

klauzula



Wszelkie materiały szkoleniowe, w tym treści, prezentacje, ćwiczenia, grafiki, nagrania oraz dokumenty przygotowane przez STRATPOINT Jacek Szczypiorski, stanowią utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1062 z późn. zm.).

- Materiały te podlegają ochronie prawnej i mogą być wykorzystywane wyłącznie przez uczestników szkoleń w zakresie własnego użytku osobistego lub zawodowego, zgodnie z celem szkolenia.
- Jakiegokolwiek kopiowanie, rozpowszechnianie, udostępnianie osobom trzecim, publikowanie w całości lub w części, a także wykorzystywanie w innych szkoleniach, kursach, publikacjach czy działalności komercyjnej – bez uprzedniej pisemnej zgody STRATPOINT Jacek Szczypiorski – jest zabronione.
- Naruszenie powyższych zasad może skutkować odpowiedzialnością cywilną i karną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

STRATPOINT Jacek Szczypiorski zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń z tytułu naruszenia praw autorskich, w tym odszkodowania za bezprawne wykorzystanie materiałów.

szkolenie ochrona ludności obrona cywilna



PROWADZĄCY

st.bryg. w st. spocz. Jacek SZCZYPIORSKI
ekspert ochrony ludności

AGENDA WYKŁADU

wykrywanie skażeń alarmowanie, ostrzeganie, powiadamianie

w tym komunikacja kryzysowa i komunikacja ryzyka

DZIEŃ 01

AKREDYTACJA

STRATPOINT pozytywnie zweryfikowany przez
Akademię Pożarniczą



STRATPOINT

strategiczny punkt widzenia

ekspertskie szkolenia
z ochrony ludności i obrony cywilnej

MODUŁ I

alarmowanie, ostrzeganie
powiadamianie



MODUŁ II

przygotowanie własne
w sytuacjach nadzwyczajnych



MODUŁ III

system bezpiecznej
łączności państwowej



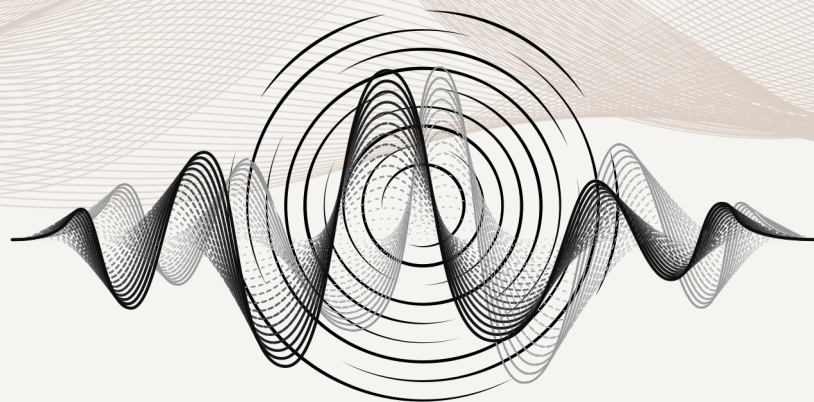
MODUŁ IV

komunikacja kryzysowa
komunikacja ryzyka



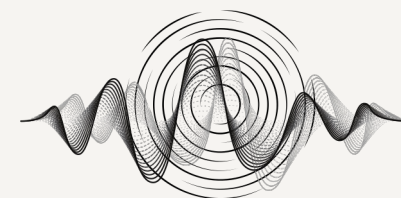
MODUŁ I

alarmowanie, ostrzeganie powiadamianie



alarmowanie, ostrzeganie, powiadamianie

definicje



→ pojęcia alarmowanie, ostrzeganie, powiadamianie

alarmowanie – działania mające na celu natychmiastowe przekazanie sygnału do właściwych terytorialnie władz, służb i do ludności na danym terenie, informującego o wystąpieniu skażenia lub zagrożenia jego wystąpieniem, zagrażających życiu lub zdrowiu osób;

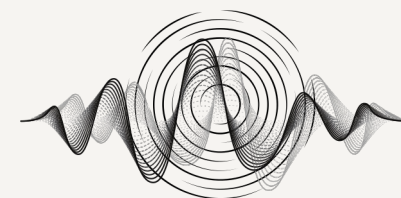
ostrzeganie – działania mające na celu przekazanie komunikatów i informacji uprzedzających o prawdopodobnych zagrożeniach i zalecających podjęcie działań zabezpieczających i ochronnych oraz instruujące o sposobach realizacji tych działań;

powiadamianie – przekazanie, przy użyciu wszelkich dostępnych środków, potwierdzonych informacji o wystąpieniu skażenia, możliwości jego wystąpienia lub ustąpienia skażenia do właściwych instytucji;



system wczesnego ostrzegania

ustawa o OLiOC



→ obowiązek w podjęcia działań

obowiązek **podjęcia działań** w zakresie powiadamiania, ostrzegania i alarmowania ludności spoczywa na tym organie administracji publicznej lub podmiocie ochrony ludności, który **pierwszy powziął informację** o wystąpieniu zagrożenia

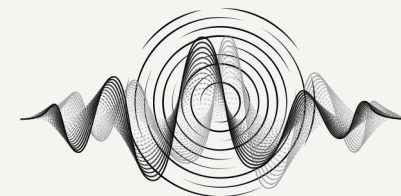
organ administracji publicznej lub podmiot ochrony ludności **niezwłocznie informuje** o zaistniałym zdarzeniu właściwe **organy ochrony ludności**, przedstawiając jednocześnie swoją ocenę sytuacji oraz informację o planowanych działaniach, jeżeli planuje takie działania

każdy, kto zauważy zdarzenie lub zjawisko mogące stanowić zagrożenie dla życia i zdrowia, **jest obowiązany** niezwłocznie **powiadomić** o tym centrum powiadamiania ratunkowego albo właściwe służby lub podmioty ratownicze, a także do czasu ich przybycia udzielić pomocy osobom znajdującym się w położeniu grożącym bezpośrednim niebezpieczeństwem utraty życia lub zdrowia, jeżeli może jej udzielić bez narażenia siebie lub innej osoby na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia.



system wczesnego ostrzegania

ustawa o OLiOC



→ **obowiązek podjęcia działań**

Osoby zaalarmowane lub powiadomione o zagrożeniu są obowiązane, bez narażania siebie lub innej osoby na niebezpieczeństwo utraty życia lub zdrowia, do:

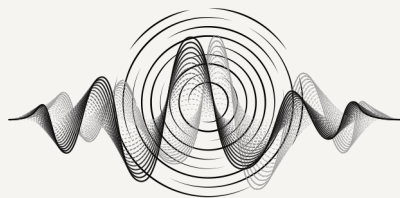
- podjęcia działań przygotowujących do ochrony przed zagrożeniem;
- podjęcia we własnym zakresie działań mogących zmniejszyć skutki zagrożenia, mających na celu ochronę zdrowia, życia, mienia i dóbr kultury;
- przekazania w miarę możliwości informacji o zagrożeniach i sposobach postępowania osobom, co do których nie ma pewności, że informacja ta do nich dotarła;
- zachowania się w sposób zgodny z komunikatem przekazanym przez właściwy organ administracji publicznej lub kierującego działaniem ratowniczym.



system wykrywania zagrożeń

zagrożenia dla ludności są wykrywane za pomocą systemu wykrywania zagrożeń, który funkcjonuje w sposób ciągły

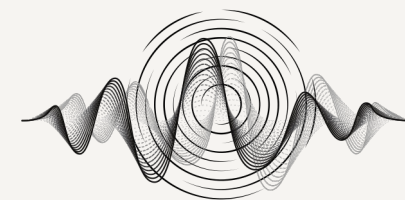
w skład systemu wchodzi:



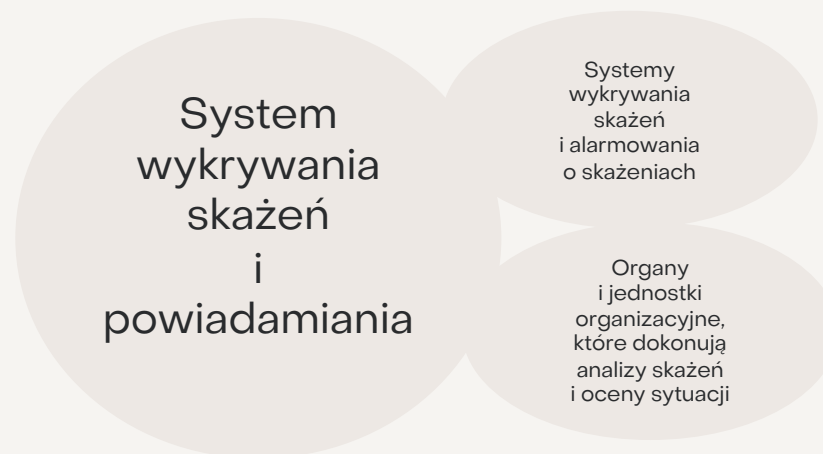
- systemy wykrywania skażeń i alarmowania o skażeniach obejmujące
 - system wykrywania skażeń i powiadamiania, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny
 - system stacji wczesnego wykrywania skażeń promieniotwórczych i placówek prowadzących pomiary skażeń promieniotwórczych, których działania koordynuje Prezes Państwowej Agencji Atomistyki
- system służący do wykrywania i powiadamiania o zagrożeniach uderzeniami z powietrza w ramach obrony powietrznej Rzeczypospolitej Polskiej nadzorowany przez Ministra Obrony Narodowej
- systemy wykrywania i alarmowania oraz systemy wczesnego ostrzegania o zagrożeniach
 - nadzorowane przez centra zarządzania kryzysowego utworzone przez ministrów i centralne organy administracji rządowej, o których mowa w art. 13 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym
 - nadzorowane przez wojewódzkie centra zarządzania kryzysowego, o których mowa w art. 16 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym
 - nadzorowane przez wójtów, burmistrzów, prezydentów miast, o których mowa w art. 20 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym
- systemy nadzoru epizootycznego, fitosanitarnego, nadzoru nad bezpieczeństwem produktów pochodzenia zwierzęcego i paszami oraz nadzoru nad produktami rolno-spożywczymi nadzorowane przez ministrów właściwych do spraw rolnictwa i rynków rolnych oraz zdrowia
- systemy nadzoru środowiska naturalnego nadzorowane przez ministra właściwego do spraw klimatu
- systemy komunikacji i łączności służb nadzorowanych przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych

system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny

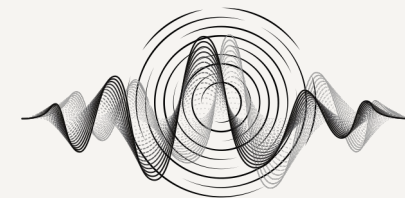


wskazany system jest w istocie sumą kilku systemów przeznaczonych do zostać stworzony obserwacji, pomiarów, analiz, prognozowania i powiadamiania o skażeniach na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej



system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny



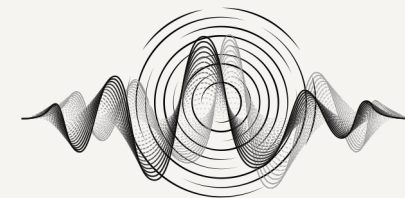
skład KSWSiA

- systemy wykrywania i alarmowania o skażeniach obejmujące
 - system wykrywania skażeń Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej – nadzorowany przez MON
 - sieci i systemy nadzoru epidemiologicznego i kontroli chorób zakaźnych – nadzorowane przez ministra właściwego do spraw zdrowia
 - system stacji wczesnego wykrywania skażeń promieniotwórczych i placówek prowadzących pomiary skażeń promieniotwórczych, których działania koordynuje Prezes Państwowej Agencji Atomistyki
 - nadzorowane przez wojewodów wojewódzkie systemy wykrywania i alarmowania oraz systemy wczesnego ostrzegania ludności, o których mowa w art. 16 ust. 2 pkt 3 ustawy o zarządzaniu kryzysowym w zakresie zadań wojewódzkich centrów zarządzania kryzysowego
 - systemy nadzoru epizootycznego, fitosanitarnego, nadzoru nad bezpieczeństwem produktów pochodzenia zwierzęcego i paszami oraz nadzoru nad produktami rolnospożywczymi nadzorowane przez ministrów właściwych do spraw rolnictwa i rynków rolnych oraz zdrowia
- organy i jednostki organizacyjne, które dokonują analizy skażeń i oceny sytuacji oraz opracowują, ogłaszają i wprowadzają działania interwencyjne, obejmujące
 - organy prowadzące, w zakresie właściwości, systemy obserwacji, pomiarów, analiz i prognozowania skażeń oraz wykonujące działania interwencyjne w zakresie odpowiedzi na wystąpienie skażenia, nadzorowane przez Ministra Obrony Narodowej, Prezesa Państwowej Agencji Atomistyki oraz ministrów właściwych do spraw: wewnętrznych, zdrowia, administracji publicznej, rolnictwa, rynków rolnych, rybołówstwa, gospodarki morskiej, klimatu, gospodarki wodnej
 - dyrektorów urzędów morskich w zakresie swoich kompetencji, o których mowa w art. 42 ust. 2 pkt 1, 1a, 5 i 6 ustawy o obszarach morskich Rzeczypospolitej Polskiej i administracji morskiej



system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny



MON może uruchomić system KSWSiA w przypadku:

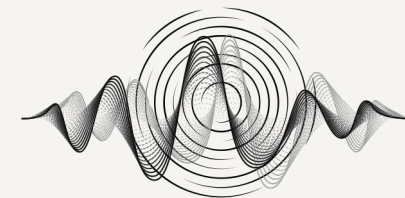
- 1) wprowadzenia jednego ze stanów nadzwyczajnych, określonych w art. 228 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. poz. 483, z 2001 r. poz. 319, z 2006 r. poz. 1471 oraz z 2009 r. poz. 946),
- 2) wdrożenia lub uruchomienia właściwego środka reagowania kryzysowego NATO,
- 3) wystąpienia katastrofy naturalnej, awarii technicznej lub działań terrorystycznych, mogących spowodować lub powodujących wystąpienie skażeń chemicznych, biologicznych lub promieniotwórczych na obszarze więcej niż jednego województwa i zagrażających życiu lub zdrowiu osób,
- 4) prowadzenia treningów i ćwiczeń, o których mowa w § 10

W przypadku **uruchomienia KSWSiA** Prezes Państwowej Agencji Atomistyki, Szef Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego oraz ministrowie właściwi do spraw: wewnętrznych, zdrowia, administracji publicznej, rolnictwa, rynków rolnych, rybołówstwa, gospodarki morskiej, klimatu i gospodarki wodnej **kierują do centrum** dyspozycyjnego **osoby** posiadające **specjalistyczną wiedzę** z zakresu oceny sytuacji skażeń lub przeciwdziałania skutkom ich wystąpienia.



system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny



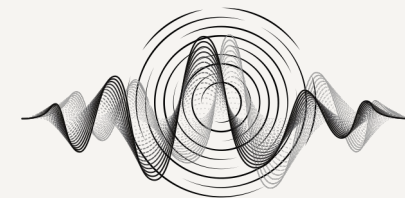
systemy wchodzące w skład KSWSiA to systemy wykorzystywane dla potrzeb:

- realizacji sojuszniczych zobowiązań Rzeczypospolitej Polskiej oraz zobowiązań wynikających z ratyfikowanych porozumień międzynarodowych w zakresie obserwacji, pomiarów, analiz prognozowania skażeń i powiadamiania o skażeniach na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- monitorowania, wykrywania i rozpoznania skażeń, umożliwiające natychmiastowe stwierdzenie wzrostu poziomu skażeń w oparciu o standardy i normy krajowe;
- alarmowania oraz ostrzegania ludności i Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej o skażeniach;
- opracowywania ocen eksperckich stanu zagrożenia skażeniami i przygotowywanie zaleceń postępowania ochronnego;
- doradztwa specjalistycznego w zakresie metodyki ograniczania zasięgu i skutków oddziaływania skażeń oraz wprowadzania działań interwencyjnych



system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny

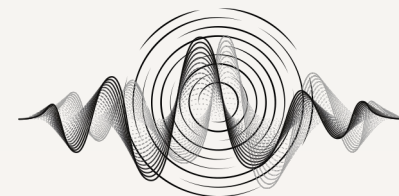


przygotowanie systemów wchodzących w skład KSWSiA do wykonywania zadań, o których mowa w § 6, realizują w zakresie swoich kompetencji organy i jednostki organizacyjne, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 2, w stosunku do podlegających im systemów, przez

- a) działania planistyczne, organizacyjne i szkoleniowe dotyczące:
 - aktualizacji danych o potencjalnych źródłach zagrożenia skażeniami,
 - doskonalenia procedur podnoszenia gotowości tych systemów – stosownie do poziomu zagrożenia skażeniami,
 - aktualizacji planów rozmieszczenia punktów wykonujących pomiary skażeń w zależności od stanu gotowości systemu i danych wynikających z analizy potencjalnych zagrożeń,
 - doskonalenia sposobów i procedur współdziałania w zakresie monitoringu skażeń, ich prognozowania, rozpoznania i w zakresie oceny sytuacji skażeń,
 - sposobów organizacji i utrzymania łączności i wymiany informacji o skażeniach w warunkach pokoju i w stanach nadzwyczajnych,
 - tworzenia warunków do preferencyjnego przekazu informacji w systemach wykrywania skażeń i alarmowania o skażeniach;
- b) organizowanie szkoleń i doskonalenie osób funkcyjnych w zakresie: wiedzy o właściwościach źródeł skażeń, systemów ochrony przed skażeniami, sposobów i metodyki dokonywania pomiarów skażeń, oceny sytuacji związanych z wystąpieniem skażeń, usuwania skutków skażeń oraz prawnych rozwiązań dotyczących zagadnień ochrony przed skażeniami;
- c) organizowanie oraz prowadzenie ćwiczeń i treningów sprawdzających i doskonalących funkcjonowanie tych systemów i procedur oraz udział w takich ćwiczeniach i treningach.

system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny



organy nadzorowane przez Ministra Obrony Narodowej, Prezesa Państwowej Agencji Atomistyki oraz ministrów właściwych do spraw: wewnętrznych, zdrowia, administracji publicznej, rolnictwa, rynków rolnych, rybołówstwa, gospodarki morskiej, klimatu, gospodarki wodnej, dyrektorów urzędów morskich

§ 9. 1. Organy i jednostki organizacyjne, o których mowa w **§ 4 ust. 1 pkt 2**, w przypadku wykrycia zagrożenia skażeniami lub stwierdzenia wystąpienia skażeń przez podległe im systemy niezwłocznie **powiadamiają** właściwy terytorialnie organ administracji publicznej, zgodnie z planem, o którym mowa w § 5 ust. 4.

powiadamianie – przekazanie, przy użyciu wszelkich dostępnych środków, potwierdzonych informacji o wystąpieniu skażenia, możliwości jego wystąpienia lub ustąpienia skażenia do właściwych instytucji;

alarmowanie – działania mające na celu natychmiastowe przekazanie sygnału do właściwych terytorialnie władz, służb i do ludności na danym terenie, informującego o wystąpieniu skażenia lub zagrożenia jego wystąpieniem, zagrażających życiu lub zdrowiu osób;

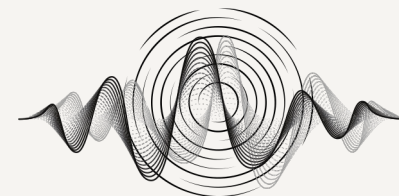
ostrzeganie – działania mające na celu przekazanie komunikatów i informacji uprzedzających o prawdopodobnych zagrożeniach i zalecających podjęcie działań zabezpieczających i ochronnych oraz instruujące o sposobach realizacji tych działań;

§ 9. 2 Decyzje o wprowadzeniu lub ogłoszeniu **sygnału alarmowego** lub **komunikatu ostrzegawczego**, a także o ich odwołaniu, podejmuje właściwy terytorialnie organ administracji publicznej.



system wykrywania skażeń i powiadamiania

o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2022 r. o obronie Ojczyzny



obowiązek w stosunku do zagrożeń

alarmowanie

– działania mające na celu natychmiastowe przekazanie sygnału do właściwych terytorialnie władz, służb i do ludności na danym terenie, informującego o wystąpieniu skażenia lub zagrożenia jego wystąpieniem, zagrażających życiu lub zdrowiu osób;

Terytorialny organ ochrony ludności, o którym mowa w art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy OLiOC, stosownie do rodzaju zagrożenia:

1) ogłasza alarm lub komunikat ostrzegawczy;

- 2) wskazuje obszar, na którym wystąpiło lub może wystąpić zagrożenie;
- 3) wydaje zalecenia dla ludności;
- 4) określa przewidywany czas trwania zagrożenia;
- 5) przekazuje inne informacje istotne dla skutecznego

powiadamiania, ostrzegania i alarmowania ludności o zagrożeniach.

ostrzeganie

– działania mające na celu przekazanie komunikatów i informacji uprzedzających o prawdopodobnych zagrożeniach i zalecających podjęcie działań zabezpieczających i ochronnych oraz instruujące o sposobach realizacji tych działań;

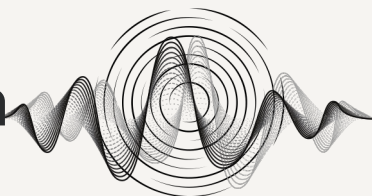
powiadamianie

– przekazanie, przy użyciu wszelkich dostępnych środków, potwierdzonych informacji o wystąpieniu skażenia, możliwości jego wystąpienia lub ustąpienia skażenia do właściwych instytucji;



system powiadamiania, ostrzegania i alarmowania

ustawa o ochronie ludności i obrony cywilnej



→ zadania wójta (burmistrza, prezydenta) art.10 ustawy OLiOC

powiadamianie, ostrzeganie i alarmowanie ludności o zagrożeniach na obszarze gminy

utrzymanie gotowości gminnych elementów systemów wykrywania zagrożeń oraz powiadamiania, ostrzegania i alarmowania o zagrożeniach

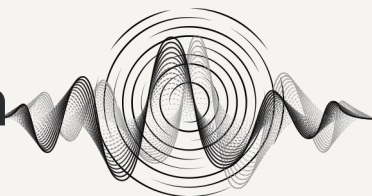
→ zadania starosty art.11 ustawy OLiOC

organizowanie i utrzymanie powiatowych elementów systemów wykrywania zagrożeń oraz powiadamiania, ostrzegania i alarmowania o zagrożeniach



system powiadamiania, ostrzegania i alarmowania

ustawa o OLiOC – art. 71

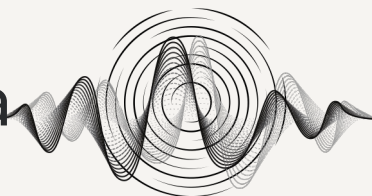


- **organy** ochrony ludności mogą, **za pomocą systemu** powiadamiania, ostrzegania i alarmowania o zagrożeniach, **ogłaszać, odwoływać i przekazywać** alarmy i komunikaty ostrzegawcze.
- **komunikaty** ostrzegawcze, **informacje** i **sygnały przekazuje się niezwłocznie**, przy użyciu **wszystkich** dostępnych środków, stosownie do potrzeb



system powiadamiania, ostrzegania i alarmowania

ustawa o OLiOC – art. 71



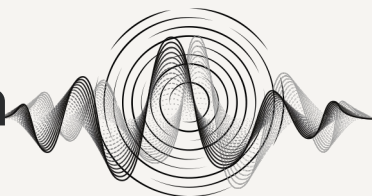
w **skład systemu** powiadamiania,
ostrzegania i alarmowania
o zagrożeniach wchodzi
w szczególności:

- syreny alarmowe i urządzenia nagłaśniające będące w dyspozycji administracji publicznej, służb, przedsiębiorców i organizacji pozarządowych
- krajowe, regionalne i lokalne systemy ostrzegania, w tym Regionalny System Ostrzegania (RSO)
- środki dystrybucji informacji należące do wydawców dzienników lokalnych i ogólnopolskich
- kanały informacyjne nadawców programów radiowych i telewizyjnych
- **ostrzeżenie publiczne wysyłane w ramach technologii cyfrowych szybkiej transmisji (cell broadcast)**
- informacje zamieszczane w sieci Internet w oficjalnych serwisach informacyjnych



system powiadamiania, ostrzegania i alarmowania

CELL BROADCAST



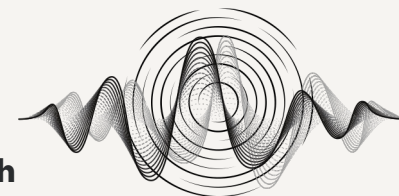
technologia wykorzystywana przez sieci komórkowe do natychmiastowego przesyłania geolokalizowanych wiadomości tekstowych na określonym obszarze do wszystkich kompatybilnych urządzeń

krytyczny komponent wielu narodowych systemów wczesnego ostrzegania (np. USA – WEA wireless Emergency Alert)

- **prędkość i niezawodność** natychmiastowe dostarczenia do milionów użytkowników nawet gdy sieć jest przeciążona
- **geotargetowanie**: alerty są wysyłane tylko do urządzeń znajdujących się w określonej strefie zagrożenia
- **brak konieczności wyrażania zgody**: użytkownicy automatycznie otrzymują alerty, o ile ich telefon jest włączony i obsługuje tę funkcję; nie jest wymagana subskrypcja, instalacja aplikacji ani podawanie danych osobowych, Dzięki temu chroniona jest prywatność
- **wyraźne alerty**: wiadomości mogą wywoływać unikalny, głośny dźwięk i wibracje, dzięki czemu zwracają uwagę nawet wtedy, gdy urządzenie jest w trybie cichym lub w hałaśliwym otoczeniu.
- **wsparcie wielojęzyczne**: system może wysyłać wiadomości w wielu językach, co jest kluczowe dla dotarcia do zróżnicowanych grup ludności lub podróżnych z zagranicy.
- **wiadomość** jest **okresowo powtarzana** w przypadku „logowania” nowych urządzeń na danym terenie, ale została zaprojektowana tak, aby nie duplikować powiadomienia dla osób, które już ją otrzymały.

alarmy i komunikaty

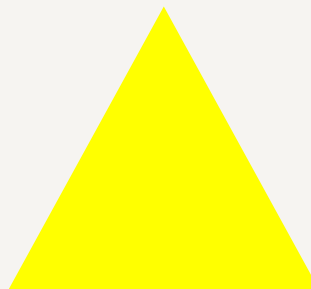
rozporządzenie MSWiA z dnia 14 maja 2025 r. w sprawie alarmów i komunikatów ostrzegawczych



→ sposoby przekazywania alarmów

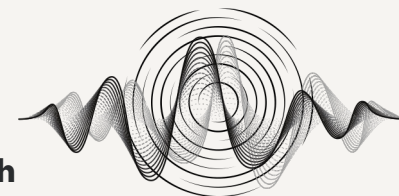
akustyczny – modulowany dźwięk syreny alarmowej lub zapowiedź słowna przekazywana **za pomocą urządzenia nagłaśniającego**

wizualny – żółty znak w kształcie równobocznego trójkąta skierowanego podstawą do dołu, **umieszczany niezwłocznie** po ogłoszeniu alarmu akustycznego, o którym mowa w pkt 1, **na obiekcie przestrzeni publicznej** w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 24 lutego 2022 r. o ochronie dziedzictwa narodowego związanego z nazwami obiektów przestrzeni publicznej oraz pomnikami (Dz. U. poz. 857) lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym **za pośrednictwem środków i urządzeń służących przekazowi obrazu**.



alarmy i komunikaty

rozporządzenie MSWiA z dnia 14 maja 2025 r. w sprawie alarmów i komunikatów ostrzegawczych



→ sposoby ogłaszania komunikatów

Regionalny System Ostrzegania (RSO), komunikat o którym mowa w art. 71 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 grudnia 2024 r. o ochronie ludności i obronie cywilnej, zwanej dalej "ustawą", przekazywany za pomocą aplikacji mobilnej umożliwiającej organom ochrony ludności publikowanie komunikatów ostrzegawczych, a także wspieranie edukacji społeczeństwa w zakresie profilaktyki bezpieczeństwa;

Informacja o ogłoszeniu zagrożenia zawierająca: rodzaj i obszar zagrożenia, zalecenia dla ludności na zagrożonym obszarze oraz inne informacje o zagrożeniu, w tym przewidywany czas jego trwania, przekazywana za pośrednictwem aplikacji mobilnej RSO

komunikat przekazywany przez redaktorów dzienników oraz wydawców stron internetowych, o których mowa w art. 73 ust. 3 ustawy;

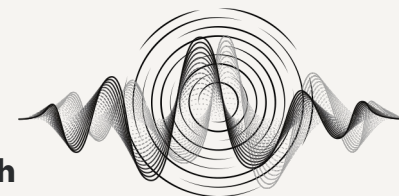
Informacja wizualna (tekstowa lub infograficzna) o ogłoszeniu zagrożenia zawierająca: rodzaj i obszar zagrożenia, zalecenia dla ludności na zagrożonym obszarze oraz inne informacje o zagrożeniu, w tym przewidywany czas jego trwania, przekazywana za pośrednictwem dzienników oraz stron internetowych

komunikaty, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, są przekazywane tak, aby mogły być odebrane przez osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w tym dzięki zastosowaniu narzędzi zgodnych z zasadami dostępności cyfrowej i innowacyjnych rozwiązań wspierających indywidualne potrzeby osób niepełnosprawnych.



alarmy i komunikaty

rozporządzenie MSWiA z dnia 14 maja 2025 r. w sprawie alarmów i komunikatów ostrzegawczych



→ sposoby ogłaszania komunikatów

komunikat przekazywany przez nadawcę programu radiowego i telewizyjnego oraz **operatora** ruchomej publicznej **sieci telekomunikacyjnej**, o którym mowa w art. 73 ust. 1 i 2 ustawy;

Informacja audio lub audiowizualna albo wizualna (tekstowa lub infograficzna) o ogłoszeniu zagrożenia zawierająca: rodzaj i obszar zagrożenia, zalecenia dla ludności na zagrożonym obszarze oraz inne informacje o zagrożeniu, w tym przewidywany czas jego trwania, przekazywana za pośrednictwem radia i telewizji oraz operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej

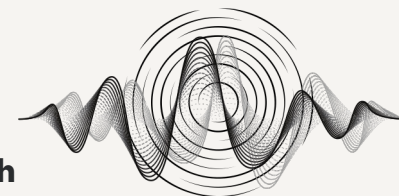
komunikat ALERT RCB

Informacja o ogłoszeniu zagrożenia w postaci krótkiej wiadomości tekstowej wysyłanej na telefon komórkowy na zlecenie Rządowego Centrum Bezpieczeństwa przez operatorów ruchomych publicznych sieci telekomunikacyjnych



alarmy i komunikaty

rozporządzenie MSWiA z dnia 14 maja 2025 r. w sprawie alarmów i komunikatów ostrzegawczych



→ podejmowane działania

wójt, burmistrz, prezydent, starosta (prezydent miasta na prawach powiatu), wojewoda po otrzymaniu informacji o zagrożeniu przekazuje alarm lub komunikat ostrzegawczy organom ochrony ludności i podmiotom ochrony ludności właściwym dla miejsca wystąpienia zagrożenia w celu ogłoszenia alarmu lub komunikatu ostrzegawczego dla ludności przebywającej na terenach zarządzanych lub administrowanych przez te podmioty, za pomocą systemu powiadamiania, ostrzegania i alarmowania o zagrożeniach, o którym mowa w art. 71 ust. 1 ustawy, **uwzględniając ustalenia z właściwym komendantem Państwowej Straży Pożarnej***.

- – w przypadku starosty

art. 11 ust. 3 pkt 3, wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2026 r. zadania powiadamiania, ostrzegania i alarmowania ludności o zagrożeniach na obszarze powiatu, starosta wykonuje przy pomocy komendanta powiatowego (miejskiego) Państwowej Straży Pożarnej.

radiowozy **Policji, PSP, OSP, straży gminnych/miejskich**

lokalny **system powiadamiania za pomocą sms**

np.. PCPR, MOPS itp – powiadamianie podopiecznych (np. w podeszłym wieku) – par 3.2 Komunikaty, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, są przekazywane tak, aby mogły być odebrane przez osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w tym dzięki zastosowaniu narzędzi zgodnych z zasadami dostępności cyfrowej i innowacyjnych rozwiązań wspierających indywidualne potrzeby osób niepełnosprawnych.

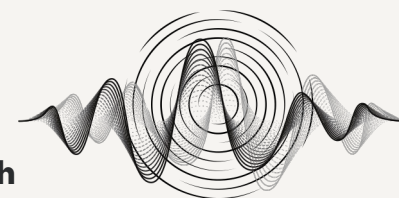
utworzenie własnego SWO

zarządzeniem właściwego organu terytorialnego



alarmowanie

rozporządzenie MSWiA z dnia 14 maja 2025 r. w sprawie alarmów i komunikatów ostrzegawczych



→ rodzaje alarmów

alarm dla ludności cywilnej:

Sygnał akustyczny – modulowany dźwięk syreny alarmowej trwający trzy minuty
lub

Powtarzana trzykrotnie zapowiedź słowna:

Uwaga! Uwaga! Uwaga!

Ogłaszam alarm.....

(podać przyczynę, rodzaj zagrożenia itp.) dla.....

alarm dla jednostki ochrony przeciwpożarowej:

Sygnał akustyczny – trzykrotnie wzrastający i opadający dźwięk syreny alarmowej z przerwami 30-sekundowymi trwający trzy minuty

alarm ćwiczebny/treningowy:

Sygnał akustyczny – ciągły dźwięk syreny alarmowej trwający jedną minutę

odwołanie alarmu dla ludności cywilnej:

Sygnał akustyczny – ciągły dźwięk syreny alarmowej trwający trzy minuty
lub

Powtarzana trzykrotnie zapowiedź słowna:

Uwaga! Uwaga! Uwaga! Odwołuję alarm.....

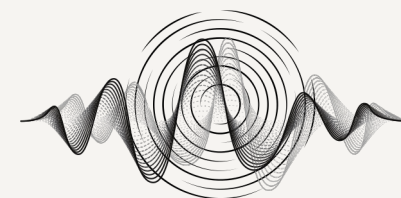
(podać przyczynę, rodzaj zagrożenia itp.) dla.....

← 3 minuty →



planowanie system wczesnego ostrzegania

planowanie i budowa systemu



→ **Komunikacja - kręgosłup odporności – zasada PACE i „wiele kanałów”**

Zasada PACE:

Primary (telefony/Internet) → Alternate (inne sieci/telefon sat./internet sat.) → Contingency (radio VHF/PMR/CB)
→ Emergency (gońcy/punkty informacyjne).

Gdy „ciemno i cicho”:

radio bateryjne, krótkofalarstwo (EmCom), PMR/CB w sąsiedztwie, telefony/Internet satelitarny w punktach kryzysowych.

Lekcje z błędów

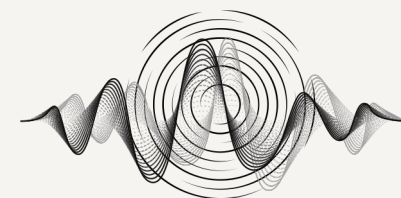
fałszywe lub zbyt częste alerty → utrata zaufania; jasne procedury autoryzacji i gotowe szablony komunikatów są kluczowe.

Redundancja ratuje, gdy padnie prąd/sieć



planowanie system wczesnego ostrzegania

planowania – dobre praktyki



→ zasady skutecznego alarmowania i ostrzegania

podział kompetencji

organ	–	odpowiedzialny za projektowania systemu
podmiot	–	wykonywanie działań

zasada ciągłości działania systemu

system powinien działać w trakcie każdych zagrożeń BLACKOUT, powódź, itp

wielokanałowy przekaz

nie tylko syreny, ale wykorzystuje dostępne możliwości przekazania komunikatu (alert RCB, podmiotu, RSO, nadawcy)

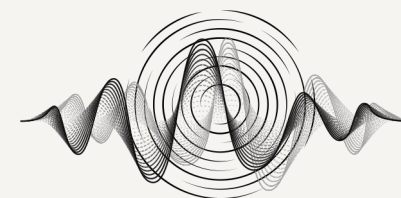
interoperacyjność, współdziałanie, kompatybilność

współdziałanie z podmiotami (między innymi SOiA), włączenie społeczeństwa w proces przekazywania komunikatów, ludność, systemy przedsiębiorców, administratorów obiektów (kino itp.)

elementem uzupełniającym jest projekt realizowany przez Państwową Straż Pożarną, mający na celu stworzenie zaawansowanego systemu ostrzegania i alarmowania ludności. (rozbudowana infrastruktura obejmującej do 4060 różnych komponentów – infrastruktura sieciowa IT, centra danych oraz stacje odbiorczo-nadawcze). Głównym zadaniem tych stacji będzie uruchamianie oraz sterowanie syrenami alarmowymi będącymi w dyspozycji jednostek ochotniczych straży pożarnych (w ramach KPO). System zaprojektowany tak, aby umożliwić łatwe podłączanie do sieci syren należących również do innych podmiotów, w tym instytucji rządowych oraz samorządowych.

planowanie system wczesnego ostrzegania

planowania – dobre praktyki



→ **jak zaprojektować dobry system**

dokumentowanie, ćwiczenia

właściwe planowanie i dokumentowanie oraz używanie, raportowanie ćwiczeń

analiza zagrożeń lokalnych

identyfikacja zagrożeń do których będziemy projektować komunikaty ostrzegawcze oraz sygnały

określenie kompetencji oraz odpowiedzialności

za co odpowiada organ, jak zachowają się podmioty, administratorzy obiektów

inwentaryzacja infrastruktury

krytyczna analiza istniejącej infrastruktury, opracowanie raportu końcowego

planowanie techniczne systemu

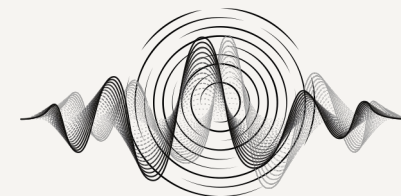
na bazie przeprowadzonej inwentaryzacji oraz możliwości technicznych z wykorzystaniem środków z Programu Ochrony Ludności i Obrony Cywilnej

w ramach budowy systemu ostrzegania, alarmowania i powiadamiania przewiduje się integrację nowoczesnych technologii i infrastruktury technicznej w celu efektywnego ostrzegania ludności.

W skali kraju program OLIOC zakłada modernizację oraz zastosowanie nowych technologii służących alarmowaniu, ostrzeganiu i powiadamianiu o zagrożeniach ludności w ramach zadań ochrony ludności i obrony cywilnej, a także personelu infrastruktury krytycznej znajdującego się w rejonie zagrożenia

planowanie system wczesnego ostrzegania

planowania – dobre praktyki



→ **jak zaprojektować dobry system**

przygotowanie dokumentacji planistycznej

organizacja systemu alarmowania i ostrzegania zasad informowania ludności o zagrożeniach

wdrożenie systemu technicznego

wcielanie w życie zaprojektowanego systemu

opracowanie procedur operacyjnych

kto, kim i czym będzie wykonywał alarmy i komunikaty – konkretne procedury, konkretne SOP

szkolenie i instruktarz personelu

szkolenie dla personelu oraz dla ludności

ćwiczenia i testy

praktyczne sprawdzenie zaprojektowanego i wdrożonego systemu

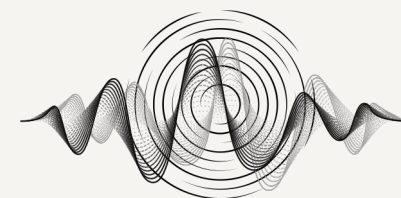
monitorowanie, dokumentowanie i doskonalenie

proces ciągłego doskonalenia systemu, wyłapywanie ewentualnych niedociągnięć oraz aktualizacja w miarę pojawiania się nowych zagrożeń



planowanie system wczesnego ostrzegania

metoda problemowa - moduł VII



→ **jak ostrzegać i alarmować?**

adekwatnie do zagrożeń

komunikat ostrzegawczy **czy** alarm

z wykorzystaniem **procedur**

monitorujemy **proces**

przeciwdziałamy **dezinformacji**



MODUŁ II

przygotowanie własne
w sytuacjach nadzwyczajnych

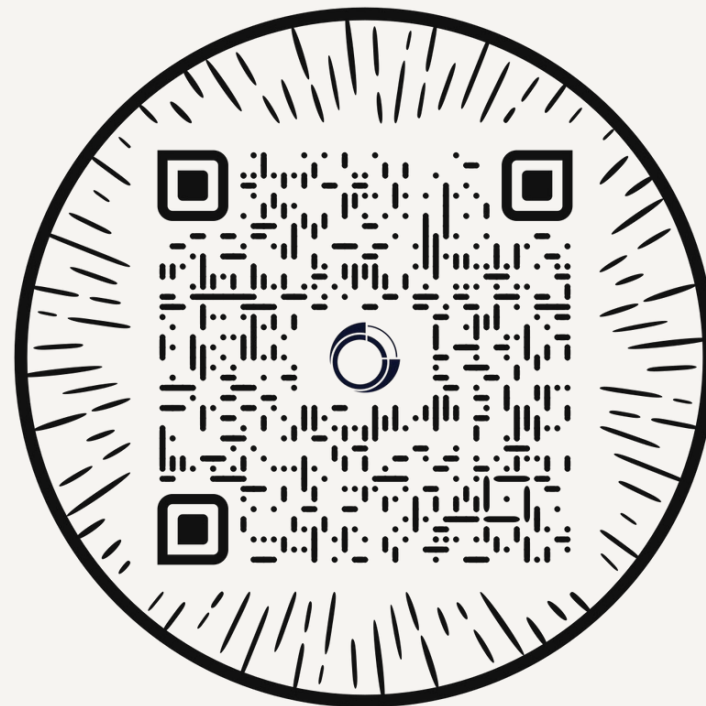


przygotowanie własne
dobre praktyki

Poradnik bezpieczeństwa



Przeczytaj, przećwicz i zachowaj!

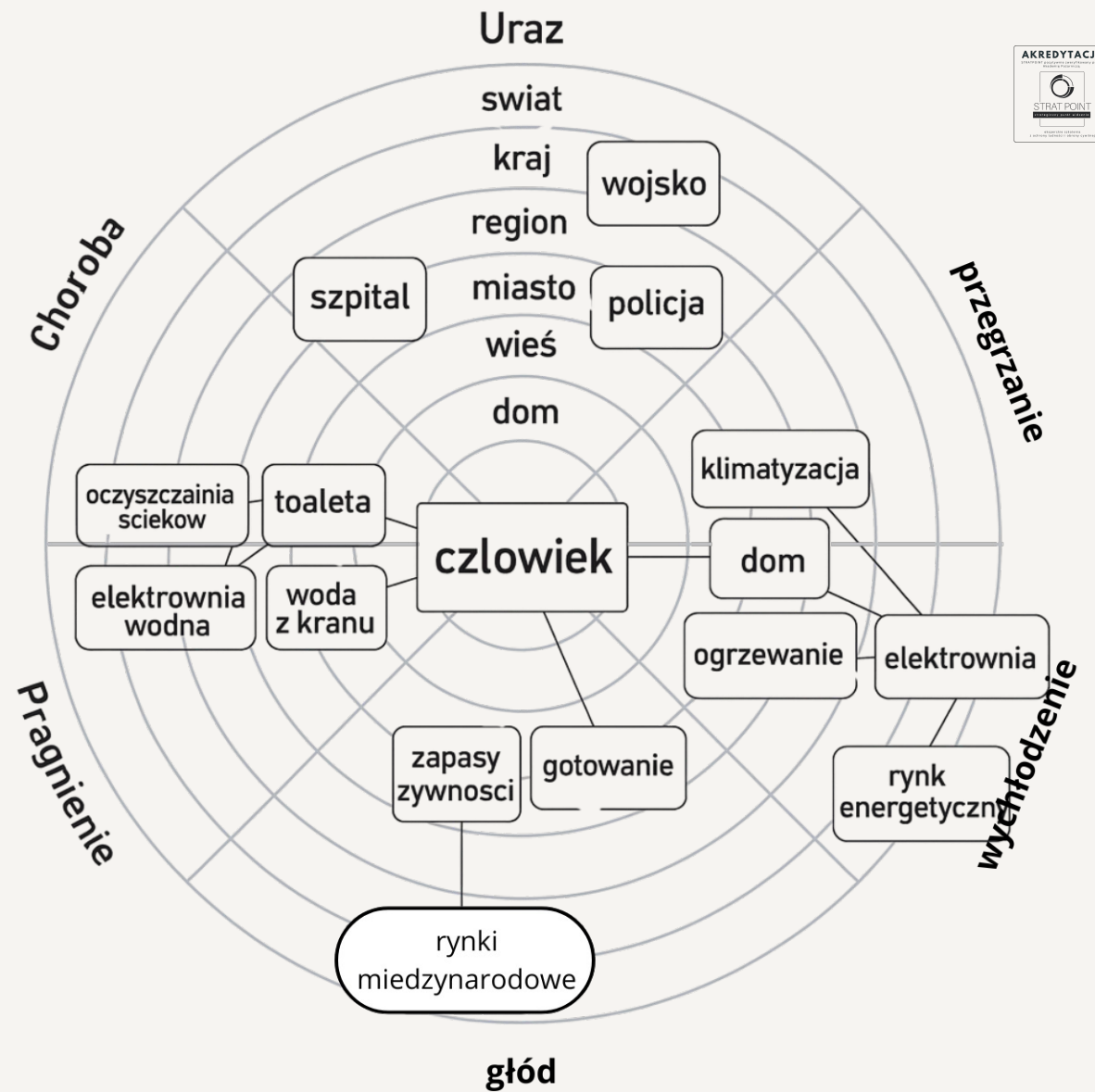


co to oznacza w praktyce?



przygotowanie własne

dobre praktyki



przygotowanie własne – cyberprzestępczość

dobre praktyki



Dostałeś podejrzaną wiadomość z linkiem lub załącznikiem? **Nie klikaj pochopnie.**

Sprawdzaj adresy nadawców i treść wiadomości. Błędy lub brak polskich znaków mogą sygnalizować oszustwo.

Chroń dane logowania i numery na kartach płatniczych.

Regularnie **aktualizuj program antywirusowy** i aplikacje na komputerze oraz w telefonie.

Korzystaj tylko z **legalnego oprogramowania.**

przygotowanie własne – cyberprzestępczość

dobre praktyki



Nie instaluj aplikacji z niesprawdzonych źródeł.

Ustaw **silne hasła**, np. używając menedżera haseł.

Korzystaj z **weryfikacji dwuetapowej** (SMS, e-mail).

Rób **kopie zapasowe** ważnych plików i dokumentów.

Zachowaj ostrożność, kiedy korzystasz z **publicznych** sieci **Wi-Fi**.

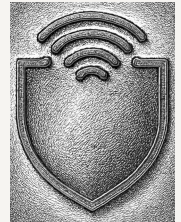
MODUŁ III

system bezpiecznej łączności państwowej



system bezpiecznej łączności państwowej

cel SBŁP



tworzy się w celu **zapewnienia ciągłości i bezpieczeństwa** funkcjonowania administracji państwowej oraz ochrony ludności i obrony cywilnej (art. 74 ust. 1 UOC).

to wielowarstwowy system składający się ze zbioru zastępowalnych elementów powiązanych ze sobą relacjami w taki sposób, że stanowią one całość zdolną do zapewnienia bezpieczeństwa i odporności komunikacji na potrzeby realizacji zadań z zakresu

**bezpieczeństwa
państwa** – również
w stanie wojennym

bezpieczeństwa państwa,

ochrony porządku publicznego,

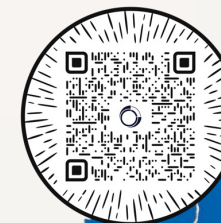
ochrony **porządku**
publicznego – również w
stanie wyjątkowym

OLiOC **ZK** –
również w stanie klęski
żywiołowej

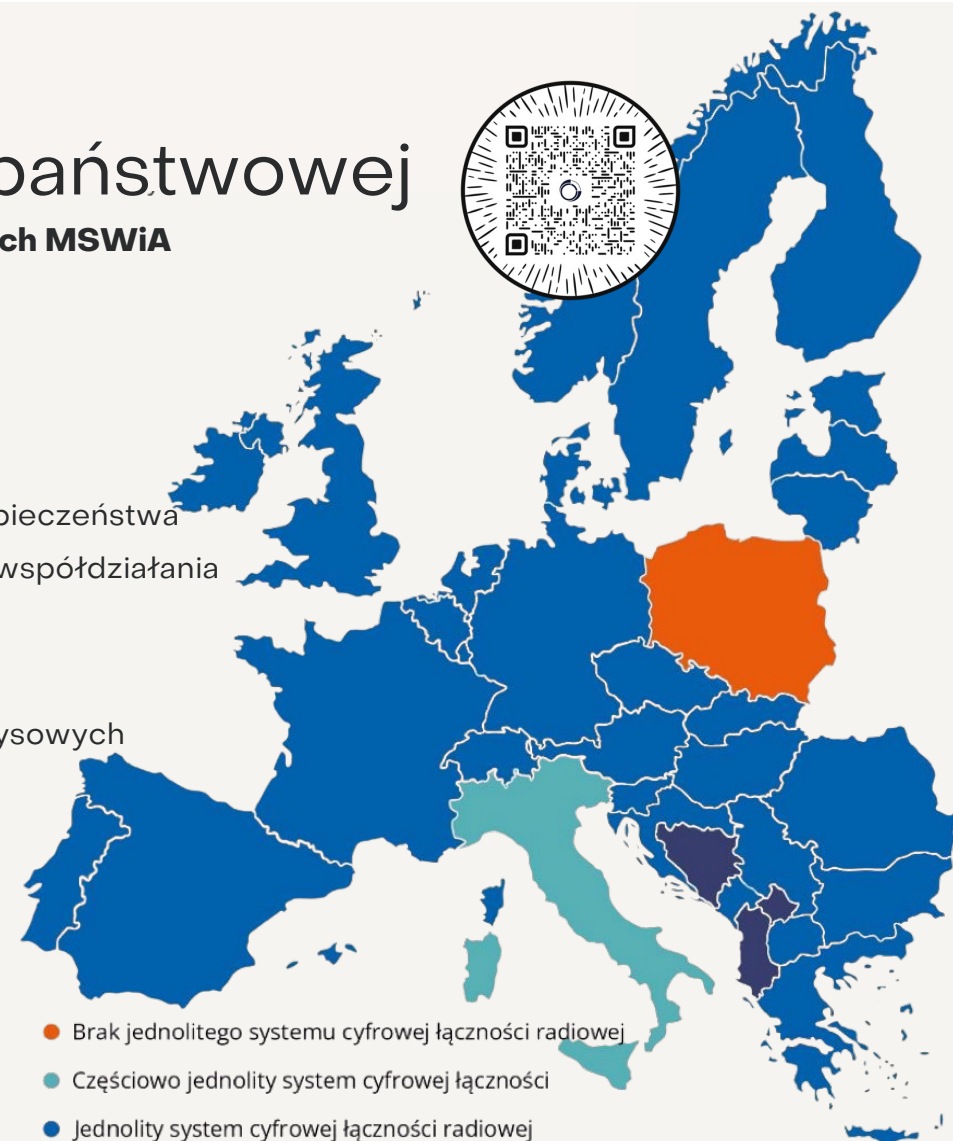
**ratownictwa, ochrony ludności i obrony cywilnej
oraz zarządzania kryzysowego** (art. 74 ust. 3 UOC).

system bezpiecznej łączności państwowej

kontrola NIK funkcjonowanie systemu łączności w służbach podległych MSWiA



- brak jednolitego systemu cyfrowej łączności radiowej
- brak dedykowanego mechanizmu finansowania
- służby rozwijały systemy łączności niezależnie od siebie
- służby używały sieci analogowych, które nie spełniały wymagań bezpieczeństwa
- kanał współpracy służb (B112) nie zapewnił możliwości skutecznego współdziałania
- służby wspierają się cywilną telefonią komórkową
- brak przepisów dotyczących zachowania zasięgu w budynkach
- systemy łączności są niedostatecznie przygotowane do sytuacji kryzysowych
- zaniedbywane przeglądy instalacji antenowych
- zintegrowany system łączności wzmacnia potencjał służb
- trudności w pozyskaniu administratorów systemów łączności
- szkolenie i wyposażenie funkcjonariuszy
- niewystarczający nadzór MSWiA



- Brak jednolitego systemu cyfrowej łączności radiowej
- Częściowo jednolity system cyfrowej łączności
- Jednolity system cyfrowej łączności radiowej
- Brak danych

OLiOC szansą na wdrożenie skutecznego systemu łączności radiowej

Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie danych przekazanych przez MSWiA.

system bezpiecznej łączności państwowej

funkcjonalność SBŁP



zapewnia:

- a) zbudowanie **interoperacyjności (kompatybilności)** między systemami łączności i komunikacji administracji publicznej, służb podległych **MSWiA** oraz innymi wydzielonymi systemami łączności, w tym z systemami pozostającymi we właściwości **MON**
- b) możliwość **przekazywania informacji** o zagrożeniach między elementami systemu wykrywania zagrożeń;
- c) możliwość **powiadamiania, ostrzegania i alarmowania** ludności o zagrożeniach oraz zapewnienia bezpiecznej łączności między służbami państwowymi i podmiotami ochrony ludności przy wykonywaniu zadań ochrony ludności i ochrony porządku publicznego;
- d) funkcjonowanie **kanałów łączności** w **sieciach** telekomunikacyjnych, z uwzględnieniem sieci stacjonarnej, radiowej, komórkowej i satelitarnej (art. 74 ust. 4 UOC).

system bezpiecznej łączności państwowej

elementy składowe SBŁP



skład wchodzą następujące podsystemy:

- jawnej łączności stacjonarnej **(SBŁP-J)**;
- niejawnej łączności stacjonarnej **(SBŁP-N)**;
- wielopunktowej wideokonferencji **(SBŁP-V)**;
- bezpiecznej radiowej łączności mobilnej **(SBŁP-M)**, w tym niejawnej komórkowej;
- bezpiecznej radiowej łączności trunkingowej **(SBŁP-T)**;
- bezpiecznej łączności satelitarnej **(SBŁP-S)**, w tym niejawnej.

zbudowanie **centrum zarządzania siecią (NOC)** oraz zapewnienie cyberbezpieczeństwa poprzez utworzenie **centrum bezpieczeństwa sieci (SOC)**, a także odpowiedników również na poziomie wojewódzkim,

system bezpiecznej łączności państwowej

moduł II



minister właściwy do spraw wewnętrznych, (operator SBŁP art. 76 ust. 1 pkt 2), świadczy usługi na rzecz:

konstytucyjnych organów Rzeczypospolitej Polskiej;

organów administracji publicznej, urzędów obsługujących te organy oraz jednostek organizacyjnych podległych tym organom lub przez nie nadzorowanych, wykonujących zadania z zakresu:

- bezpieczeństwa państwa, ochrony porządku publicznego, ratownictwa, ochrony ludności i obrony cywilnej oraz zarządzania kryzysowego,
- powiadamiania, ostrzegania i alarmowania ludności o zagrożeniach przekazywane w ramach systemu powiadamiania, ostrzegania i alarmowania o zagrożeniach;

Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej oraz jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi Obrony Narodowej lub przez niego nadzorowanych;

podmiotów wykonujących na rzecz administracji rządowej zadania z zakresu ochrony ludności i obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego, w tym związane z zapewnieniem ciągłości funkcjonowania i odtwarzania infrastruktury krytycznej państwa – na wniosek tych podmiotów.

mogą korzystać z usług **w zakresie niezbędnym** do zapewnienia w tych podmiotach realizacji zadań z zakresu bezpieczeństwa państwa, ochrony porządku publicznego, ratownictwa, ochrony ludności i obrony cywilnej oraz zarządzania kryzysowego.

system bezpiecznej łączności państwowej

obowiązek udostępnienia obiektu



na potrzeby realizacji zadań SBŁP użytkownik wieczysty lub zarządca nieruchomości stanowiącej własność Skarbu Państwa lub jednostki samorządu terytorialnego zapewnia operatorowi SBŁP dostęp do nieruchomości, w tym do budynku, polegający na umożliwieniu umieszczenia na niej infrastruktury telekomunikacyjnej, a także eksploatacji i konserwacji tej infrastruktury telekomunikacyjnej, jeżeli nie uniemożliwia to racjonalnego korzystania z nieruchomości.

warunki dostępu, o którym mowa w ust. 1, określa odpowiednio porozumienie lub umowa zawarte pomiędzy operatorem SBŁP a użytkownikiem wieczystym lub zarządcą nieruchomości, o których mowa w ust. 1

system bezpiecznej łączności państwowej

moduł II



Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Agencja Wywiadu, Służba Kontrwywiadu Wojskowego, Służba Wywiadu Wojskowego, Straż Graniczna, Państwowa Straż Pożarna, Służba Ochrony Państwa, Policja, minister właściwy do spraw informatyzacji oraz wskazane przez Ministra Obrony Narodowej jednostki wojskowe, a także uczelnie publiczne, instytuty badawcze oraz instytuty działające w ramach Sieci Badawczej Łukasiewicz **udzielają** operatorowi SBŁP **wsparcia technicznego** przy realizacji jego zadań ustawowych, z uwzględnieniem badań naukowych i prac rozwojowych dotyczących nowoczesnych systemów łączności.

wartość wsparcia technicznego, o którym mowa w ust. 3, udzielanego operatorowi SBŁP przez wskazane przez Ministra Obrony Narodowej jednostki wojskowe **zalicza się do środków, o których mowa w art. 155 ust. 2 pkt 3.**

MODUŁ IV

komunikacja kryzysowa komunikacja ryzyka



komunikacja kryzysowa

metoda problemowa – moduł V



→ czym jest komunikacja kryzysowa

definicja i istota:

- proces przekazywania informacji o zagrożeniach i ryzykach wpływających na ludzi, organizacje lub społeczności.
- uwzględnia zarówno czynniki obiektywne (np. śmiertelność), jak i subiektywne (strach, nieufność).

kluczowe cechy:

- eksperckość: dostarczanie rzetelnych informacji o zagrożeniu, jego sile i skutkach.
- interaktywność: wymiana opinii, dialog ze społeczeństwem, nie tylko jednostronny przekaz.

cele komunikacji ryzyka:

- zwiększenie świadomości i zrozumienia zagrożeń.
- budowanie zaufania, zapobieganie panice, mobilizacja do działania.
- kształtowanie właściwych zachowań prewencyjnych.

→ skuteczna komunikacja ryzyka – zasady i wyzwania

dwa typy działań:

- alarmowanie: uświadamianie realnego zagrożenia (np. szczepienia, ewakuacja).
- uspokajanie: łagodzenie emocji (np. zapewnienia o bezpieczeństwie inwestycji).

wyzwania:

- brak przyzwyczajenia społeczeństwa do komunikacji ryzyka – obawa przed „straszeniem”.
- niska skuteczność kampanii medialnych bez wcześniejszej edukacji.

zalecenia:

- długofalowa kampania edukacyjna.
- dobór narzędzi komunikacji do grup docelowych.
- włączenie obywateli jako partnerów w proces komunikacji.

różnica względem komunikacji kryzysowej:

- komunikacja ryzyka dotyczy tego, co może się wydarzyć.
- komunikacja kryzysowa informuje o tym, co już się wydarzyło lub trwa.



komunikacja kryzysowa

metoda problemowa - moduł V



→ kluczowe zasady skutecznej komunikacji ryzyka

określenie grupy docelowej

dostosowanie przekazu do poziomu wiedzy, wieku i kontekstu kulturowego odbiorców

uwzględnienie lokalnych warunków i różnic społecznych (np. dzieci vs. seniorzy)

dobór narzędzi komunikacji

różne kanały dla różnych grup: prasa, tv, internet, ulotki, spotkania

skuteczność zależy od trafnego dopasowania formy do odbiorcy

jasność przekazu

prosty, zrozumiały język bez żargonu.

szczerść, unikanie spekulacji, przyznanie się do braku wiedzy

interaktywność

dwukierunkowa komunikacja: pytania, obawy, informacja zwrotna.

dialog buduje zaufanie i zwiększa skuteczność przekazu

rzetelność i precyzja

jasne instrukcje, co robić w sytuacji zagrożenia

unikanie niejasnych skrótów, agresji i nieprofesjonalnych reakcji



komunikacja kryzysowa

metoda problemowa - moduł V

→ skutki błędnej komunikacji ryzyka

brak świadomości zagrożeń

niewłaściwa komunikacja = brak przygotowania społeczeństwa.
niska edukacja = większe ryzyko poważnych konsekwencji.

panika i dezinformacja

brak informacji prowadzi do chaosu, plotek i manipulacji.
w dobie mediów społecznościowych dezinformacja może być
równie groźna jak działania militarne.



prawidłowo prowadzona **komunikacja ryzyka**,
może **ułatwić** nie tylko **działania** w sytuacji
kryzysowej, ale przede wszystkim **minimalizować**
zagrożenie zdrowia i życia – ważne aby
społeczeństwo było **świadome** zagrożeń i ich
konsekwencji, potrafiło ich unikać i przetrwać
w oczekiwaniu na służby ratownicze.

komunikacja kryzysowa

metoda problemowa - moduł V



jak przygotować się na kryzys?

KROK 1



jeżeli na podstawie analizy zagrożeń został wytypowany scenariusz potencjalnej sytuacji kryzysowej, trudny z punktu komunikacji społecznej, należy przygotować krótki opis takiej sytuacji – musi zawierać ogólne informacje o rozpatrywanym zdarzeniu:

- co się stało? · kiedy?
- gdzie? jakie są skutki?

KROK 2



Należy wypisać wszystkie pytania (nawet te najdziwniejsze), jakie mogą zadać osoby zagrożone czy dziennikarze.



KROK 3

prawda – przekazujemy tylko informacje sprawdzone, bez spekulacji. Możemy powiedzieć to, co i tak jest widoczne;

bezpieczeństwo obywateli – jeżeli scenariusz dotyczy takiej sytuacji. Chodzi o to, by nasze odpowiedzi nie spowodowały wybuchu paniki, poczucia zagrożenia, ale jednocześnie nie dawały fałszywego poczucia spokoju;

wizerunek instytucji i kierownictwa. Odpowiadając na pytania musimy pamiętać, że to co usłyszy opinia publiczna ma bezpośredni wpływ na postrzeganie firmy i kierownictwa przez społeczeństwo. Nie musimy odpowiadać na pytania wprost, jednak pod żadnym pozorem nie wolno kłamać.



komunikacja kryzysowa

metoda problemowa - moduł V



jak przygotować się na kryzys?

KROK 4



są słowa, wyrażenia, frazy, które w danej sytuacji kryzysowej mogą sprzyjać wybuchowi paniki lub w inny sposób utrudniać zarządzanie danym kryzysem, mogą być obraźliwe lub zbyt żargonowe, a przez to niezrozumiałe. Dlatego warto zastanowić się i wypisać je z zaznaczeniem – nie mów tak, lub nie używaj takich określeń. przykład (do wspomnianego wcześniej scenariusza):

- zwłoki
- zamach terrorystyczny
- terroryści
- segregacja rannych
- drastyczny opis obrażeń: urwana noga, bebechy na wierzchu
- niewykluczone kolejne zamachy
- terroryści są nieobliczalni



KROK 5



na podstawie odpowiedzi należy przygotować przesłania i przekazy. Dlaczego taka kolejność? Wypisując pytania i udzielając na nie odpowiedzi, następnie analizując je, możemy wyodrębnić treści, którymi w pierwszym momencie kryzysu może być zainteresowana opinia społeczna. Łącząc to z przesłaniami i treściami, na których nam zależy – budujemy przekazy. **Przesłania** nie powinny zawierać więcej niż trzy punkty. **Przekazów** może być więcej.

→ **dlaczego strategia jest niezbędna?**

- kryzys to chaos – potrzebna gotowa strategia i scenariusze.
- opóźnienie komunikacji = straty wizerunkowe.

→ **zasada „złotej godziny”**

- pierwsza godzina (a dziś nawet kilkanaście minut!) decyduje o kontroli nad przekazem.
- kto pierwszy informuje, ten nadaje ton interpretacji zdarzenia

→ **nie kłam, mów prawdę**

- lepiej przyznać się do niewiedzy niż ryzykować podwójny kryzys.
- transparentność buduje zaufanie.

→ **ramkowanie informacji**

- skupienie uwagi na bezpiecznych aspektach sytuacji.
- przesunięcie ciężaru komunikatu bez zatajania faktów.

komunikacja kryzysowa

metoda problemowa – moduł V

→ **przesłanie – przekaz**

- przesłanie: strategiczny wniosek, który odbiorca ma samodzielnie wyciągnąć.
- przekaz: konkretne komunikaty kierowane do mediów i społeczeństwa.

przykład:

- przesłanie: „służby działają sprawnie”
- przekaz: „trwa akcja ratownicza, priorytetem jest pomoc poszkodowanym.”

→ **koordynacja komunikacji**

- kryzys wymaga jednego ośrodka decyzyjnego ds. informacji.
- spójność przekazów między instytucjami to podstawa.

→ **nowa rola: koordynator**

- zamiast jednego rzecznika – zespół komunikatorów pod wspólnym nadzorem.
- kluczowe: ustalenie, kto zarządza informacją w danym typie kryzysu.

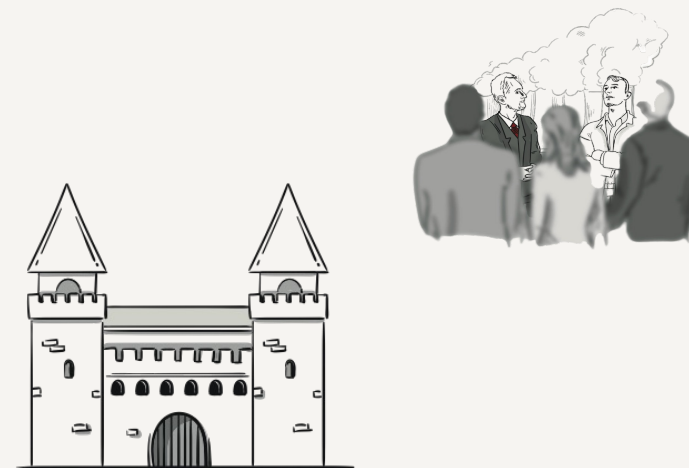


komunikacja kryzysowa

metoda problemowa - moduł V

→ strategia strusia

to nic innego jak chowanie głowy w piasek. To udawanie, że nic się nie dzieje, a problem nie dotyczy nas i można go przeczekać, przemilczeć, zignorować. To oczywiście złudna nadzieja, że po wszystkim (po kryzysie) będzie można kontynuować swoje dotychczasowe działania. Praktyka pokazuje, że wcześniej czy później i tak trzeba będzie się z kryzysem zmierzyć. Z reguły wtedy jest już za późno – firma poniesie straty, a osoba lub instytucja dobry wizerunek.



→ strategia oblężonej twierdzy

zamiast stawić czoło kryzysowi, zamykamy się w „twierdzy”, uznając otoczenie zewnętrzne za wroga – oni zrobią wszystko, aby zniszczyć nasz wizerunek i reputację. Strategia ta polaryzuje ludzi i ich działania: to oni (którzy nam zagrażają), a to my (musimy się bronić, okopać na swoich stanowiskach niezależnie od konsekwencji). W tej strategii brak aktywnej komunikacji w kryzysie, może mieć różne podłoże – brak kompetencji osoby odpowiedzialnej za komunikację społeczną, strach kierownictwa przed efektami podjęcia komunikacji lub wewnętrzny chaos i brak jednego źródła decyzyjnego.

Zakończenie
dziękuję za uwagę