

- przekazywanie ostrzeżeń,
- informowanie o ograniczeniach dotyczących korzystania z wody,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- wsparciu mieszkańców,
- informowaniu o wynikach badań laboratoryjnych,
- utrzymaniu regularnych komunikatów,
- oraz ograniczaniu skutków zdrowotnych i społecznych sytuacji.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe.

Częstotliwość działań może wynosić od kilku briefingów i aktualizacji dziennie w pierwszej fazie kryzysu po regularne działania organizacyjne i informacyjne w kolejnych dniach.

Działania bezpośrednio planowane są zgodnie z fazami kryzysu.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-48 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie ostrzeżeń sanitarnych,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- informowanie o ograniczeniach korzystania z wody,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (2-14 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie mieszkańców,
- informowanie o wynikach badań laboratoryjnych,
- utrzymanie regularnych komunikatów,
- oraz ograniczanie skutków zdrowotnych i społecznych.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- informowaniu o przywróceniu bezpieczeństwa wody,
- podsumowaniu działań służb,
- działaniach edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa sanitarnego,
- oraz wzmacnianiu odporności infrastruktury wodociągowej.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być szybkie, spójne i oparte wyłącznie na potwierdzonych wynikach badań,
- priorytetem jest ochrona zdrowia mieszkańców,
- komunikacja powinna zawierać krótkie i praktyczne instrukcje bezpieczeństwa,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie niepotwierdzonych informacji dotyczących jakości wody,
- działania realizowane są we współpracy z administracją lokalną, służbami sanitarnymi, operatorami wodociągów i służbami ratowniczymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki i masowego wykupywania wody,
- konieczne jest utrzymanie pełnej spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami.

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Skażenie wody i zasady bezpieczeństwa	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy	Ochrona zdrowia
Dzień 2-3	Dystrybucja wody zastępczej i ograniczenia sanitarne	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy terenów objętych kryzysem	Organizacja pomocy
Dzień 4-6	Wyniki badań i działania służb	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja sytuacji
Dzień 7-10	Wsparcie mieszkańców i przywracanie bezpieczeństwa systemu	Komunikaty terenowe + briefingi	Seniorzy i osoby najbardziej narażone	Ograniczenie skutków zdrowotnych
Dzień 11-14	Powrót do normalnego korzystania z wody	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i instytucje	Odbudowa poczucia bezpieczeństwa
Po kryzysie	Wnioski i edukacja sanitarna	Spotkania podsumowujące	Instytucje i mieszkańcy	Budowanie odporności systemowej

Scenariusz 22: Masowa migracja – nagły napływ dużej liczby osób przekraczających wschodnią granicę państwową

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Kanały

Podstawowym kanałem komunikacji kryzysowej w przypadku masowego napływu ludności jest Facebook. Platforma ta umożliwia szybkie przekazywanie informacji organizacyjnych, zaleceń bezpieczeństwa oraz komunikatów dotyczących pomocy humanitarnej i funkcjonowania infrastruktury granicznej.

W trakcie kryzysu Facebook wykorzystywany jest do:

- publikowania komunikatów dotyczących sytuacji na granicy,
- informowania o funkcjonowaniu przejść granicznych,
- przekazywania informacji o punktach recepcyjnych i pomocy humanitarnej,
- publikowania zasad bezpieczeństwa i organizacji ruchu,
- informowania o działaniach służb i administracji,
- przekazywania komunikatów dla mieszkańców regionów przygranicznych,
- publikowania informacji dla osób przekraczających granicę,
- dementowania fałszywych informacji,
- reagowania na dezinformację i próby eskalacji napięć społecznych,
- kierowania odbiorców do oficjalnych źródeł informacji (Straż Graniczna, wojewodowie, samorządy, RCB, służby medyczne).

Komunikacja podczas masowej migracji musi być:

- regularna,
- spokojna,
- humanitarna,
- oparta na faktach,
- skoncentrowana na bezpieczeństwie i organizacji działań.

Instagram pełni funkcję kanału wspierającego i wykorzystywany jest głównie do:

- publikowania prostych grafik organizacyjnych,
- prezentowania zasad bezpieczeństwa,
- informowania o punktach pomocy,
- publikowania map organizacyjnych,
- wzmacniania oficjalnego przekazu instytucji.

Treści publikowane na Instagramie powinny być krótkie, czytelne i możliwie uniwersalne językowo.

Platforma X wykorzystywana jest do:

- szybkich komunikatów statusowych,
- informowania o sytuacji na przejściach granicznych,
- publikowania aktualizacji organizacyjnych,
- komunikacji z mediami i administracją,
- reagowania na dezinformację,
- odsyłania do pełnych komunikatów.
- Platforma X pełni szczególnie istotną rolę w monitorowaniu przestrzeni informacyjnej oraz identyfikowaniu narracji mogących prowadzić do eskalacji napięć społecznych lub destabilizacji sytuacji.

Materiały wideo wykorzystywane są przede wszystkim do:

- wyjaśniania organizacji działań,
- uspokajania mieszkańców,
- budowania wiarygodności komunikacji instytucji,
- prezentowania działań pomocowych i organizacyjnych.

Krótkie nagrania (30–90 sekund) mogą zawierać:

- informacje dotyczące organizacji pomocy,
- komunikaty dotyczące bezpieczeństwa,
- instrukcje dla osób przekraczających granicę,
- apele o korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców stanowią mieszkańcy regionów przygranicznych oraz osoby przekraczające granicę.

Komunikacja kierowana do tej grupy ma charakter:

- informacyjny,
- organizacyjny,
- humanitarny,
- oraz uspokajający.

Przekaz koncentruje się na:

- bezpieczeństwie mieszkańców,
- organizacji ruchu granicznego,
- dostępności pomocy humanitarnej,
- funkcjonowaniu punktów recepcyjnych,
- śledzeniu oficjalnych komunikatów.

Szczególną uwagę poświęca się:

- kobietom z dziećmi,
- osobom starszym,
- osobom wymagającym pomocy medycznej,
- osobom w kryzysie psychicznym,
- oraz mieszkańcom terenów przygranicznych.

Komunikacja dla osób przekraczających granicę powinna:

- być prosta i wielojęzyczna,
- zawierać praktyczne instrukcje,
- informować o dostępnej pomocy,
- wyjaśniać procedury organizacyjne,
- ograniczać chaos i dezorientację.

Mieszkańcy regionów przygranicznych wymagają komunikacji dotyczącej:

- organizacji ruchu,
- bezpieczeństwa lokalnego,
- działań służb,
- rzeczywistej sytuacji na granicy,
- ograniczeń i utrudnień.

Organizacje pomocowe oraz wolontariusze wymagają komunikacji dotyczącej:

- zasad współpracy,
- punktów pomocy,
- priorytetowych potrzeb logistycznych.

Media wymagają:

- regularnych aktualizacji,
- spójnych komunikatów,
- szybkiego reagowania na dezinformację,
- ostrożnej komunikacji dotyczącej bezpieczeństwa granicy i działań operacyjnych.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych

Założenia ogólne:

- komunikacja prowadzona jest fazami kryzysu,
- Facebook i X pełnią funkcję kanałów wiodących,
- Instagram wzmacnia przekaz wizualny,
- radio i telewizja wspierają komunikację regionalną i ogólnokrajową,
- strona internetowa pozostaje głównym źródłem referencyjnym,
- priorytetem jest bezpieczeństwo mieszkańców i organizacja pomocy humanitarnej,
- komunikacja musi być regularna i wielojęzyczna,
- Alert RCB wykorzystywany jest wyłącznie przy bezpośrednim zagrożeniu bezpieczeństwa ludności.

FAZA 1 – REAKCJA BEZPOŚREDNIA (0–72 h)

Cel: szybkie uporządkowanie przestrzeni informacyjnej i organizacja działań pomocowych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Komunikaty organizacyjne + informacje bezpieczeństwa	4–8 postów	Główne źródło informacji
X (Twitter)	Aktualizacje statusowe	co 30–60 min	Szybka informacja
Instagram	Stories + grafiki organizacyjne	4–6 relacji	Wizualne wsparcie
Strona WWW	Komunikat główny + informacje dla migrantów	aktualizacja ciągła	Oficjalne źródło
Radio / TV	Komunikaty organizacyjne i bezpieczeństwa	regularnie	Szerokie dotarcie
Briefingi	Informacje służb i administracji	wg potrzeb	Stabilizacja przekazu

FAZA 2 – STABILIZACJA I ORGANIZACJA POMOCY (3–30 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji i ograniczenie napięć społecznych

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Aktualizacje + informacje organizacyjne i humanitarne	co 2–4 h	Instrukcje dla mieszkańców i migrantów
X (Twitter)	Status przejść granicznych i działań służb	co 1–2 h	Bieżąca informacja
Instagram	Grafiki i komunikaty wielojęzyczne	2–4 relacje dziennie	Wsparcie wizualne
Strona WWW	Aktualizacja punktów pomocy i procedur	wg zmian	Punkt odniesienia

FAZA 3 – ODBUDOWA I WNIOSKI

Cel: odbudowa stabilności społecznej i ograniczenie skutków kryzysu

Kanał	Rodzaj działania	Częstotliwość	Funkcja
Facebook	Informacje organizacyjne i podsumowania	1-2 posty dziennie	Stabilizacja sytuacji
X (Twitter)	Komunikaty końcowe i statusowe	wg potrzeb	Status
Instagram	Grafiki podsumowujące	1 publikacja	Wizualne podsumowanie
Strona WWW	Komunikat końcowy + informacje organizacyjne	1 publikacja	Oficjalne podsumowanie
Kampanie edukacyjne	Materiały dotyczące odporności społecznej i dezinformacji	długofalowo	Edukacja społeczna

Dodatkowe ryzyka komunikacyjne

W trakcie masowej migracji szczególnie istotne jest przeciwdziałanie:

- fałszywym informacjom o sytuacji na granicy,
- dezinformacji dotyczącej bezpieczeństwa mieszkańców,
- rozpowszechnianiu materiałów mających wywoływać panikę lub napięcia społeczne,
- fałszywym komunikatom dotyczącym działań służb,
- mowie nienawiści i próbach polaryzacji społecznej,
- plotkom dotyczącym zagrożeń sanitarnych i bezpieczeństwa,
- organizowaniu nieformalnych kanałów przemieszczania się ludności.


Komunikacja powinna:

- być regularna i spokojna,
- opierać się wyłącznie na potwierdzonych informacjach,
- unikać języka eskalującego emocje społeczne,
- koncentrować się na bezpieczeństwie i organizacji działań,
- uwzględniać aspekt humanitarny,
- utrzymywać pełną spójność pomiędzy Strażą Graniczną, administracją, służbami i organizacjami pomocowymi.

Szczególnie ważne jest szybkie reagowanie na dezinformację dotyczącą sytuacji granicznej oraz utrzymywanie regularnej komunikacji wyjaśniającej rzeczywisty zakres działań państwa, organizacji pomocy i poziomu zagrożenia dla mieszkańców regionów przygranicznych.

Przykładowe treści postów – komunikacja kryzysowa

Post 1 (Informacyjny – pierwszy komunikat)

 W związku z pogarszającą się sytuacją bezpieczeństwa w państwie sąsiadującym z Polską znacząco wzrosła liczba osób kierujących się do przejść granicznych we wschodnich województwach kraju.

Służby prowadzą działania związane z:

- ✓ obsługą ruchu granicznego,
- ✓ organizacją dodatkowych punktów pomocy,
- ✓ zapewnieniem bezpieczeństwa w rejonie przygranicznym,
- ✓ wsparciem humanitarnym dla osób potrzebujących pomocy.

W rejonach przygranicznych mogą występować:


- wydłużony czas odpraw,
- utrudnienia drogowe,
- zwiększony ruch pojazdów i pieszych,
- czasowe zmiany organizacji ruchu.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ unikanie rejonów objętych działaniami organizacyjnymi,
- ✓ śledzenie oficjalnych komunikatów,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji publikowanych w internecie.

Służby monitorują sytuację i prowadzą działania związane z bezpieczeństwem oraz pomocą humanitarną.

Post 2 (Instruktażowy – informacje dla mieszkańców i osób podróżujących)

 Ważne informacje dla mieszkańców regionów przygranicznych i osób podróżujących
W związku ze zwiększonym ruchem na przejściach granicznych zachowaj szczególną ostrożność i przygotuj się na możliwe utrudnienia.

Pamiętaj:


- ✓ sprawdzaj aktualne informacje o ruchu granicznym i utrudnieniach,
- ✓ stosuj się do poleceń Straży Granicznej i Policji,
- ✓ nie próbuj omijać wyznaczonych tras i punktów kontroli,
- ✓ zachowaj ostrożność podczas poruszania się w rejonach przygranicznych,
- ✓ korzystaj wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji.

Ważne:

- ✓ nie pomagaj w organizowaniu nielegalnego przekraczania granicy,
- ✓ zgłaszaj służbom sytuacje mogące zagrażać bezpieczeństwu,
- ✓ zachowaj szczególną ostrożność wobec dezinformacji i fałszywych komunikatów.

Służby oraz organizacje pomocowe prowadzą działania związane z zabezpieczeniem potrzeb humanitarnych i bezpieczeństwa mieszkańców.

Post 3 (Aktualizacja sytuacji)

 Trwają działania służb związane ze zwiększonym napływem osób kierujących się do przejść granicznych na wschodzie kraju.

Obecnie:

- ✓ działają dodatkowe punkty obsługi i pomocy,
- ✓ prowadzone są działania humanitarne i medyczne,
- ✓ utrzymują się utrudnienia w ruchu w rejonach przygranicznych,
- ✓ służby monitorują sytuację bezpieczeństwa oraz próby nielegalnego przekraczania granicy,
- ✓ administracja lokalna organizuje wsparcie logistyczne i miejsca czasowego pobytu.

Prosimy mieszkańców o:

- ✓ dalsze stosowanie się do poleceń służb,
- ✓ unikanie rejonów objętych działaniami organizacyjnymi,
- ✓ korzystanie wyłącznie z oficjalnych komunikatów,
- ✓ niepowielanie niesprawdzonych informacji dotyczących sytuacji na granicy.

Priorytetem działań służb pozostaje bezpieczeństwo mieszkańców oraz zapewnienie pomocy osobom potrzebującym wsparcia.

MEDIA TRADYCYJNE

Kanały

W ramach Strategii Komunikacji Kryzysowej rozróżnia się media lokalne oraz media ogólnopolskie, którym przypisuje się odmienne role i funkcje informacyjne podczas sytuacji związanej z masowym napływem ludności przekraczającej wschodnią granicę państwa.

Media lokalne (lokalne rozgłośnie radiowe, prasa regionalna i lokalna, telewizje lokalne) stanowią podstawowy kanał komunikacji z mieszkańcami terenów przygranicznych oraz osobami przebywającymi w rejonach objętych zwiększoną presją migracyjną.

Ich rolą jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących:

- aktualnej sytuacji na przejściach granicznych,
- organizacji ruchu i utrudnień komunikacyjnych,
- działań prowadzonych przez służby i administrację,
- funkcjonowania punktów recepcyjnych i miejsc czasowego pobytu,
- zaleceń dotyczących bezpieczeństwa i organizacji ruchu,
- oraz zasad korzystania z pomocy humanitarnej i medycznej.

W sytuacji kryzysowej media lokalne wykorzystywane są do:

- przekazywania bieżących komunikatów operacyjnych,
- informowania o utrudnieniach w ruchu drogowym i funkcjonowaniu przejść granicznych,
- przekazywania informacji o działaniach organizacyjnych i pomocowych,
- prostowania niepotwierdzonych informacji pojawiających się w przestrzeni informacyjnej,
- ograniczania ryzyka paniki i napięć społecznych,
- wspierania komunikacji pomiędzy służbami, mieszkańcami i osobami przybywającymi.

Przekazy realizowane za pośrednictwem mediów lokalnych mają charakter organizacyjny, instruktażowy i uspokajający. Ich celem jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańców oraz ograniczenie chaosu informacyjnego.

Media ogólnopolskie (radio, prasa i telewizja o zasięgu krajowym) pełnią rolę informacyjną, koordynacyjną oraz stabilizującą przekaz publiczny.

Wykorzystywane są do:

- przekazywania informacji o skali sytuacji migracyjnej,
- prezentowania działań administracji publicznej i służb,
- informowania o organizacji pomocy humanitarnej,
- przekazywania oficjalnych komunikatów bezpieczeństwa,
- ograniczania dezinformacji i spekulacji,
- budowania spójnego obrazu sytuacji.

Komunikacja prowadzona w mediach ogólnopolskich koncentruje się na potwierdzonych informacjach dotyczących działań państwa, sytuacji humanitarnej oraz bezpieczeństwa granic.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupę odbiorców lokalnych mediów tradycyjnych podczas masowego napływu ludności stanowią mieszkańcy terenów przygranicznych oraz osoby przemieszczające się przez rejony objęte zwiększonym ruchem.

W ich przypadku komunikacja kryzysowa koncentruje się na:

- przekazywaniu informacji o sytuacji bezpieczeństwa,
- informowaniu o utrudnieniach komunikacyjnych,
- przekazywaniu informacji o działaniach służb,
- ograniczaniu ryzyka paniki i napięć społecznych,
- przekazywaniu zaleceń dotyczących organizacji ruchu i bezpieczeństwa.

Przekazy kierowane do tej grupy powinny być spokojne, jednoznaczne i regularnie aktualizowane. Szczególnie istotne jest ograniczanie ryzyka dezinformacji oraz przekazywanie informacji opartych wyłącznie na potwierdzonych danych.

Szczególną grupę odbiorców stanowią osoby przybywające na terytorium Polski, w szczególności kobiety, dzieci oraz osoby starsze.

Komunikacja kierowana do tej grupy powinna:

- przekazywać informacje o zasadach przekraczania granicy,
- informować o dostępnej pomocy humanitarnej i medycznej,
- wskazywać lokalizacje punktów recepcyjnych,
- przekazywać informacje o możliwościach uzyskania noclegu i wyżywienia,
- zawierać podstawowe informacje organizacyjne i bezpieczeństwa.

Ważną grupę odbiorców stanowią mieszkańcy miejscowości, w których organizowane są punkty recepcyjne oraz miejsca czasowego pobytu.

Komunikacja kierowana do tej grupy obejmuje:

- informacje o działaniach organizacyjnych administracji,
- przekazywanie informacji o funkcjonowaniu punktów pomocowych,
- ograniczanie ryzyka napięć społecznych,
- przekazywanie zaleceń dotyczących bezpieczeństwa i organizacji ruchu,
- informowanie o działaniach służb i organizacji humanitarnych.

Istotną grupę odbiorców stanowią również użytkownicy mediów społecznościowych i komunikatorów internetowych.

W ich przypadku komunikacja powinna:

- prostować fałszywe informacje dotyczące sytuacji na granicy,
- ograniczać ryzyko rozpowszechniania niepotwierdzonych materiałów,
- przypominać o konieczności korzystania z oficjalnych źródeł informacji,
- przeciwdziałać narracjom mogącym wywoływać napięcia społeczne lub panikę.

Harmonogram działań komunikacyjnych w mediach tradycyjnych – masowy napływu ludności

Komunikacja kryzysowa w mediach tradycyjnych podczas masowego napływu ludności prowadzona jest w sposób ciągły, spokojny i skoordynowany. Jej intensywność zależy od skali ruchu granicznego, liczby osób wymagających pomocy, obciążenia infrastruktury granicznej, sytuacji bezpieczeństwa w regionach przygranicznych oraz poziomu napięcia społecznego.

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0–72 h)

Cel: szybkie uporządkowanie informacji, ograniczenie chaosu oraz przekazanie podstawowych informacji organizacyjnych i bezpieczeństwa.

- komunikaty radiowe i telewizyjne o zwiększonym ruchu na granicy,
- informacje o funkcjonowaniu przejść granicznych,
- informacje o punktach recepcyjnych, miejscach czasowego pobytu i pomocy humanitarnej,
- komunikaty dla mieszkańców miejscowości przygranicznych,
- informacje dla osób przekraczających granicę dotyczące podstawowych procedur i dostępnej pomocy,
- apele o korzystanie wyłącznie z oficjalnych źródeł informacji,
- prostowanie fałszywych informacji dotyczących sytuacji na granicy, bezpieczeństwa mieszkańców i działań służb,
- unikanie informacji operacyjnych, które mogłyby utrudniać działania służb granicznych.

Faza 2 – faza stabilizacji i organizacji pomocy (3–30 dni)

Cel: utrzymanie przepływu informacji, wsparcie działań humanitarnych oraz ograniczenie napięć społecznych.

- regularne aktualizacje dotyczące sytuacji na przejściach granicznych,
- informacje o czasie oczekiwania, utrudnieniach i zmianach organizacji ruchu,
- komunikaty dla mieszkańców miejscowości, w których organizowana jest pomoc,
- prostowanie dezinformacji dotyczącej bezpieczeństwa, sytuacji sanitarnej i skali napływu ludności,
- komunikaty ograniczające mowę nienawiści, panikę i polaryzację społeczną,
- informowanie o braku nowych zmian, jeżeli sytuacja pozostaje stabilna..

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Cel: odbudowa stabilności społecznej, uporządkowanie działań pomocowych oraz podsumowanie reakcji państwa.

- komunikaty o stabilizacji sytuacji na granicy,
- informacje o zmianach w organizacji punktów recepcyjnych i pomocy,
- podsumowania działań Straży Granicznej, administracji, służb i organizacji pomocowych,
- komunikaty dotyczące przywracania normalnego funkcjonowania ruchu lokalnego,
- wywiady eksperckie dotyczące bezpieczeństwa granic, pomocy humanitarnej i odporności społecznej,
- materiały edukacyjne dotyczące przeciwdziałania dezinformacji i napięciom społecznym.

Przykładowy harmonogram działań

Uwaga: harmonogram ma charakter orientacyjny i może być skracany lub rozszerzany w zależności od skali napływu ludności, sytuacji na przejściach granicznych oraz poziomu napięcia społecznego.

Czas	Temat dominujący	Media lokalne – główne działania	Media ogólnopolskie
0-24 h	Nagły wzrost ruchu granicznego i pierwsze informacje	Komunikaty o sytuacji na przejściach i zaleceniach dla mieszkańców	Krótkie informacje serwisowe, komunikaty o skali sytuacji i działaniach Straży Granicznej oraz administracji
24-72 h	Organizacja ruchu i uruchamianie pomocy	Informacje o punktach recepcyjnych, miejscach czasowego pobytu, pomocy medycznej	Informacje o działaniach państwa i wsparciu humanitarnym
3-7 dzień	Stabilizacja działań organizacyjnych	Aktualizacje o przejściach granicznych, punktach pomocy i sytuacji lokalnej	Materiały wyjaśniające, komunikaty o bezpieczeństwie granicy, działaniach służb i administracji
2-4 tydzień	Utrzymanie pomocy i ograniczanie napięć	Informacje dla mieszkańców, organizacji pomocowych i osób przybywających; prostowanie lokalnych plotek	Wywiady eksperckie, komentarze instytucjonalne, materiały dotyczące dezinformacji i bezpieczeństwa społecznego
Po kryzysie	Stabilizacja długoterminowa i wnioski	Informacje o zmianach w organizacji pomocy, przywracaniu normalnego ruchu i lokalnych działaniach wsparcia	Komentarze eksperckie, kampanie dotyczące odporności społecznej i przeciwdziałania dezinformacji

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Kanały

W sytuacji kryzysu migracyjnego komunikacja bezpośrednia ma charakter organizacyjny, informacyjny i humanitarny. Jej głównym celem jest:

- zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańców i osób przekraczających granicę,
- przekazywanie jednoznacznych informacji organizacyjnych,
- ograniczanie chaosu informacyjnego i napięć społecznych,
- oraz przeciwdziałanie dezinformacji i panice.

Ze względu na dużą skalę zdarzenia oraz dynamicznie zmieniającą się sytuację w rejonie przygranicznym szczególnego znaczenia nabierają:

- terenowe działania informacyjne,
- briefingi
- bezpośrednia komunikacja prowadzona przez służby i wolontariuszy,
- oraz współpraca z lokalnymi społecznościami i organizacjami pomocowymi.

Spotkania i briefingi mają na celu:

- przekazywanie aktualnych informacji o sytuacji na granicy,
- informowanie o zasadach przekraczania granicy,
- wyjaśnianie procedur bezpieczeństwa i rejestracji,
- informowanie o organizacji punktów recepcyjnych i pomocy humanitarnej,
- przekazywanie informacji dotyczących transportu i zakwaterowania,
- oraz ograniczanie ryzyka paniki, napięć społecznych i rozpowszechniania dezinformacji.

Istotnym elementem komunikacji bezpośredniej są również odprawy i spotkania z:

- wojewodami i samorządami,
- sołtysami i lokalnymi liderami,
- przedstawicielami organizacji humanitarnych,
- pracownikami pomocy społecznej,
- dyrektorami szkół i placówek publicznych,
- przedstawicielami transportu publicznego,
- oraz przedstawicielami służb medycznych i odpowiedzialnych za bezpieczeństwo granicy.

Kanał ten umożliwia szybkie przekazywanie jednolitych komunikatów mieszkańcom i osobom przekraczającym granicę oraz wspiera organizację pomocy humanitarnej.

Komunikacja bezpośrednia prowadzona jest szczególnie intensywnie:

- na przejściach granicznych,
- w punktach recepcyjnych,
- w miejscach czasowego pobytu migrantów,
- w rejonach przygranicznych,
- oraz w miejscach organizacji pomocy humanitarnej.

Wszystkie działania komunikacyjne powinny być prowadzone w sposób spokojny, jednoznaczny, humanitarny i oparty wyłącznie na potwierdzonych informacjach przekazywanych przez służby i administrację publiczną.

Segmentacja odbiorców

Podstawową grupą odbiorców komunikacji bezpośredniej w sytuacji masowego napływu ludności są osoby przekraczające granicę, mieszkańcy terenów przygranicznych oraz podmioty zaangażowane w organizację pomocy i bezpieczeństwa.

Komunikacja kierowana do tej grupy koncentruje się na:

- aktualnej sytuacji na granicy,
- procedurach bezpieczeństwa i rejestracji,
- dostępnych formach pomocy,
- organizacji transportu i zakwaterowania,
- zasadach korzystania z punktów recepcyjnych,
- oraz zasadach współpracy ze służbami.

Szczególną uwagę należy poświęcić:

- kobietom i dzieciom,
- seniorom,
- osobom przewlekle chorym,
- osobom wymagającym wsparcia psychologicznego,
- mieszkańcom terenów przygranicznych,
- oraz osobom nieznającym języka polskiego.

Komunikacja kierowana do tych grup powinna:

- być krótka i praktyczna,
- opierać się na prostych instrukcjach,
- uwzględniać bariery językowe,
- zawierać informacje o dostępnej pomocy,
- wskazywać miejsca wsparcia i rejestracji,
- oraz ograniczać ryzyko paniki, napięć społecznych i dezinformacji.

Istotną rolę pełnią również lokalni liderzy, wolontariusze i organizacje humanitarne wspierające przekazywanie komunikatów oraz organizację pomocy.

Rytm i forma działań

W ramach działań kryzysowych komunikacja bezpośrednia prowadzona jest w sposób ciągły i dostosowany do dynamiki sytuacji migracyjnej oraz działań prowadzonych przez służby.

W pierwszej fazie kryzysu działania mają charakter organizacyjny i bezpieczeństwa. Priorytetem jest:

- przekazywanie podstawowych informacji,
- organizacja punktów recepcyjnych,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

W kolejnych etapach działania skupiają się na:

- wsparciu humanitarnym,
- utrzymaniu regularnej komunikacji,
- wsparciu mieszkańców terenów przygranicznych,
- oraz ograniczaniu napięć społecznych i skutków dezinformacji.

Działania obejmują:

- briefingi,
- komunikaty terenowe,
- działania prowadzone przez służby i organizacje humanitarne.

Częstotliwość działań może wynosić od ciągłych aktualizacji i komunikatów terenowych w pierwszej fazie kryzysu po regularne działania organizacyjne i pomocowe w kolejnych tygodniach.

Działania bezpośrednio planowane są zgodnie z fazami kryzys

Faza 1 – faza reakcji bezpośredniej (0-72 h)

Dominują działania alarmowe i organizacyjne:

- przekazywanie informacji o procedurach granicznych,
- informowanie o zasadach bezpieczeństwa,
- organizacja punktów recepcyjnych,
- informowanie o możliwościach uzyskania pomocy,
- oraz ograniczanie chaosu informacyjnego.

Faza 2 – faza stabilizacji (3-30 dni)

Akcent przesuwa się na:

- wsparcie humanitarne,
- utrzymanie regularnych komunikatów,
- wsparcie mieszkańców terenów przygranicznych,
- oraz ograniczanie skutków społecznych i logistycznych sytuacji.

Faza 3 – faza odbudowy i wyciągania wniosków

Działania koncentrują się na:

- podsumowaniu działań służb i administracji,
- działaniach edukacyjnych i integracyjnych,
- wzmacnianiu odporności lokalnych społeczności,
- oraz odbudowie stabilności organizacyjnej i społecznej.

Założenia organizacyjne

- przekazy muszą być regularne, spójne i wielojęzyczne,
- priorytetem jest bezpieczeństwo ludzi oraz ograniczanie chaosu organizacyjnego,
- komunikacja powinna zawierać krótkie i praktyczne instrukcje,
- szczególne znaczenie ma szybkie prostowanie niepotwierdzonych informacji i narracji dezinformacyjnych,
- działania realizowane są we współpracy ze Strażą Graniczną, administracją publiczną, organizacjami humanitarnymi i służbami ratowniczymi,
- komunikacja powinna ograniczać ryzyko paniki, napięć społecznych i stygmatyzacji migrantów,
- konieczne jest utrzymanie pełnej spójności komunikatów pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi podmiotami

Przykładowy model działań

Dzień	Temat dominujący	Forma działania	Grupa docelowa	Cel
Dzień 1	Procedury graniczne i bezpieczeństwo	Komunikaty terenowe + briefingi	Migranci i mieszkańcy	Organizacja bezpieczeństwa
Dzień 2-3	Punkty recepcyjne i pomoc humanitarna	Komunikaty terenowe + briefingi	Kobiety, dzieci i seniorzy	Organizacja pomocy
Dzień 4-7	Transport, zakwaterowanie i wsparcie medyczne	Komunikaty terenowe + briefingi	Osoby wymagające pomocy	Ograniczenie skutków humanitarnych
Dzień 8-14	Stabilizacja sytuacji i przeciwdziałanie dezinformacji	Komunikaty terenowe + briefingi	Mieszkańcy i lokalni liderzy	Stabilizacja społeczna
Dzień 15-30	Wsparcie społeczności lokalnych	Komunikaty terenowe + briefingi	Instytucje i mieszkańcy	Odbudowa stabilności
Po kryzysie	Wnioski i odporność systemowa	Spotkania podsumowujące	Instytucje i społeczności lokalne	Budowanie odporności społecznej

13

POMIARY SKUTECZNOŚCI

Media społecznościowe

Pomiar skuteczności działań komunikacji kryzysowej

Na potrzeby realizacji Strategii Komunikacji Kryzysowej przyjmuje się zestaw wskaźników skuteczności (KPI) dostosowanych do specyfiki działań prowadzonych w trakcie sytuacji kryzysowych. Wskaźniki te mają charakter operacyjny i pomocniczy – służą bieżącej ocenie, czy przekaz dociera do odbiorców, jest zrozumiały i spełnia swoją funkcję informacyjną, a nie do rozliczania zespołów komunikacyjnych z wyników ilościowych.

Pomiar skuteczności w kryzysie koncentruje się na jakości dotarcia, zrozumieniu przekazu oraz reakcji odbiorców, a nie na maksymalizacji zasięgu czy zaangażowania.

Wskaźniki dotarcia i widoczności

W komunikacji kryzysowej zakłada się, że kluczowe komunikaty powinny dotrzeć do możliwie szerokiej części odbiorców w krótkim czasie, przy wykorzystaniu kanałów wiodących.

Za orientacyjny punkt odniesienia przyjmuje się, że:

- pierwszy komunikat kryzysowy powinien dotrzeć do co najmniej 50-60% obserwujących profil instytucji w ciągu pierwszych godzin,
- kolejne aktualizacje utrzymują zasięg na poziomie umożliwiającym stałe informowanie odbiorców o rozwoju sytuacji,
- komunikaty dotyczące zaleceń bezpieczeństwa powinny osiągać wysoki poziom udostępnień i dalszego przekazywania informacji,
- czas reakcji na pojawiające się pytania i nieprawdziwe informacje powinien być możliwie krótki,
- oficjalna strona internetowa powinna odnotowywać zwiększony ruch po publikacji komunikatów w mediach społecznościowych.

Spadek zasięgu komunikatów kryzysowych poniżej tego poziomu może wskazywać na potrzebę:

- zmiany formy przekazu (np. uproszczenia treści),
- wzmocnienia komunikacji innymi kanałami,
- zwiększenia częstotliwości publikacji,
- zwiększenia udziału materiałów wizualnych,
- publikowania krótszych i bardziej konkretnych komunikatów,
- wzmocnienia komunikacji dodatkowymi kanałami,
- zwiększenia częstotliwości publikacji,
- zaangażowania lokalnych mediów i partnerów instytucjonalnych,
- szybszego reagowania na pytania i dezinformację.

Wskaźniki przekierowań do źródeł oficjalnych

W komunikacji kryzysowej istotnym wskaźnikiem jest kierowanie odbiorców do oficjalnych, pogłębianych informacji, takich jak strona internetowa instytucji lub komunikaty zbiorcze.

Zakłada się orientacyjnie, że:

- współczynnik kliknięć (CTR) na poziomie 0,5-1% dla postów kryzysowych jest wartością wystarczającą,
- wyższe wskaźniki CTR mogą pojawiać się w przypadku komunikatów zawierających zalecenia bezpieczeństwa, aktualizacje sytuacji lub materiały typu Q&A,
- komunikaty publikowane w pierwszej fazie kryzysu powinny generować zwiększony ruch na stronie internetowej instytucji,
- istotnym wskaźnikiem jest czas spędzony przez użytkowników na stronie z komunikatem kryzysowym,
- liczba wejść na stronę po publikacji komunikatu może stanowić wskaźnik poziomu zainteresowania i potrzeby informacji,
- skuteczna komunikacja kryzysowa powinna prowadzić do ograniczenia liczby powtarzających się pytań kierowanych do instytucji.

Niższy CTR nie jest automatycznie uznawany za nieskuteczność – w kryzysie część odbiorców konsumuje treść bez potrzeby przechodzenia dalej. Analizie podlega przede wszystkim czytelność wezwania do działania, a nie sama treść merytoryczna

Wskaźniki reakcji i użyteczności treści

Za istotny wskaźnik jakości komunikacji kryzysowej uznaje się:

- zapisania postów (np. grafik z zaleceniami),
- udostępnienia treści informacyjnych przez odbiorców.

Orientacyjnie przyjmuje się, że:

- zapisania na poziomie ok. 1-2% zasięgu,
- udostępnienia na poziomie ok. 0,3-0,5% zasięgu,

świadczą o praktycznej użyteczności przekazu i jego zrozumieniu przez odbiorców. W kryzysie udostępnienia pełnią funkcję oddolnego kanału dystrybucji informacji, a nie klasycznego zaangażowania.

Interakcje informacyjne i pytania odbiorców

W komunikacji kryzysowej pojawianie się pytań w komentarzach i wiadomościach prywatnych jest zjawiskiem naturalnym i pożądanym. Stanowi ono wskaźnik:

- zainteresowania sytuacją
- realnych potrzeb informacyjnych,
- luk w dotychczasowym przekazie.

Zakłada się, że:

- pojawianie się kilku do kilkudziesięciu pytań dziennie w pierwszej fazie kryzysu jest zjawiskiem normalnym,
- ich charakter powinien być analizowany jakościowo, a nie ilościowo.

Pytania te stanowią podstawę do:

- aktualizacji komunikatów,
- przygotowania zbiorczych Q&A,
- korekty harmonogramu publikacji.

Ocena skuteczności i wnioski

Ocena realizacji wskaźników skuteczności prowadzona jest po zakończeniu głównej fazy kryzysu, w formie krótkiej analizy wewnętrznej. Analiza ta obejmuje:

- ocenę dotarcia i czytelności przekazu,
- identyfikację momentów krytycznych,
- wnioski do aktualizacji procedur i materiałów.

Osiągnięcie założonych wartości KPI uznaje się za potwierdzenie, że komunikacja kryzysowa:

- była adekwatna do skali zdarzenia,
- odpowiadała na potrzeby odbiorców,
- wspierała bezpieczeństwo i porządkowanie informacji.

TELEWIZJA

Pomiar skuteczności działań w mediach tradycyjnych

Na potrzeby realizacji Strategii Komunikacji Kryzysowej przyjmuje się zestaw operacyjnych wskaźników skuteczności (KPI) dla działań prowadzonych w mediach tradycyjnych, obejmujących radio, prasę oraz telewizję. Wskaźniki te służą bieżącej ocenie skuteczności informowania w sytuacji kryzysowej, spójności przekazu oraz zdolności instytucji do zarządzania informacją w warunkach presji czasowej i zwiększonego zainteresowania mediów.

Wskaźniki KPI w komunikacji kryzysowej nie mają charakteru rozliczeniowego, lecz wspierają podejmowanie decyzji korygujących w trakcie trwania zdarzenia oraz wyciąganie wniosków po jego zakończeniu.

Zasięg i obecność informacyjna

W zakresie zasięgu komunikacji kryzysowej zakłada się, że w okresie aktywnego kryzysu tematyka zdarzenia oraz oficjalne komunikaty instytucji powinny być obecne:

- codziennie w mediach lokalnych i ogólnokrajowych (radio, prasa, telewizja) w pierwszej fazie kryzysu.

Utrzymanie regularnej obecności w mediach uznaje się za kluczowe z punktu widzenia bezpieczeństwa mieszkańców oraz ograniczania dezinformacji. Brak obecności instytucji w mediach w czasie kryzysu traktowany jest jako sygnał ryzyka komunikacyjnego.

Jakość i funkcja przekazu

Podstawowym wskaźnikiem skuteczności komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych jest funkcjonalność przekazu, a nie liczba publikacji.

Za pożądane uznaje się, aby znacząca część materiałów medialnych miała charakter:

- komunikatów informacyjnych opartych na faktach,
- wypowiedzi porządkujących sytuację,
- materiałów zawierających jasne zalecenia lub instrukcje.

W przeciwieństwie do komunikacji ryzyka, nie oczekuje się dominacji form wyjaśniających czy edukacyjnych. Ich obecność jest dopuszczalna wyłącznie w fazie stabilizacji lub wygaszania kryzysu.

Spójność i zgodność ze standardami

Za kluczowy wskaźnik jakości komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych uznaje się spójność przekazu instytucjonalnego, ocenianą w szczególności pod kątem:

- zgodności komunikatów z aktualnym stanem wiedzy i decyzjami operacyjnymi,
- jednolitego języka i narracji we wszystkich wystąpieniach medialnych,
- unikania sprzecznych lub przedwczesnych informacji,
- wyraźnego wskazywania, co jest potwierdzone, a co jeszcze ustalane.

Ocena spójności prowadzona jest w oparciu o monitoring mediów oraz wewnętrzny przegląd wypowiedzi i publikacji.

Reakcja odbiorców i mediów

Jako wskaźnik pomocniczy skuteczności komunikacji kryzysowej przyjmuje się reakcje odbiorców oraz mediów, w tym:

- liczbę zapytań kierowanych do instytucji przez media,
- liczbę telefonów i zgłoszeń od obywateli,
- częstotliwość pojawiania się tych samych wątpliwości lub niejasności,
- skalę obecności tematu w lokalnych i krajowych mediach informacyjnych,
- sygnały przekazywane przez jednostki lokalne i służby.

W pierwszej fazie kryzysu wzrost liczby zapytań jest zjawiskiem naturalnym i nie jest traktowany negatywnie. Istotne znaczenie ma natomiast to, czy pytania te dotyczą kwestii już komunikowanych, czy też ujawniają luki informacyjne wymagające uzupełnienia przekazu.

Powtarzalność pytań traktowana jest jako sygnał potrzeby doprecyzowania komunikatów lub zmiany ich formy.

Horyzont oceny

Ocena skuteczności działań w mediach tradycyjnych prowadzona jest:

- w trybie bieżącym – w trakcie trwania kryzysu,
- po zakończeniu zdarzenia – w formie analizy podsumowującej.

Analiza końcowa obejmuje porównanie działań z wcześniejszymi kryzysami (jeżeli dane są dostępne) oraz identyfikację dobrych praktyk i obszarów wymagających korekty.

Osiągnięcie zakładanych wskaźników uznaje się za potwierdzenie zdolności instytucji do prowadzenia skutecznej, spójnej i odpowiedzialnej komunikacji kryzysowej w mediach tradycyjnych.

KOMUNIKACJA BEZPOŚREDNIA

Pomiar skuteczności działań w ramach komunikacji bezpośredniej

Na potrzeby realizacji Strategii Komunikacji Kryzysowej przyjmuje się zestaw operacyjnych wskaźników skuteczności (KPI) dla działań realizowanych w ramach komunikacji bezpośredniej, obejmujących, spotkania informacyjne, briefingi oraz konsultacje indywidualne. Wskaźniki te służą ocenie adekwatności reakcji komunikacyjnej w sytuacji kryzysowej, jakości dialogu z mieszkańcami oraz zdolności instytucji do zarządzania informacją w bezpośrednim kontakcie.

Wskaźniki KPI w komunikacji kryzysowej nie mają charakteru rozliczeniowego i nie są oceną efektywności frekwencyjnej, lecz narzędziem bieżącej analizy oraz wyciągania wniosków operacyjnych.

W zakresie skali działań bezpośrednich zakłada się, że w okresie aktywnego kryzysu:

- działania informacyjne realizowane są tak często, jak wymaga tego i umożliwia to sytuacja epidemiologiczna,
- w pierwszej fazie kryzysu dyżury i konsultacje mogą być prowadzone codziennie,
- działania kierowane są przede wszystkim do grup podwyższonego ryzyka oraz osób wymagających indywidualnego wsparcia informacyjnego.

Nie określa się sztywnej liczby uczestników konsultacji, dyżurów ani działań informacyjnych. Wystarczającym kryterium skuteczności jest dotarcie do osób najbardziej potrzebujących wsparcia informacyjnego oraz umożliwienie im uzyskania koniecznych informacji.

W bezpośredniej komunikacji kryzysowej liczba uczestników konsultacji lub kontaktów informacyjnych nie stanowi samodzielnego wskaźnika skuteczności. Za wynik satysfakcjonujący uznaje się:

- dotarcie do kluczowych grup (seniorzy, osoby przewlekle chore, osoby wykluczone cyfrowo, osoby głuchonieme i słabowidzące)
- możliwość przekazania zaleceń zdrowotnych osobom najbardziej narażonym.

Niska liczba uczestników nie jest traktowana jako niepowodzenie, jeżeli działania umożliwiają indywidualne dopasowanie informacji i realne wsparcie decyzyjne.

Za kluczowy wskaźnik jakości komunikacji bezpośredniej w sytuacji kryzysowej uznaje się charakter i treść interakcji z mieszkańcami, w szczególności:

- zadawanie pytań dotyczących bieżącej sytuacji i zaleceń,
- zgłaszanie konkretnych problemów wymagających decyzji lub wsparcia,
- sygnalizowanie niejasności lub sprzecznych informacji.

Pojawienie się pytań i wątpliwości jest zjawiskiem naturalnym i pożądanym, ponieważ pozwala na bieżąco korygować przekaz i uzupełniać luki informacyjne.

Jako wskaźnik pomocniczy skuteczności komunikacji bezpośredniej przyjmuje się zgłoszenia następujące, w tym:

- telefony i zapytania,
- zgłoszenia przekazywane przez instytucje, władze lokalne i organizacje,
- sygnały o problemach powtarzających się w różnych lokalizacjach.

Powtarzalność pytań lub problemów traktowana jest jako sygnał konieczności:

- doprecyzowania komunikatów,
- zmiany formy przekazu,
- wzmocnienia wybranych tematów w innych kanałach komunikacji kryzysowej.

Horyzont oceny

Ocena skuteczności działań komunikacji bezpośredniej w kryzysie prowadzona jest:

- na bieżąco – w trakcie trwania sytuacji kryzysowej,
- po zakończeniu zdarzenia – w formie krótkiej analizy podsumowującej.

Analiza końcowa obejmuje w szczególności:

- adekwatność reakcji komunikacyjnej do potrzeb odbiorców,
- skuteczność dotarcia do grup najbardziej potrzebujących komunikacji bezpośredniej,
- identyfikację dobrych praktyk i obszarów wymagających korekty.

Osiągnięcie zakładanych wskaźników uznaje się za potwierdzenie zdolności instytucji do prowadzenia skutecznej, elastycznej i odpowiedzialnej komunikacji kryzysowej w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcami.

14

PRZECIWDZIAŁANIE DEZINFORMACJI W SYTUACJI KRYZYSOWEJ

Monitoring informacji – pierwszy krok

Po uruchomieniu komunikacji kryzysowej zespół komunikacyjny niezwłocznie rozpoczyna monitoring przestrzeni informacyjnej, w szczególności:

- mediów społecznościowych,
- portali informacyjnych,
- forów lokalnych i grup społecznościowych,
- komunikatów medialnych innych instytucji.

który koncentruje się na:

- fałszywych informacjach dotyczących zdarzenia,
- nadinterpretacjach i spekulacjach,
- treściach podważających wiarygodność działań instytucji,
- narracjach mogących wywołać panikę lub niepożądane zachowania.

Zespół monitorujący dokumentuje powtarzające się wątki oraz przekazuje je do koordynatora komunikacji kryzysowej.

Ocena – czy reagować i jak

Nie każda nieprawdziwa informacja wymaga natychmiastowej reakcji. Przed podjęciem działań zespół dokonuje szybkiej oceny:

- czy dana treść ma realny zasięg,
- czy może wpłynąć na bezpieczeństwo ludzi,
- czy podważa zaufanie do oficjalnych komunikatów,
- czy utrudnia działania operacyjne.

Priorytet reakcji mają treści:

- wzywające do niebezpiecznych działań,
- podważające oficjalne ostrzeżenia,
- fałszywie informujące o skali zagrożenia,
- przypisujące instytucji działania, które nie miały miejsca.

Zasady reagowania – jak odpowiadamy

Reagowanie na dezinformację odbywa się według następujących zasad operacyjnych:

- reagujemy szybko, ale tylko na informacje istotne,
- prostujemy fakty, nie powielając fałszywej narracji,
- odwołujemy się wyłącznie do potwierdzonych danych,
- stosujemy spokojny, rzeczowy ton,
- zawsze wskazujemy oficjalne źródło informacji.

Nie prowadzi się polemik emocjonalnych ani personalnych. Celem reakcji jest zatrzymanie rozchodzenia się nieprawdziwej informacji, a nie „wygranie dyskusji”.

Formy reakcji na dezinformację

W zależności od skali i charakteru zjawiska stosuje się:

- krótkie sprostowania w mediach społecznościowych,
- aktualizacje komunikatów na stronie internetowej,
- uzupełniające komunikaty prasowe,
- bezpośredni kontakt z redakcjami w przypadku błędnych publikacji,
- wpisy typu „Fakty i mity” lub „Co jest prawdą, a co nie”.

W sytuacjach dynamicznych dopuszcza się reagowanie zbiorcze, np. jednym komunikatem porządkującym najczęściej pojawiające się nieprawdziwe informacje.

Współpraca międzyinstytucjonalna

Jeżeli dezinformacja dotyczy obszaru kompetencji kilku instytucji:

- uzgadnia się wspólne stanowisko,
- stosuje się jednolite sformułowania,
- unika się wzajemnego korygowania się w przestrzeni publicznej.

Koordinacja odbywa się kanałami roboczymi, a reakcje publikowane są w sposób spójny i skoordynowany czasowo.

Prewencja – uprzedzanie dezinformacji

Równoległe z reagowaniem instytucja stosuje działania zapobiegawcze:

- publikowanie regularnych aktualizacji nawet przy braku zmian,
- wskazywanie, które informacje są potwierdzone, a które w trakcie weryfikacji,
- wyraźne oznaczanie oficjalnych źródeł informacji,
- przypominanie, gdzie sprawdzać wiarygodne komunikaty.

Prewencja dezinformacji opiera się na zasadzie: lepiej wyjaśnić wcześniej, niż prostować później.

Dokumentowanie i wnioski

Po zakończeniu kryzysu:

- identyfikuje się główne narracje dezinformacyjne,
- analizuje skuteczność reakcji,
- aktualizuje wzory komunikatów i checklisty,
- wykorzystuje wnioski w szkoleniach i ćwiczeniach.

Celem nie jest eliminacja dezinformacji w całości, lecz ograniczenie jej wpływu na bezpieczeństwo ludzi i przebieg działań kryzysowych.

15

SZKOLENIA, ĆWICZENIA I PRZYGOTOWANIE KADR

Cele przygotowania kadr komunikacyjnych

Szkolenia i ćwiczenia w obszarze komunikacji kryzysowej mają na celu:

- skrócenie czasu reakcji informacyjnej po wystąpieniu zdarzenia,
- wypracowanie automatyzmów decyzyjnych i komunikacyjnych,
- zapewnienie spójności przekazu niezależnie od osoby pełniącej dyżur,
- przygotowanie do pracy pod presją medialną i informacyjną,
- ograniczenie błędów wynikających z chaosu organizacyjnego lub niejasnego podziału ról.

Szkolenia i ćwiczenia obejmują w szczególności:

- rzecznika prasowego
- pracowników Wydziału Polityki Informacyjnej,
- kierownictwo instytucji (w zakresie zasad wypowiedzi i roli decyzyjnej),
- przedstawicieli komórek operacyjnych współpracujących z komunikacją.

Każda osoba wchodząca w skład Zespołu Komunikacji Kryzysowej powinna przejść szkolenie podstawowe obejmujące:

- zasady uruchamiania komunikacji kryzysowej,
- obieg informacji i współpracę z częścią operacyjną,
- schemat przygotowania komunikatu kryzysowego,
- zasady zatwierdzania i publikacji informacji,
- podstawy pracy z mediami w sytuacji kryzysowej,
- rozróżnienie komunikacji ryzyka i komunikacji kryzysowej.

Szkolenie ma charakter praktyczny i powinno zawierać:

- pracę na przykładowych komunikatach,
- analizę rzeczywistych case studies,
- symulację pierwszych 60 minut kryzysu informacyjnego.

W zależności od możliwości realizowane są szkolenia uzupełniające, w szczególności:

- komunikacja w sytuacjach długotrwałych kryzysów,
- reagowanie na dezinformację i presję medialną,
- komunikacja z osobami poszkodowanymi i ich rodzinami,
- współpraca z mediami zagranicznymi.

Instytucja realizuje:

- ćwiczenia wewnętrzne Zespołu Komunikacyjnego – minimum raz w roku,
- udział zespołu komunikacji w ćwiczeniach zarządzania kryzysowego – każdorazowo, gdy ćwiczenie obejmuje element informacyjny,
- krótkie ćwiczenia sztabowe („table-top”) dotyczące wybranych scenariuszy.

Ćwiczenia obejmują m.in.:

- odbiór informacji o zdarzeniu,
- weryfikację danych z częścią operacyjną,
- przygotowanie pierwszego komunikatu,
- decyzję o uruchomieniu Alertu RCB
- reakcję na pytania mediów i dezinformację,
- organizację pracy zmianowej,

i są prowadzone są w oparciu o realistyczne scenariusze, np.:

- powódź i ewakuacja ludności,
- blackout i brak łączności,
- skażenie chemiczne,
- zdarzenie masowe z ofiarami,
- intensywna kampania dezinformacyjna.
- niepełne i zmieniające się informacje,
- presję czasu,
- sprzeczne doniesienia medialne,
- konieczność współpracy międzyinstytucjonalnej.

Każde szkolenie i ćwiczenie kończy się krótkim podsumowaniem operacyjnym, obejmującym:

- co zadziało,
- co spowolniło działania,
- gdzie pojawiły się niejasności decyzyjne,
- które procedury wymagają doprecyzowania.

Wnioski są dokumentowane w formie notatki roboczej. Służą aktualizacji procedur i scenariuszy, wykorzystywane są przy kolejnych szkoleniach.

Celem nie jest ocena personalna, lecz podnoszenie realnej gotowości komunikacyjnej instytucji.

Rodzaje działań przygotowawczych – porównanie praktyczne

Forma działania	Cel operacyjny	Kto bierze udział	Częstotliwość	Efekt praktyczny
Szkolenie podstawowe	Ujednolicenie wiedzy i procedur	Zespół komunikacji, rzecznik, nowe osoby	Przy wdrożeniu + co 2 lata	Wszyscy znają ten sam schemat działania
Szkolenie specjalistyczne	Przygotowanie na konkretne typy kryzysów	Wybrane osoby funkcyjne	Według potrzeb	Lepsza reakcja na specyficzne sytuacje
Ćwiczenie sztabowe (table top)	Sprawdzenie decyzji i obiegu informacji	Komunikacja + operacyjni	1-2 razy w roku	Skrócenie czasu reakcji
Ćwiczenie pełnoskalowe	Sprawdzenie pracy pod presją	Zespół + partnerzy	Co 2-3 lata	Realistyczne przetestowanie systemu
Analiza case study	Nauka na realnych zdarzeniach	Zespół komunikacji	Ad hoc	Unikanie powtarzalnych błędów
Refresh/ briefing	Podtrzymanie gotowości	Cały zespół	1-2 razy w roku	Przypomnienie ról i zasad

Zakres szkoleniowy wg ról (minimum operacyjne)

Rola	Zakres szkolenia	Forma
Rzecznik prasowy	Decyzje komunikacyjne, wypowiedzi publiczne, presja medialna	Warsztat + symulacja
Zespół komunikacji kryzysowej	Obieg informacji, komunikaty, aktualizacje	Szkolenie + ćwiczenie
Kierownictwo instytucji	Rola decyzyjna, komunikacja przywódcza	Krótki briefing
Komórki operacyjne	Współpraca z komunikacją	Warsztat roboczy
Jednostki terenowe	Komunikacja lokalna, kontakt z mediami	Szkolenie praktyczne

Planowany roczny harmonogram szkoleń i ćwiczeń

Kwartał	Działanie	Zakres	Uczestnicy	Efekt
I kwartał	Szkolenie podstawowe	Procedury komunikacji kryzysowej	Zespół komunikacji	Ujednolicenie wiedzy
I kwartał	Briefing kierownictwa	Rola w kryzysie	Kierownictwo	Jasność decyzyjna
II kwartał	Ćwiczenie table top	Scenariusz powodzi	Komunikacja + operacyjni	Skrócenie czasu reakcji
II kwartał	Analiza case study	Kryzys medialny	Zespół komunikacji	Lepsze przygotowanie
III kwartał	Szkolenie specjalistyczne	Dezinformacja	Wybrane osoby	Lepsza odporność
IV kwartał	Ćwiczenie wewnętrzne	Długotrwały kryzys	Cały zespół	Sprawdzenie ciągłości
IV kwartał	Podsumowanie roku	Wnioski i korekty	Zespół + kierownictwo	Aktualizacja procedur

Minimalny „pakiet gotowości” zespołu komunikacyjnego

Element	Status	Odpowiedzialny
Lista kontaktów (24/ 7)	Aktualna/ do aktualizacji	Biuro prasowe
Wzory komunikatów	Tak/ Nie	Zespół komunikacji
Procedura zatwierdzania	Tak/ Nie	Rzecznik
Harmonogram zmian	Tak/ Nie	Koordynator
Scenariusze ćwiczeń	Tak/ Nie	Zespół kryzysowy
Dostęp do narzędzi	Tak/ Nie	IT/ komunikacja

Instytucja realizuje plan szkoleń i ćwiczeń zgodnie z rocznym harmonogramem, aktualizowanym w oparciu o wnioski z działań operacyjnych i ćwiczeń.

Harmonogram ma charakter elastyczny i może być modyfikowany w zależności od profilu ryzyk.

PROCEDURA AKTUALIZACJI STRATEGII

Celem niniejszego rozdziału jest określenie procedury aktualizacji Strategii Komunikacji Kryzysowej Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, tak aby dokument:

- odzwierciedlał aktualne zagrożenia i scenariusze kryzysowe,
- uwzględniał wnioski z realnych zdarzeń, ćwiczeń i symulacji,
- pozostawał użyteczny dla osób realizujących komunikację w warunkach kryzysu,
- był spójny z innymi dokumentami planistycznymi i operacyjnymi instytucji.

Regularna aktualizacja strategii umożliwia przełożenie doświadczeń kryzysowych na konkretne usprawnienia procedur i narzędzi komunikacyjnych.

Strategia Komunikacji Kryzysowej podlega:

- przeglądowi okresowemu – nie rzadziej niż raz na 2 lata. Ma charakter planowy i służy ocenie aktualności dokumentu w kontekście profilu zagrożeń, zmian organizacyjnych oraz ewolucji środowiska informacyjnego,
- aktualizacji doraźnej – przeprowadzanej w przypadku zdarzeń lub okoliczności mających istotny wpływ na sposób prowadzenia komunikacji kryzysowej, w szczególności w przypadku:
 - wystąpienia znaczącej sytuacji kryzysowej lub incydentu o dużym oddziaływaniu informacyjnym,
 - wniosków z analiz post-kryzysowych,
 - ćwiczeń i symulacji ujawniających luki proceduralne lub organizacyjne,
 - zmian legislacyjnych wpływających na obowiązki informacyjne,
 - istotnych zmian w środowisku medialnym lub kanałach komunikacji,
 - zmian w strukturze instytucji, podziale kompetencji lub systemie zarządzania kryzysowego.

Aktualizacja strategii nie jest uzależniona wyłącznie od wystąpienia kryzysu, lecz wynika z potrzeby utrzymania gotowości komunikacyjnej instytucji.

Za koordynację procesu aktualizacji Strategii Komunikacji Kryzysowej Wydział Polityki Informacyjnej we współpracy z:

- komórkami merytorycznymi zaangażowanymi w reagowanie kryzysowe,
- zespołami realizującymi komunikację w sytuacjach nadzwyczajnych,
- osobami odpowiedzialnymi za analizę mediów i ewaluację działań Wydziału Polityki Informacyjnej.

Proces aktualizacji ma charakter roboczy i rozwojowy. Jego celem jest poprawa skuteczności komunikacji kryzysowej, a nie ocena personalna realizatorów.

Przegląd strategii koncentruje się na jej funkcjonalności i użyteczności w warunkach kryzysu. Analizie podlegają w szczególności:

- adekwatność opisanych scenariuszy kryzysowych,
- klarowność ról i odpowiedzialności komunikacyjnych,
- skuteczność procedur obiegu informacji i zatwierdzania komunikatów,
- użyteczność narzędzi i kanałów komunikacji,
- spójność strategii z planami zarządzania kryzysowego i innymi dokumentami operacyjnymi,
- wnioski z ewaluacji i analiz po zdarzeniach kryzysowych.

Proces aktualizacji Strategii Komunikacji Kryzysowej obejmuje:

- zebranie wniosków z analiz post-kryzysowych, ćwiczeń i ewaluacji działań,
- identyfikację elementów wymagających korekty lub uzupełnienia,
- przygotowanie propozycji zmian w dokumentacji,
- uzgodnienia wewnętrzne z kluczowymi komórkami i partnerami,
- zatwierdzenie zaktualizowanej wersji strategii.

Wprowadzone zmiany są dokumentowane i komunikowane jednostkom odpowiedzialnym za realizację strategii.

Zatwierdzenie i wdrożenie

Aktualizację Strategii Komunikacji Kryzysowej zatwierdza Rzecznik Prasowy Rządowego Centrum Bezpieczeństwa.

Po zatwierdzeniu strategia stanowi obowiązujące odniesienie dla działań komunikacyjnych prowadzonych w sytuacjach kryzysowych.

Dokument powstał w ramach realizacji projektu RESIL-POL
(101193065 — RESIL-POL — UCPM-2024-TRACK1)
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej.

Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations (ECHO)
ECHO.B – Strategy and Policy, B.3 – Prevention and Preparedness Capacity building



**Co-funded by
the European Union**

RCB

Rządowe Centrum
Bezpieczeństwa