

# VÉSZHELYZETI KOMMUNIKÁCIÓ AZ ELEKTRONIKUS TÉRBEN

(Bevonás és kommunikáció a településeken)

Segédanyag az ÖFFK II. projekt kutatásai alapján  
készült „ÚTMUTATÓ”-hoz az önkormányzatok számára

A vészhelyzetekben történő kommunikáció még mindig a régi rutinok szerint zajlik, pedig rendelkezésre állnak már a korszerű csatornák (digitális eszközök), melyeket a lakosság nagy része is használ.

Krízis-, vagy krízishez közeli helyzetben a településvezetés feladatai elsősorban irányító, szervező, koordináló jellegűek, amelyek során kiemelkedő jelentőségű az információk lehető leggyorsabb célba juttatása.

Az Útmutató ehhez tartozó alfejezetét és a brosúrát elsősorban a polgármesterek, a képviselő-testületek és a katasztrófavédelmi feladatokkal foglalkozó, felelős munkatársak számára ajánljuk.

## A téma kapcsolódásai, hivatkozások

### ÚTMUTATÓ

- <http://bm-oki.hu/News/ViewFile?fileId=1231>
- 3. fejezet. „Bevonás és kommunikáció a településeken” (23-72. oldal)
- Alfejezet: 3.8.: „Vészhelyzeti kommunikáció az elektronikus térben” (62-65. oldal)

### KAPCSOLÓDÓ BROSÚRÁK:

- **Bevonás és kommunikáció a településeken**
  - A lakosság bevonása digitális eszközökkel
    - A közösségi média funkciói
    - A közösségi média-stratégia megalkotása
    - Az önkormányzati digitális közösségi felületeken megjelenő tartalmak
    - Kisteleplési javaslatok
- A „jó gyakorlatok” figyelése

## Használata javasolt:



### Polgármester és képviselő-testület

(2., 3., 4., 5., 6., 7. fejezetek)



### Informatikai feladatokért felelős munkatárs

(3.7, 3.8, 3.9, 7.6 alfejezetek)

### Belügyminisztérium Önkormányzati Koordinációs Iroda

1094 Budapest, Balázs Béla utca 35.

Postacím: 1903, Budapest Pf.: 314 Tel: 06 1 441-1539,

Fax: 06 1 999 43 85 Email: oki@bm.gov.hu



SZÉCHENYI 2020



Napjainkban a vészhelyzetek megelőzése, a **gyors reagálás tervezése**, a lakosság tájékoztatása *már nem képzelhető el a kommunikációs csatornák párhuzamos és egyidejű használata, ezen belül a digitális felületeken keresztül történő vészhelyzeti kommunikáció nélkül.*

## A vészhelyzeti kommunikáció időjellemezője

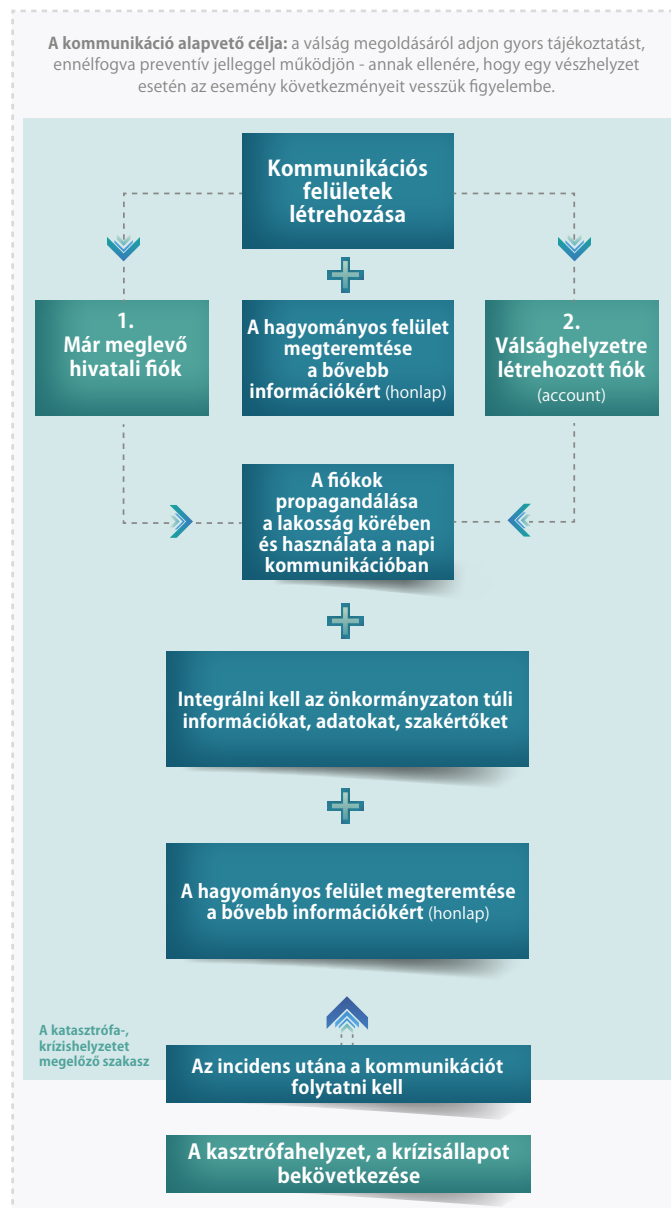
Egy katasztrófa esetén a katasztrófavédelem jár el és használja a saját hálózatát a saját tevékenységének a támogatására. Ez a kommunikációs hálózat (EDR) nem a lakossági tájékoztatást szolgálja.

*A katasztrófavédelem és az önkormányzatok válság esetéről szóló kommunikációja követi az eseményeket. Gyakran ezen eljárás több órát, vagy akár több napot is igénybe vehet, így az **időtényező az egyik legfontosabb szempont.***

**Az Útmutatóban ajánlott kommunikációs csatornák kiépítése preventív jellegű, vagyis olyan csatornákról van szó, amelyeket krízis esetén is lehet használni: egy kiépített csatorna használatát, előre gyártott kommunikációs sablonok használatát javasolja, ráadásul ott, ahol az érintettek erre számítanak.**

## Az elektronikus csatornákon történő vészhelyzeti kommunikáció

Összefoglaló ábra



## Az önkormányzat vészhelyzeti kommunikációjával kapcsolatban felmerülő kérdések

- Hogyan tájékoztatja az önkormányzat a hivatal dolgozóit és az érintett munkatársakat /partnereket arról, hogy ki a felelős a katasztrófa-helyzetek kommunikációjáért?
- A településvezetés milyen módon adja át az információkat az esetleges munkatárs-változás esetén a katasztrófa-helyzetek során tervezett intézkedésekről / kommunikációról az újonnan kinevezett felelősnek)?
- Hogyan tájékoztatja az önkormányzat a lakosságot arról, hogy ki a felelős személy a katasztrófa-helyzetek kommunikációjáért?
- Az ilyen helyzeteket megelőzően milyen eszközökkel/hírcsatornákon ad tájékoztatást arról, hogy hol érhetik el majd a szükséges információkat?
- Hogyan történik a lakosság tájékoztatása?
- Használják-e a korszerű csatornákat? Ha igen, megfelelő-e rajtuk a tartalom?
- Milyen kríziskommunikációs csatornákat, kommunikációs színhelyeket tervez használni az önkormányzat vészhelyzetben?
- Milyen tervei vannak a közösségi médián futó katasztrófa- és kríziskommunikációval?
- Ha nem használnak online felületeket a lakosság tájékoztatására, akkor miért nem?
- Hogyan mérték fel, hogy a lakosság mely részei és hogyan érik el a szükséges információkat?
- Hogyan vannak megfogalmazva a lakosság felé irányuló tájékoztatások? Érti-e a lakosság?