

بسمه تعالی



وزیر

شماره: ۵۴۷-۲۰۲
تاریخ: ۲۱/۶/۱۴۰۱
پست:

معاونان محترم وزیر و مدیران عامل چهار شرکت اصلی

معاونان و مشاوران محترم وزیر

مدیران کل و رؤسای محترم واحدهای مستقل ستادی و سازمان‌های تابعه

مدیران محترم عامل شرکت‌های فرعی تابعه

باسلام- با عنایت به نقش خطیر اطلاع‌رسانی در مدیریت وضعیت‌های اضطراری و بحران در صنعت نفت و با استناد به بند «۴» بخش «الف» ماده (۳) قانون وظایف و اختیارات وزارت نفت، حسب ضوابط مندرج در شیوه‌نامه‌ی ساماندهی مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت (به شماره‌ی ۹۴۹ ابلاغی ۱۳۹۷/۱۲/۱۴ وزیر نفت) و هم‌چنین راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت (سند شماره MOP-HSED-GI-۲۰۴) ابلاغ شده توسط اداره‌کل بهداشت، ایمنی، محیط زیست و پدافند غیرعامل؛ به پیوست «شیوه‌نامه‌ی مدیریت اطلاع‌رسانی شرایط اضطراری در صنعت نفت» جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. با توجه به گستردگی موقعیت‌های اضطراری در صنعت نفت، ضرورت دارد تمامی واحدهای دست‌اندرکار در شرکت‌های اصلی و فرعی به طور هماهنگ با اداره‌کل روابط عمومی در راستای اجرای بدون تنازل این شیوه‌نامه اقدام نمایند.

با ابلاغ این شیوه‌نامه، هر دستورالعمل، شیوه‌نامه یا اطلاعیه‌ای که تا این تاریخ از سوی شرکت‌های موضوع بند ۱-۴ این شیوه‌نامه پیرامون مدیریت اطلاع‌رسانی در موقعیت‌های اضطراری تهیه شده باشد، ملغی و این شیوه‌نامه جایگزین آن خواهد شد.

جواد اوجی



شیوه نامه مدیریت اطلاع رسانی شرایط اضطراری در صنعت نفت

۱- مقدمه:

این شیوه نامه با هدف تبیین و تشریح کامل اقدامات و وظایف واحدهای روابط عمومی در مدیریت شرایط اضطراری؛ بر مبنای شیوه نامه‌ی ساماندهی مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت به شماره‌ی ۹۴۹ ابلاغی ۱۳۹۷/۱۲/۱۴ وزیر نفت و همچنین راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت به شماره‌ی سند {۱} ۲۰۴-MOP-HSED-GL مورخ ۱۳۹۸/۱/۲۴ به شرح ذیل در شش ماده و یک تبصره ابلاغ می‌گردد.

۲- هدف و دامنه‌ی کاربرد

این شیوه نامه با توجه به تنوع و گستردگی وضعیت‌های اضطراری در صنعت نفت و ضرورت مدیریت بهینه، سریع و شفاف اطلاع رسانی برای افکار عمومی ارائه گردیده و برای کلیه‌ی شرکت‌های اصلی، فرعی/تابعه، مدیریت‌های مستقل ستادی و سایر واحدها و تاسیسات تابعه وزارت نفت و همچنین شرکت‌های بخش غیردولتی صنعت نفت وفق ماده‌ی ۲ از سند راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت لازم الاجرا است.

۳- مسئولیت‌ها

بازنگری و به‌روزرسانی این شیوه نامه برعهده‌ی اداره کل روابط عمومی وزارت نفت است. واحدهای روابط عمومی در شرکت‌های اصلی مسئولیت برنامه‌ریزی و هماهنگی جهت استقرار این شیوه نامه را در سطح شرکت‌ها و واحدهای صنعت نفت و نظارت و کنترل استقرار آن برعهده دارند.

۴- تعاریف

۱- ۲) صنعت نفت:

شامل کلیه‌ی شرکت‌های اصلی، فرعی/تابعه، مدیریت‌های مستقل ستادی و سایر واحدها و تاسیسات تابعه وزارت نفت و همچنین شرکت‌های بخش غیردولتی صنعت نفت وفق ماده‌ی ۲ از سند راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت است.

۲- ۲) شرایط اضطراری

وضعیتی غیرقابل انتظار و برنامه‌ریزی نشده با منشأ طبیعی یا انسانی نظیر سیل، زلزله، انفجار، آتش‌سوزی، نشت و ریزش نفت و مواد شیمیایی، رها شدن گاز، حملات سایبری و ... که می‌تواند باعث مرگ یا آسیب شدید به افراد و دارایی‌های فیزیکی، توقف کامل فرآیندها یا عملیات‌های صنعت نفت یا صدمات جدی زیست‌محیطی شود. شرایط اضطراری صنعت نفت در سه سطح (مطابق راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت) تعیین می‌شود.

۳-۲) کمیته شرایط اضطراری

کمیته‌ای است که مطابق راهنمای مدیریت شرایط اضطراری (و بر اساس مأموریت، نوع فعالیت و ساختار سازمانی در هر یک از شرکت‌های اصلی و فرعی) در شرکت‌های اصلی و فرعی تابعه صنعت نفت تشکیل می‌شود.

۴-۲) مدیریت اطلاع‌رسانی در شرایط اضطراری

اطلاع‌رسانی سریع، دقیق و هدفمند زوایا و ابعاد وضعیت اضطراری و نحوه‌ی مدیریت آن برای ذی‌نفعان در راستای حفظ حداکثری نیروی انسانی، تاسیسات، دارایی‌ها و محیط‌زیست، ایجاد و برقراری امنیت و کاهش التهابات عمومی در سطوح سازمانی، محلی، منطقه‌ای و ملی که در زیرمجموعه‌ی کمیته‌ی شرایط اضطراری فعالیت می‌کند.

۴-۵) سخنگو

فردی است که وظیفه‌ی هماهنگی با رسانه‌های عمومی، پاسخگویی و اطلاع‌رسانی به رسانه‌ها، جوامع محلی و ذی‌نفعان عمومی را در هماهنگی با مدیر/مدیر ارشد شرایط اضطراری و بر اساس چارچوب شیوه‌نامه و راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت و همچنین اصول و ضوابط مندرج در این شیوه‌نامه در شرکت‌های اصلی و فرعی برعهده دارد. سخنگو علاوه بر آشنایی با فضای رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی، باید نسبت به ابعاد و زوایای شرایط اضطراری اطلاعات و تجربیات کافی داشته باشد.

۵- اقدامات

۱-۵) اقدامات قبل از وقوع وضعیت اضطراری (پیشگیری و آمادگی):

واحدهای روابط عمومی موظف هستند هماهنگ با مدیران شرایط اضطراری شرکت‌های اصلی و فرعی تابعه، پیش از وقوع شرایط اضطراری، تمهیدات و مقدمات زیر را اجرا نمایند:

۱-۱-۵) ایجاد آمادگی فکری و ذهنی افراد مؤثر در حوزه‌ی مدیریت اطلاع‌رسانی و ارائه‌ی آموزش‌های لازم در این حوزه برای افراد مذکور جهت مواجهه و مدیریت اطلاع‌رسانی شرایط اضطراری و بحران‌ها.

۲-۱-۵) شناسایی تمامی ذی‌نفعان درون‌سازمانی و برون‌سازمانی مشتمل بر افراد، جوامع محلی تاثیرپذیر / اثرگذار، نهادها، سازمان‌ها، دستگاه‌های دولتی و غیردولتی و مؤسسات دخیل در مدیریت شرایط اضطراری و بحران از قبیل مقامات محلی و منطقه‌ای، نهادهای امنیتی، نظامی و انتظامی، رسانه‌ها و فعالین رسانه‌ای، محیط‌زیست، بهداشتی و درمانی، سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO) و نظایر آن و راههای برقراری ارتباط سریع و مؤثر با آن‌ها (مشتمل بر اشخاص و مجاری تماس جایگزین).

۳-۱-۵) واحدهای روابط عمومی در مناطق عملیاتی، ضمن شناسایی جوامع محلی تاثیرپذیر مجاور تاسیسات عملیاتی و خطوط لوله صنعت نفت در هماهنگی با مدیر شرایط اضطراری شرکت / تاسیسات مربوطه و با اخذ نظر از ادارات HSE و پدافند غیرعامل شرکت / تاسیسات مربوطه، ضمن برقراری ارتباط با ساکنان مذکور، نسبت به برنامه‌ریزی و ارائه‌ی آگاهی‌های لازم عمومی در خصوص وضعیت‌های اضطراری محتمل و شرایط بالقوه آسیب‌رسان احتمالی، در حد نیاز، اقدام نمایند. نوع و سرفصل آموزش‌ها از سوی واحدهای HSE مشخص خواهد شد.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

۴- ۱- ۵) واحدهای روابط عمومی مکلف هستند در راستای اقدامات بند ۱ از ماده‌ی ۴ «شیوه‌نامه مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت» بر اساس سناریوهای محتمل و به منظور حفظ و ارتقاء آمادگی، هر ساله حداقل دو بار تمرین‌های عملیاتی دوره‌ای آمادگی اطلاع‌رسانی را به صورت مستقل یا در ترکیب با سایر تمرین‌های دوره‌ای عملیاتی برنامه‌ریزی شده در شرکت اصلی/ فرعی تابعه/ تاسیسات برگزار نمایند. سازماندهی شرایط و برنامه‌ریزی انجام بخش اطلاع رسانی تمرین‌های عملیاتی، برعهده‌ی روابط عمومی شرکت‌های اصلی/ فرعی تابعه در هماهنگی با مدیریت HSE و پدافند غیرعامل شرکت‌های اصلی و ادارات HSE شرکت‌های فرعی تابعه محل اجرای تمرین عملیاتی است. روابط عمومی‌های مذکور پس از انجام تمرین‌های عملیاتی، گزارش کاملی از اقدامات خود در راستای وظایف محوله در بخش اطلاع رسانی و ارتباطات عمومی را جهت ارزیابی و بررسی به اداره کل روابط عمومی وزارتخانه ارائه خواهند داد.

۵- ۱- ۵) اهم تاکتیک‌ها، رویکردها و اقدامات تخصصی در حوزه‌ی اطلاع‌رسانی شرایط و موقعیت‌های اضطراری در مقطع قبل از وقوع شرایط اضطراری می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:

- آموزش مسئولین و نیروهای مؤثر در روابط عمومی هر شرکت/ مجموعه.

- اطمینان از حصول آمادگی دائمی در تجهیزات و وسائل و ابزارآلات مورد نیاز در پوشش‌های خبری و اطلاع‌رسانی

- شناسایی تمامی ذی‌نفعان (طبق بند ۲- ۱- ۵ همین شیوه‌نامه) و چگونگی برقراری ارتباط با آنها (و اشخاص و مجاری جایگزین آنها)

- شناسایی حلقه‌های ارتباطی از قبیل خبرنگاران و فعالین رسانه‌ای زبده جهت فراخوان سریع آنها در راستای اطلاع‌رسانی در حوزه‌ی مدیریت شرایط اضطراری و بحران

- ارتباط مستمر رییس روابط عمومی با اعضای کمیته شرایط اضطراری در راستای ایجاد هماهنگی و آمادگی احتمالی جهت مقابله با وضعیت‌های اضطراری محتمل.

- تهیه‌ی چارچوب موضوعی و فرمت‌های متناسب برای تنظیم بیانیه‌های نوشتاری و مطبوعاتی

۲- ۵) اقدامات در زمان وقوع وضعیت اضطراری

پس از اعلام شرایط اضطراری، طبق بند ۶- ۱- ۳ از راهنمای مدیریت شرایط اضطراری در صنعت نفت و تشکیل کمیته شرایط اضطراری، رییس روابط عمومی شرکت مربوطه، به عنوان سخنگو در کمیته مدیریت شرایط اضطراری و در هماهنگی کامل با مدیر شرایط اضطراری انجام وظیفه می‌نماید. سخنگو تنها مرجع اطلاع‌رسانی مدیریت شرایط اضطراری خواهد بود. سخنگو باید اطلاعات لازم را در هماهنگی با فرمانده صحنه/ مدیر شرایط اضطراری کسب نماید.

۲- ۲- ۵) رییس کمیته‌ی شرایط اضطراری، این اختیار را دارد که شخص دیگری غیر از رییس روابط عمومی را با صدور حکم رسمی به عنوان سخنگو انتخاب کند.

۳- ۵) اهم وظایف سخنگو بدین شرح است:

الف) اطلاع‌رسانی پیرامون ابعاد مختلف شرایط اضطراری و ارائه اطلاعات مورد نیاز به رسانه‌ها و جوامع محلی در هماهنگی کامل با مدیر شرایط اضطراری.

ب) مصاحبه با رسانه‌ها و ارائه‌ی بیانیه‌های مطبوعاتی/ رسانه‌ای در هماهنگی کامل با مدیر شرایط اضطراری.

- ج) مدیریت تیم رسانه‌ای از قبیل عکاس، خبرنگار، فعالین شبکه‌های اجتماعی در هماهنگی با مدیر شرایط اضطراری
- د) رصد اخبار و شایعات منتشره در فضای عمومی، مجازی و رسانه‌ای محیط پیرامونی وضعیت اضطراری رخ داده، دسته بندی و انتقال اخبار، اطلاعات و شایعات منتشره به مدیر شرایط اضطراری و واکنش مناسب و سریع نسبت به آن
- ۴- ۵) هیچکدام از مسئولین و مدیران شرکت اصلی / فرعی تابعه / تاسیسات محل وقوع حادثه و سایر اعضای کمیته‌ی شرایط اضطراری در هیچ سطحی مجاز به ارائه‌ی اطلاعات، مصاحبه با رسانه‌ها یا اظهارنظر علنی در مورد ابعاد وضعیت اضطراری رخ داده یا تشریح موقعیت کنونی / لحظه‌ای میدان بدون هماهنگی با سخنگو نخواهند بود.
- تبصره: مدیر / مدیر ارشد شرایط اضطراری / رییس کمیته شرایط اضطراری شرکت اصلی موظف است به طور مرتب نتایج عملکرد و اقدامات کمیته را در اختیار سخنگو قرار دهد. بقیه‌ی عوامل و اعضای کمیته هماهنگ با رییس کمیته با سخنگو همکاری خواهند کرد.
- ۵- ۵) واحدهای روابط عمومی متناسب با وظایف ذاتی خود در جهت تولید محتوا اقدام کرده اما انتشار هرگونه محتوا از هر نوع و در هر زمان حین شرایط اضطراری صرفاً و منحصرأ با تایید سخنگو صورت خواهد گرفت. اهم اقدامات مذکور مشتمل است بر:
- الف) اولویت‌بندی حلقه‌های رسانه‌ای به منظور ارائه‌ی محتوا توسط سخنگو حسب نوع/شدت/دامنه/قراگیری شرایط اضطراری
- ب) بازنشر محتواهای ارائه‌شده از سوی سخنگو در رسانه‌های مختلف با هماهنگی وی
- ج) ثبت و ضبط دقیق تمامی وقایع، رویدادها، مراحل، اقدامات و فعالیت‌های عوامل و عناصر فعال در مدیریت شرایط اضطراری از ابتدای وقوع تا انتهای آن جهت مستندسازی و تولید انواع محتواهای متناسب
- ۶- ۵) اهم تاکتیک‌ها، رویکردها و اقدامات تخصصی در حوزه‌ی اطلاع‌رسانی شرایط و موقعیت‌های اضطراری در مقطع حین شرایط اضطراری می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:
- فراخوان سریع حلقه‌های ارتباطی از قبیل خبرنگاران و فعالین رسانه‌ای زبده در راستای اطلاع‌رسانی در حوزه‌ی مدیریت شرایط اضطراری در هماهنگی کامل با مدیر / مدیر ارشد شرایط اضطراری.
- تصمیم‌گیری در مورد چگونگی ارتباطات با ذی‌نفعان مربوطه شامل:
- الف) رویکردی که ذی‌نفعان را درگیر می‌کند
- ب) کنش‌گری یا واکنش‌گری
- ج) میزان و اندازه‌ی ارتباطات، لحن و تن آن
- د) مجاری / کانال‌های ارتباط‌گیری
- اتخاذ رویکرد مناسب به منظور نحوه اعلام آسیب‌ها و تلفات با هماهنگی کمیته‌ی اضطرار با رویکرد پرهیز از بزرگ‌نمایی و کوچک‌نمایی
- تمرکز بر رسانه‌های منتقد با هدف شناسایی و واکنش سریع به شایعات و بزرگ‌نمایی‌ها و جلوگیری از ایجاد تنش و تشویش و اضطراب

- تولید محتوای متناسب و مناسب برای خنثی سازی اخبار منفی / نادرست / اغراق آمیز
- مقابله با انتشار اطلاعات متعارض از طریق اطلاع رسانی دائمی سخنگو و شفاف سازی مستمر
- مستند سازی کامل حادثه از لحظه وقوع تا پایان آن؛ نظیر فیلمبرداری ۲۴ ساعته از کانون حادثه، تهیه تیم پلیس، موشن گرافی، اینفوگرافی و انواع محتواهای چند رسانه ای مناسب و متناسب
- ارائه مستمر بیانیه های رسانه ای / مطبوعاتی با توجه به پیشرفت در مراحل مختلف کنترل وضعیت اضطراری
- کنترل و نظارت بر انواع محتواهای تصویری، صوتی و ویدیویی و مکتوب که قابلیت تفسیر متعارض، متناقض و منفی را دارد.
- ۷- ۵) پس از اتمام شرایط اضطراری، واحدهای روابط عمومی با هماهنگی سخنگو و مدیر شرایط اضطراری محل وقوع حادثه، نسبت به مستند سازی و تبیین دلایل و ابعاد و زوایای وقوع شرایط اضطراری مورد نظر در قالب محتواهای رسانه ای مختلف در راستای شفاف سازی و تنویر افکار عمومی اقدام می نمایند.
- ۱- ۷- ۵) اهم تاکتیک ها، رویکردها و اقدامات تخصصی در حوزه اطلاع رسانی شرایط اضطراری در مقطع پس از شرایط اضطراری می تواند شامل موارد ذیل باشد:
- تهیه محتواهای مناسب و متناسب با استفاده از مستندات که حین شرایط اضطراری فراهم آمده است.
- ثبت دقیق، جامع و مستند تجربیات مدیریت وضعیت اضطراری رخ داده و ایجاد مرکز پشتیبان مستندات با رعایت موارد ایمنی و امنیتی
- استمرار ارتباط با رسانه ها و قدر دانی و تقدیر از افراد / گروه ها / سازمان ها / مردم و تمامی ذی نفعانی که به نحوی در فرآیندهای مدیریت شرایط اضطراری مشارکت داشته اند.
- دلجویی از افرادی که به نحوی از تبعات حادثه متضرر شده یا آسیب دیده اند.
- نظرسنجی و افکار سنجی از گروه های مختلف ذی نفعان درون و بیرون سازمان پیرامون چگونگی مدیریت وضعیت اضطراری
- ماده ۶) نظارت بر اجرا
- نظارت بر حسن اجرای این شیوه نامه بر عهده اداره کل روابط عمومی وزارت نفت و در سطح شرکت های اصلی و تابعه بر عهده واحدهای روابط عمومی شرکت های اصلی است. مدیران عامل شرکت های اصلی / فرعی تابعه و شرکت های واگذار شده به بخش غیردولتی موظف به طرح ریزی و اجرای رویکردهای مورد نیاز به منظور اجرای مفاد این شیوه نامه می باشند.