



EMERGENCY BROADCASTING

MEDIA ORGANISATIONS DELIVERING ESSENTIAL INFORMATION TO CITIZENS

Produced by ABC International Development
and funded by Australian Aid – October 2014



International Development
Australian Broadcasting Corporation



PHÁT SÓNG TRONG TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

CÁC TỔ CHỨC TRUYỀN THÔNG TRUYỀN TẢI THÔNG TIN CẦN THIỆT ĐẾN DÂN CHÚNG

Do International Development Unit (Ban Phát triển Quốc tế), Australian Broadcasting Corporation (Cơ quan Truyền thông Úc) biên soạn và được Australian Aid (Chương trình Viện trợ Nước ngoài của Chính phủ Úc) tài trợ – tháng 10 năm 2014



International Development
Australian Broadcasting Corporation

Background

In June and November 2013 ABC International Development (ABCID), a unit within Australia's national public broadcaster the Australia Broadcasting Corporation, facilitated two workshops highlighting the role of national radio broadcasters in disaster response.

The workshops, funded by Australian Aid, sought to promote knowledge sharing and collaboration among South East Asian Nation's (ASEAN) media organisations and disaster information providers. The main theme of both workshops was the need for effective planning and information flow prior to and during times of disaster.

As part of the overall project delivered by ABCID, this 'Toolkit' has been prepared to assist media practitioners. It contains practical suggestions, check-lists and outlines on policy, an emergency broadcasting plan, a business continuity plan and actions to consider – the main strategic planning documents for emergency broadcasting.

Further information may be obtained by contacting ABC International Development at internationalprojects@abc.net.au or through www.abcinternationaldevelopment.net.au

Overview

Significant incidents such as storms, earthquakes, floods and pandemics impact on the social and economic wellbeing of communities. During such incidents people look for reliable information to assist them in making life saving decisions on how to protect themselves, their families and their livelihoods. The media can play an important role providing communities with the information they need to make these decisions before, during and after a major incident. This is described as 'Emergency Broadcasting'.

Bối cảnh

Trong tháng 6 và tháng 11 năm 2013, ABC International Development (ABCID) (Ban Phát triển Quốc tế của ABC), một ban trong cơ quan truyền thông quốc gia của Úc, Australia Broadcasting Corporation, đã điều hợp tổ chức hai hội thảo nêu bật vai trò của các đài phát thanh toàn quốc trong việc ứng phó với tai họa.

Các hội thảo do Australian Aid tài trợ này tìm cách thúc đẩy việc chia sẻ kiến thức và hợp tác giữa các tổ chức truyền thông của ASEAN và các cơ sở cung cấp thông tin về tai họa. Chủ đề chính của cả hai hội thảo là nhu cầu cần có các kế hoạch và luồng thông tin hiệu quả trước và trong khi xảy ra tai họa.

Trong khuôn khổ của dự án tổng thể do ABCID thực hiện, 'Bộ Tài liệu' này được soạn thảo nhằm trợ giúp những người hành nghề truyền thông. 'Bộ Tài liệu' bao gồm các gợi ý thiết thực, danh sách kiểm tra và những nét chính về chính sách, kế hoạch phát sóng trong trường hợp khẩn cấp, kế hoạch hoạt động liên tục và các biện pháp cần được xem xét – các tài liệu quan trọng về việc lập kế hoạch chiến lược cho việc phát sóng trong trường hợp khẩn cấp.

Để biết thêm thông tin, xin liên lạc ABC International Development (Ban Phát triển Quốc tế của ABC) tại địa chỉ thư điện tử internationalprojects@abc.net.au hoặc qua trang mạng www.abcinternationaldevelopment.net.au

Sơ lược

Những sự cố lớn như bão tố, động đất, lũ lụt và dịch bệnh tác động đến sự an lành về kinh tế và xã hội của các cộng đồng. Trong thời gian xảy ra những sự cố như vậy, mọi người tìm kiếm các thông tin đáng tin cậy để giúp họ đưa ra quyết định sống còn về các cách để bảo vệ bản thân, gia đình cũng như nguồn sống của họ. Truyền thông có thể đóng một vai trò quan trọng trong việc cung cấp cho cộng đồng thông tin mà họ cần để đưa ra các quyết định trước, trong và sau sự cố lớn. Công việc này được mô tả là Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp'.

Emergency Broadcasting is the provision of timely and accurate information about disasters via delivery platforms that are easily accessed by citizens. Emergency broadcasting goes beyond reporting on an emergency in news and programs to incorporate a planned approach for preparing communities for a major incident, providing essential information during an emergency and engaging with affected communities as they recover.

The three components of Emergency Broadcasting are:

- Before an incident – The media helps to educate citizens about disaster preparedness, safe evacuation procedures and how to recognise possible hazards.
- During an incident – The media gives their audience direct access to accurate and timely information from disaster managers and other service providers.
- After an incident – The media supports the community as they rebuild and recover, informing and analysing the humanitarian process and providing an arena for citizens to share their stories and experiences and assist the community to heal.

By undertaking Emergency Broadcasting, media provide a bridge between citizens, service providers and government. It is a two-way communication model which enables citizens to express their needs back to governments and service providers through media. This is increasingly facilitated through social media and mobile phone technology. How media organisations behave in emergencies and the role they play impacts on their reputation and credibility. It will have lasting effects in terms of building community trust and brand reputation as a key organisation in emergencies. People will remember if you perform really well, or really poorly, in their time of need.

To maximise performance as an Emergency Broadcaster, media organisations should be prepared and plan ahead. This includes having an emergency broadcasting policy, business continuity plan, plans on how to cover major incidents, and editorial and ethical standards around reporting on people in crisis. This document highlights key points about all these elements, as well as providing references to key organisations who can be information providers.

Overall, this toolkit aims to be practical guidance for media management and practitioners, a succinct reference to be used periodically as part of establishing or consolidating an emergency broadcasting role.

Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp là cung cấp thông tin kịp thời và chính xác về tai họa qua những phương tiện truyền tải thông tin mà dân chúng dễ dàng tiếp cận được. Phát sóng trong trường hợp khẩn cấp vượt xa việc đưa tin về trường hợp khẩn cấp trong bản tin và các chương trình để kết hợp một phương pháp đã được lập kế hoạch để chuẩn bị cho các cộng đồng cho việc đối phó với sự cố lớn, cung cấp thông tin cần thiết trong suốt thời gian xảy ra trường hợp khẩn cấp và giao tiếp với các cộng đồng bị ảnh hưởng trong khi họ hồi phục.

Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp có ba thành phần, đó là:

- Trước khi xảy ra sự cố – Truyền thông giúp hướng dẫn dân chúng về việc chuẩn bị đối phó với tai họa, cách thức di tản an toàn và cách nhận ra hiểm họa có thể xảy ra.
- Trong khi xảy ra sự cố – Truyền thông cung cấp cho khán thính giả sự tiếp cận trực tiếp đến thông tin chính xác và kịp thời từ các cơ quan quản lý tai họa và các cơ sở cung cấp dịch vụ khác.
- Sau khi xảy ra sự cố – Truyền thông trợ giúp cộng đồng trong lúc họ xây dựng lại và phục hồi, phổ biến thông tin và phân tích tiến trình cứu trợ nhân đạo cũng như cung cấp một diễn đàn để dân chúng chia sẻ câu chuyện và trải nghiệm của mình và trợ giúp cộng đồng vượt qua khó khăn.

Bằng việc thực hiện công việc Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp, truyền thông cung cấp một cầu nối nối liền dân chúng, các cơ sở cung cấp dịch vụ và chính phủ. Đây là mô hình thông tin liên lạc hai chiều theo đó dân chúng có thể cho chính phủ và các cơ sở cung cấp dịch vụ biết nhu cầu của họ qua trung gian truyền thông và điều này đang ngày càng được truyền thông xã hội và công nghệ điện thoại di động tạo điều kiện thuận tiện. Cách các tổ chức truyền thông hành sử trong trường hợp khẩn cấp và vai trò của họ sẽ ảnh hưởng đến danh tiếng và độ tin cậy của họ. Điều này sẽ có tác dụng lâu dài trong việc xây dựng lòng tin của cộng đồng và danh tiếng của thương hiệu trong vai trò là một tổ chức quan trọng trong trường hợp khẩn cấp. Mọi người sẽ nhớ nếu bạn làm việc rất tốt, hay rất kém, khi họ bị khốn đốn.

Nhằm đạt được thành tích làm việc tối đa trong vai trò là Cơ quan Truyền thông về Trường hợp Khẩn cấp, các tổ chức truyền thông nên được chuẩn bị và lập kế hoạch trước. Việc này bao gồm việc có một chính sách truyền thông trong trường hợp khẩn cấp, kế hoạch hoạt động liên tục, kế hoạch về cách thức đưa tin về sự cố lớn, và các tiêu chuẩn biên tập cũng như đạo đức quanh việc tường trình về những người đang lâm vào cảnh tai ương. Tài liệu này nêu bật những điểm quan trọng về tất cả các yếu tố này, cũng như cung cấp những điểm tham khảo cho các tổ chức chủ chốt mà có thể là những cơ sở cung cấp thông tin.

Về tổng thể, bộ tài liệu này nhằm mục đích làm tài liệu hướng dẫn thiết thực cho giới quản lý trong ngành truyền thông và những người hành nghề truyền thông, một tài liệu tham khảo ngắn gọn để được sử dụng định kỳ trong khuôn khổ thiết lập hoặc củng cố vai trò truyền thông về trường hợp khẩn cấp.

Emergency Broadcasting

Overview

Commitment to Emergency Broadcasting can be demonstrated by an internal policy of the media organisation, possibly supported by an agreement with information providers, such as disaster management organisations, weather, seismic or volcano monitoring services.

An Emergency Broadcasting Policy for a multi-platform media organisation is usually developed by senior management and introduced to staff through inductions and training. It requires the support of all levels within the organisation from senior management to program staff.

Policy approach

This requires a media organisation to define its overall approach to emergency broadcasting, and is usually supplemented with a specific Emergency Broadcasting Plan for a station or network, and a Business Continuity Plan that details how the media organisation will 'stay on air' during a disaster.

Sample policy statement

Media organisation (MO) is committed to the effective dissemination of information before and during times of disasters and emergencies and will undertake this responsibility with great care.

Media organisation (MO) will provide information to communities to assist them to become more resilient; to prepare for disasters, to assist during events and work with them afterwards to help them recovery as quickly as possible.

This commitment is supported by operational guidelines for program, technical and administrative staff contained in the attached Emergency Broadcasting Plan.

Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp

Tổng quan

Cam kết về việc Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp có thể được chứng minh bằng một chính sách nội bộ của các tổ chức truyền thông, có thể được bổ sung bằng một thỏa thuận với các cơ sở cung cấp thông tin, chẳng hạn như tổ chức quản lý tai họa, dịch vụ theo dõi thời tiết, địa chấn hay núi lửa.

Chính sách Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp của một tổ chức truyền thông đa phương tiện thường do cấp quản lý thâm niên soạn thảo và phổ biến cho nhân viên qua những buổi giới thiệu ban đầu và huấn luyện. Chính sách này cần được tất cả các cấp trong tổ chức ủng hộ, từ cấp quản lý thâm niên đến nhân viên làm chương trình.

Phương pháp của chính sách

Phương pháp của chính sách đòi hỏi tổ chức truyền thông xác định phương pháp tổng thể của tổ chức đối với việc phát sóng trong trường hợp khẩn cấp, và thường được bổ sung bằng Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp (Emergency Broadcasting Plan) cụ thể cho một đài hoặc một mạng, và Kế hoạch Hoạt động Liên tục (Business Continuity Plan) ghi chi tiết cách làm thế nào để các tổ chức truyền thông sẽ 'truyền thông' được trong khi xảy ra tai họa.

Bản mẫu về lời tuyên bố chính sách

(Tập đoàn Truyền thông) cam kết phổ biến thông tin hiệu quả trước và trong khi xảy ra tai họa và trường hợp khẩn cấp và sẽ thực hiện trách nhiệm này một cách chu đáo.

(Tập đoàn Truyền thông) sẽ cung cấp thông tin cho các cộng đồng để giúp họ kiên cường hơn; để giúp họ chuẩn bị đối phó với tai họa, trợ giúp trong khi xảy ra các sự cố và hợp tác với họ sau đó để giúp họ phục hồi càng nhanh càng tốt.

Cam kết này được hỗ trợ bằng các hướng dẫn hoạt động cho nhân viên làm chương trình, nhân viên kỹ thuật và nhân viên hành chính trong Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp (Emergency Broadcasting Plan) được đính kèm.

Committing to working relationships to support Emergency Broadcasting

A Memorandum of Understanding (MoU) can help to strengthen relationships with information providers. Appropriate legal advice should be sought during preparation of such a document.

Memorandum of Understanding between Department of Emergency Management (DEM) and media organisation (MO).

The principle of this agreement is that (DEM) and (MO) will work closely together to provide reliable and timely information to the public during major emergency events. The organisations will also work together to raise public awareness of disaster situations and how to reduce risk.

The purpose of this MoU is to formalise this relationship and facilitate planning between (DEM) and (MO) to help ensure a safer and well informed community.

This MoU does not prevent (DEM) from entering into similar agreements with other media organisations. The parties acknowledge that the MoU is not legally binding and that no liability or other sanctions will result from any departure from the points of understanding referred to below.

Understanding between media organisation (MO) and Department of Emergency Management

(DEM) will coordinate and provide information and respond to all (MO) enquiries regularly for the duration of an emergency situation.

(MO) will give priority to ensuring that, in the event of a major emergency, it has the capacity to switch from network to local radio programming, broadcast "screen crawl" messages on television (TV) and highlight in online and mobile services.

(DEM) and (MO) will maintain and exchange up-to-date contact lists.

(MO) will broadcast the Standard Early Warning Signal (SEWS) on radio and/or TV when called upon to do so by (DEM), ensuring that (MO) staff understand the appropriate protocols and procedures.

(MO) will designate key managers as point of contact for (DEM).

(MO) will help (DEM) test its emergency communications capabilities by participating in trials and exercises when invited to do so.

Cam kết về các mối quan hệ làm việc để hỗ trợ việc Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp

Biên bản Ghi nhớ (Memorandum of Understanding – MoU) có thể giúp thắt chặt mối quan hệ với các cơ sở cung cấp thông tin. Nên tìm lời khuyên pháp lý thích hợp trong suốt quá trình soạn thảo một tài liệu như vậy.

Biên bản Ghi nhớ giữa Department of Emergency Management – DEM (Bộ Quản lý Trường hợp Khẩn cấp) và Media Group (MG) (Tập đoàn Truyền thông)

Nguyên tắc của thỏa thuận này là (DEM) và (MG) sẽ cộng tác chặt chẽ với nhau để cung cấp thông tin đáng tin cậy và kịp thời cho công chúng trong suốt thời gian xảy ra sự cố khẩn cấp lớn. Các tổ chức này cũng sẽ cộng tác với nhau để nâng cao nhận thức của công chúng về các tình huống tai họa và cách thức giảm thiểu rủi ro.

Mục đích của Biên bản Ghi nhớ (Memorandum of Understanding – MoU) là để chính thức hóa mối quan hệ này và tạo điều kiện cho việc lập kế hoạch giữa (DEM) và (MG) nhằm giúp bảo đảm cộng đồng sẽ được an toàn và được cung cấp thông tin đầy đủ hơn.

Biên bản Ghi nhớ không ngăn cản (DEM) ký các thỏa thuận tương tự với các tổ chức truyền thông khác. Các bên đều thừa nhận rằng Biên bản ghi nhớ không có tính chất ràng buộc pháp lý và không chịu trách nhiệm pháp lý và rằng việc không làm theo bất kỳ điểm ghi nhớ nào được đề cập dưới đây đều sẽ không dẫn đến trách nhiệm pháp lý nào hay biện pháp trừng phạt nào khác.

Ghi nhớ giữa (Tập đoàn Truyền thông và Bộ Quản lý khẩn cấp)

(DEM) sẽ phối hợp và cung cấp thông tin cũng như thường xuyên giải đáp mọi thắc mắc của (MG) trong suốt thời gian xảy ra trường hợp khẩn cấp

(MG) sẽ ưu tiên để bảo đảm khi xảy ra trường hợp khẩn cấp lớn, (MG) sẽ có khả năng chuyển đổi từ mạng sang chương trình phát thanh địa phương, truyền thông tin ngắn “hiển thị bên dưới màn hình” trên ti-vi và tin nhắn tắt trên các dịch vụ trực tuyến và điện thoại di động.

(DEM) và (MG) sẽ duy trì và trao đổi danh sách cập nhật về các mối liên lạc .

(MG) sẽ truyền thông Tin hiệu Cảnh báo Sớm Tiêu chuẩn (Standard Early Warning Signal – SEWS) trên đài phát thanh và/hoặc trên ti-vi khi được (DEM) yêu cầu làm vậy, bảo đảm nhân viên (MG) hiểu các tiến trình và thủ tục thích hợp.

(MG) sẽ chỉ định các nhân viên quản lý chính để làm đầu mối tiếp xúc cho (DEM).

(MG) sẽ giúp (DEM) kiểm tra khả năng giao tiếp trong trường hợp khẩn cấp bằng cách tham gia các cuộc thử nghiệm và thao tập khi được mời.

(DEM) may seek assistance from (MO) for the provision of pooling services to cover incidents and provide content to other media networks.

(MO) and (DEM) will meet periodically to discuss how the parties can continue to work in partnership to further refine these arrangements.

Nothing in this MoU will override (MO)'s rules, regulations and Editorial Policies.

Nothing in this MoU will override (DEM)'s operational requirements in its mission to make the community safe.

Protection of editorial independence

A key to any form of agreement with disaster management authorities or other information providers is to ensure the editorial independence of the news programming of the media organisation (MO). This can be expressed as follows:

The (media organisation) will assist emergency agencies in their work, but it is acknowledged that it will 'at all times maintain independent judgement about all content, including warnings, and that no emergency agency will receive preferential treatment in the process of news gathering or current affairs content.

It is acknowledged that (media organisation) will use its best endeavours to warn the community of impending disasters and emergencies but it will clearly differentiate "official warnings" from other information.

Emergency Broadcasting and Editorial Policies

While Emergency Broadcasting is very important, as it can save lives and assist with the economic and physical wellbeing of communities, it has to be done in keeping with the relevant editorial policies of the media organisation. A key consideration for reporters is intrusion into the grief of people affected by a disaster.

The following editorial policy can be used by a national broadcaster to guide staff:

The reporting or depiction of violence, tragedy or trauma must be handled with extreme sensitivity. Avoid causing undue distress to victims, witnesses or bereaved relatives. Be sensitive to significant cultural practices when depicting or reporting on recently deceased persons.

(DEM) có thể nhờ (MG) giúp đỡ trong việc cung cấp các dịch vụ tổng hợp nhằm đưa tin về sự cố và cung cấp nội dung cho các mạng truyền thông khác.

(MG) và (DEM) sẽ họp định kỳ để thảo luận về cách thức các bên có thể tiếp tục hợp tác chặt chẽ nhằm vi chỉnh thêm các dàn xếp này

Không có điều gì trong Biên bản Ghi nhớ này sẽ có giá trị hơn các điều lệ, quy định và Chính sách Biên tập của (MG)

Không có điều gì trong Biên bản Ghi nhớ này sẽ có giá trị hơn các yêu cầu về hoạt động của (DEM) trong sứ mệnh giúp cộng đồng được an toàn.

Bảo vệ tính độc lập về biên tập

Yếu tố chính yếu đối với bất kỳ hình thức thỏa thuận nào với các cơ quan quản lý tai họa hoặc các cơ sở cung cấp thông tin khác là bảo đảm tính độc lập của công việc biên tập các chương trình tin tức của các tổ chức truyền thông. Điều này có thể được diễn đạt như sau:

Các (tổ chức truyền thông) sẽ trợ giúp các cơ quan cứu cấp trong công việc của họ, nhưng phải nhận biết rằng các tổ chức truyền thông sẽ luôn duy trì sự phán xét độc lập về tất cả nội dung, kể cả lời cảnh báo, và không một cơ quan cứu cấp nào sẽ nhận được sự đối xử ưu đãi trong tiến trình thu thập tin tức hay nội dung thời sự.

Như được thừa nhận (tổ chức truyền thông) sẽ cố gắng hết khả năng của mình để cảnh báo cộng đồng về tai họa và tình trạng khẩn cấp sắp xảy ra nhưng sẽ phân biệt rõ ràng giữa “các cảnh báo chính thức” và các thông tin khác.

Chính sách về việc Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp và Chính sách về Biên tập

Mặc dù việc Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp là việc quan trọng, vì việc này có thể cứu mạng sống và trợ giúp sự an lành về kinh tế cũng vật chất của cộng đồng, nhưng việc này phải được thực hiện phù hợp với các chính sách về biên tập có liên quan của các tổ chức truyền thông. Một điểm chính mà các phóng viên đưa tin cần xem xét là việc xâm phạm vào nỗi đau buồn của những người đang bị ảnh hưởng bởi tai họa.

Cơ quan truyền thông toàn quốc có thể sử dụng chính sách về biên tập dưới đây để hướng dẫn nhân viên:

Việc tường thuật hoặc mô tả bạo lực, thảm kịch hay đau buồn tâm lý phải được thực hiện một cách vô cùng tế nhị. Tránh gây căng thẳng tâm lý không đáng cho các nạn nhân, nhân chứng hay tang quyến. Nên tế nhị với những tập tục văn hóa quan trọng khi mô tả hoặc tường thuật về những người vừa qua đời.

Developing an Emergency Broadcast Plan

To support an organisational policy on Emergency Broadcasting, it is important to develop a plan on how this will be delivered. It is recommended that the following components being included:



The audience

- Document the area that you deliver content to – transmission maps, user or circulation data
- Develop a public awareness campaign to ensure the audience know to turn to your organisation for vital emergency information
- Detail what you know about your audience – are they young or old? Literate? Do they have good access to mobile phone reception? The internet?
- Understand the layout of cities and towns in your coverage area, their main industries and features – maps
- Document the risks that can impact on the cities and towns in your area – district hazard maps
- Reflect on how people have reacted to past incidents – describe previous behaviours and issues



Information providers

- Identify organisations that have essential information – detail possible incidents, responsible agency and contact details
- Identify government, community leaders and non-government organisations that may have vital information
- Detail how information flows from agency – text alerts, faxes, broadcast lines from Operations Centre, etc
- What possible challenges are there with receiving this information?
- Outline any special arrangements with information providers – MoU, links to Operations Centre
- Detail how staff are to be briefed by information providers – eg before typhoon season



Organisation capacity

- Detail your available resources to collect information – reporters, SMS, phone in
- List main production and presentation facilities and serviceability – Engineering and Maintenance records

Soạn thảo Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp

Để hỗ trợ chính sách của tổ chức về việc Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp, điều quan trọng là soạn thảo kế hoạch về cách thức việc này sẽ được thực hiện. Điều được khuyến cáo là nên bao gồm các thành phần dưới đây:



Khán thính giả

- Lưu tài liệu về khu vực quý vị truyền tải nội dung tới – bản đồ phát sóng, dữ liệu người sử dụng hoặc khán thính giả
- Đề ra một chiến dịch nâng cao nhận thức của công chúng nhằm bảo đảm khán thính giả biết cách tìm đến tổ chức của quý vị để biết thông tin quan trọng về tình trạng khẩn cấp
- Ghi chi tiết những gì quý vị biết về khán thính giả của mình – có phải họ là giới trẻ hay cao niên? Biết chữ hay không biết chữ? Họ có dễ dàng có sóng điện thoại di động không? Internet hay không?
- Hiểu quy hoạch của các thành phố và thị trấn trong vùng phủ sóng của quý vị, các ngành công nghiệp chính và đặc điểm của các thành phố và thị trấn này – bản đồ
- Lưu tài liệu về những rủi ro có thể ảnh hưởng đến các thành phố và thị trấn trong khu vực của quý vị – bản đồ hiểm họa của khu vực
- Suy tưởng về cách dân chúng đã phản ứng với các sự cố trong quá khứ – mô tả hành vi và các vấn đề trước đây



Các cơ sở cung cấp thông tin

- Xác định các tổ chức có thông tin cần thiết – chi tiết sự cố có thể xảy ra, cơ quan chịu trách nhiệm và chi tiết liên lạc
- Xác định chính phủ, nhà lãnh đạo cộng đồng và các tổ chức phi chính phủ có thể có thông tin quan trọng
- Ghi chi tiết cách thức các cơ quan cấp thông tin ra – thông báo bằng tin nhắn, fax, đường dây truyền thông từ Trung tâm Điều hành, v.v...
- Có thể có những khó khăn nào trong việc nhận các thông tin này?
- Phác thảo bất kỳ thỏa thuận đặc biệt nào với các cơ sở cung cấp thông tin – Biên bản Ghi nhớ (MoU), các mối liên kết đến Trung tâm Điều hành
- Ghi chi tiết cách thức nhân viên sẽ được các cơ sở cung cấp thông tin phổ biến thông tin – ví dụ như trước mùa bão



Năng lực tổ chức

- Ghi chi tiết nguồn nhân vật lực có sẵn của quý vị cho việc thu thập thông tin – phóng viên, tin nhắn SMS, điện thoại gọi vào
- Lập danh sách cơ sở sản xuất tin và trình bày tin chính cũng như khả năng bảo trì – hồ sơ lưu về Kỹ thuật và Bảo trì

- Identify alternate facilities if main production facilities, communication or power is interrupted – refer Business Continuity Plan
- Summarise responsibilities of key positions – focus on role rather than the occupant of the position
- Identify staff who have experience in covering disasters – to mentor and lead less experienced colleagues
- Ensure that all staff are aware of the organisation’s programming approach during disasters (consider planning a simulation exercise to identify issues with the plan)
- Highlight possible information gaps and plan to address them. (ie, do staff understand meteorological information, disaster terminology etc can they translate this to the audience)



Content and programming

- Key principle – the audience needs accurate, timely and relevant information
- Detail information campaigns to raise public awareness on how to prepare for incidents
- Use warnings issued by official sources – repeat at regular intervals
- For TV and radio develop a programming ‘clock’ to guide staff on when to broadcast warnings (ie how often will warnings be broadcast at each warning level)
- Point to other sources of information on the organisation’s platforms – TV promote radio, radio promote online, online promote TV
- Detail the style of presentation that is required – reassuring, calm and concise
- Remind staff about questions to ask officials – what’s happening, where, what may happen next, what should community do now, where can people get more information
- Questions to ask audience members – what can you see, where is this happening, how are you affected, how are people around you affected
- Pass on relevant information to emergency response and humanitarian response agencies
- Detail approach to engaging with communities after an incident – appeals, outside broadcasts, phone-ins, audience generated content



Management

- Detail editorial control – specify which role is overseeing output from the workgroup, and possibly from the wider organisation
- Detail support available for staff – safety equipment, trauma management, guidance and mentoring under pressure
- Include Emergency Broadcasting Plan in staff inductions and training
- Develop methods to ensure staff are not overworked / over tired when on air to prevent mistakes being made
- Debrief all staff involved in coverage of incidents – refer to professional support for any trauma or related issues
- Detail approach to maintaining working relationship with information providers
- Commission audience research to measure impact of programming and public awareness messaging
- Regularly review plans and modify based on lessons learnt

- Xác định các cơ sở thay thế nếu cơ sở sản xuất tin chính, truyền thông hoặc nguồn điện bị gián đoạn – tham khảo Kế hoạch Hoạt động Liên tục
- Tóm tắt trách nhiệm của các chức vụ chủ chốt – chú trọng đến vai trò hơn là người giữ chức vụ đó
- Xác định nhân viên có kinh nghiệm trong việc tường thuật tai họa – để dìu dắt và hướng dẫn các đồng nghiệp ít kinh nghiệm hơn
- Bảo đảm tất cả nhân viên đều biết về phương pháp của tổ chức về việc làm chương trình trong thời gian tai họa xảy ra (cần nhắc việc lập kế hoạch cho cuộc thao tập mô phỏng để phát hiện các vấn đề về kế hoạch này)
- Nêu bật những khoảng hổng thông tin có thể có và có kế hoạch để giải quyết những khoảng hổng này. (Ví dụ, nhân viên có hiểu thông tin khí tượng, thuật ngữ tai họa v.v... hay không, liệu họ có thể truyền đạt thông tin này đến khán thính giả hay không)



Nội dung và chương trình

- Nguyên tắc chính – khán thính giả cần thông tin chính xác, kịp thời và phù hợp
- Ghi chi tiết các chiến dịch thông tin nhằm nâng cao nhận thức của công chúng về cách thức chuẩn bị để đối phó với các sự cố
- Sử dụng các cảnh báo do các nguồn chính thức đưa ra – lặp lại một cách đều đặn
- Đối với đài truyền hình và đài phát thanh, đề ra một ‘đồng hồ’ chương trình để nhân viên biết khi nào thì truyền thông những cảnh báo (nghĩa là bao lâu các cảnh giác sẽ lại được truyền thông một lần, ở từng cấp độ cảnh báo)
- Chỉ dẫn đến những nguồn thông tin khác trên các phương tiện truyền thông của tổ chức – TV quảng bá đài phát thanh, đài phát thanh quảng bá dịch vụ trực tuyến, dịch vụ trực tuyến quảng bá TV
- Ghi chi tiết phong cách trình bày cần thiết – trấn an, bình tĩnh và súc tích
- Nhắc nhở nhân viên về các câu hỏi dành cho các viên chức – sự việc gì đang xảy ra, ở đâu, những gì có thể xảy ra tiếp theo, những gì cộng đồng nên làm bây giờ, mọi người có thể tìm hiểu thêm thông tin ở đâu
- Các câu hỏi dành cho khán thính giả – quý vị có thể thấy những gì, chúng đang xảy ra ở đâu, quý vị bị ảnh hưởng thế nào, những người xung quanh quý vị bị ảnh hưởng thế nào
- Chuyển thông tin liên quan đến các cơ quan ứng phó với trường hợp khẩn cấp và các cơ quan cứu trợ nhân đạo
- Ghi chi tiết cách thức giao tiếp với các cộng đồng sau khi xảy ra sự cố – lạc quyền gây quỹ, chương trình truyền thông bên ngoài, chương trình khán thính giả gọi điện thoại vào, nội dung do khán thính giả tạo ra



Quản lý

- Ghi chi tiết về việc kiểm soát biên tập – xác định cụ thể ai giữ vai trò giám sát việc sản xuất chương trình của các nhóm làm việc, và có thể cả các chương trình của bộ phận khác trong tổ chức
- Ghi chi tiết việc trợ giúp cho nhân viên – thiết bị an toàn, quản lý tình trạng đau buồn tâm lý, hướng dẫn và dìu dắt khi bị áp lực
- Bao gồm Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp trong phần giới thiệu ban đầu và huấn luyện nhân viên
- Đề ra các phương pháp để bảo đảm nhân viên không làm việc quá sức / quá mệt mỏi khi đang phát sóng để tránh phạm sai lầm
- Tổ chức buổi tổng kết cho tất cả nhân viên tham gia tường thuật sự cố – giới thiệu đến chương trình hỗ trợ chuyên nghiệp cho tình trạng đau buồn tâm lý hoặc các vấn đề liên quan
- Ghi chi tiết cách thức duy trì mối quan hệ làm việc với các cơ sở cung cấp thông tin
- Hợp đồng để có các nghiên cứu về khán thính giả nhằm đo lường tác động của chương trình và các thông điệp về nâng cao nhận thức của công chúng
- Thường xuyên tái xét và sửa đổi các kế hoạch sau khi đã rút kinh nghiệm

Business Continuity Plan

A documented plan of action, staff awareness of what to do and alternate resources are the key elements of staying in business during an incident that affects staff or facilities.

As Information Technology is at the core of media content production and distribution, a Business Continuity Plan needs to focus on having backup and alternate equipment available and accessible. This may be as simple as identifying another location to work from or having access to equipment in remote locations not affected by an incident impacting on the main production centre.

Steps / Actions



Develop a Business Continuity Plan

- Identify alternate production or distribution sites
- Ensure adequate facilities are available and maintained at alternate site to continue output
- Establish a Disaster Recovery Team, based on role rather than person
- Clearly document the Plan
- Promote staff awareness of the Plan
- Publish and distribute Plan
- Store copies off site and senior managers to keep file on phone or USB
- Ensure all staff are aware of roles and responsibilities if Plan is activated
- Include briefings on Plan in staff inductions

- Regularly update contacts and details within the Plan
- Involve staff in updating key IT applications at main and alternate site
- Test the Plan annually and update as required



When an incident affects key facilities or staff:

- Undertake emergency evacuation
- Collect essential portable equipment, if safe to do so, and go to pre-arranged Assembly Point
- Account for staff, visitors and contractors at Assembly Point

Kế Hoạch Hoạt Động Liên Tục

Kế hoạch hành động được biên soạn ra, nâng cao nhận thức của nhân viên về những việc phải làm và luân chuyển nguồn nhân vật lực là những yếu tố quan trọng để duy trì hoạt động trong suốt thời gian xảy ra sự cố ảnh hưởng đến nhân viên hoặc cơ sở.

Vi Công nghệ Thông tin là yếu tố cốt lõi của việc sản xuất và phân phối nội dung truyền thông, nên Kế hoạch Hoạt động Liên tục cần phải chú trọng đến việc có và tiếp cận được đến thiết bị dự phòng và thay thế. Đó có thể chỉ đơn giản là xác định một địa điểm khác để làm việc hoặc có thể sử dụng được thiết bị tại các địa điểm xa mà không bị ảnh hưởng bởi sự cố đang tác động đến trung tâm sản xuất chính.

Các bước / Hành động



Soạn thảo Kế hoạch Hoạt động Liên tục

- Xác định các địa điểm làm chương trình hay địa điểm phổ biến thay thế
- Bảo đảm có cơ sở vật chất đầy đủ ở một vị trí thay thế và được bảo trì để tiếp tục làm chương trình
- Thành lập toán Phục hồi Tai họa, dựa trên nhiệm vụ hơn là dựa trên con người
- Lưu tài liệu rõ ràng về Kế hoạch này
- Nâng cao nhận thức của nhân viên về Kế hoạch này
- Xuất bản và phân phát Kế hoạch này
- Lưu trữ bản sao ở nơi khác và nhân viên quản lý thâm niên sẽ lưu trữ tập tin trong điện thoại hoặc USB
- Bảo đảm tất cả nhân viên đều nhận thức được vai trò và trách nhiệm nếu Kế hoạch này được kích hoạt
- Bao gồm việc phổ biến thông tin về Kế hoạch này trong các buổi giới thiệu ban đầu cho nhân viên
- Thường xuyên cập nhật chi tiết liên lạc và các chi tiết trong Kế hoạch này
- Thu hút cả nhân viên tham gia vào việc cập nhật các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin quan trọng tại địa điểm chính và địa điểm thay thế
- Kiểm tra Kế hoạch này hàng năm và cập nhật nếu cần



Khi xảy ra sự cố ảnh hưởng đến các cơ sở hoặc nhân viên chính:

- Tiến hành di tản khẩn cấp
- Thu thập các thiết bị di động cần thiết, nếu an toàn để làm như vậy, và đi đến Điểm Tập họp (Assembly Point) đã định trước
- Điểm danh nhân viên, khách tới thăm và người làm hợp đồng (nhà thầu) tại Điểm Tập họp (Assembly Point)



Assess the situation

- Assemble Disaster Recovery Team and collect all relevant information
- Recommend action to senior management
- Encourage staff to contact family to reassure them



Implement Plan

- Establish alternate output from another source if short term interruption
- If longer term contact Alternate Site and commence cut over in operations
- Redeploy staff required to Alternate Site, and send others to safety
- Establish regular clear communication with senior management and staff



After the incident:

- Monitor progress to recovery
- Communicate with local officials about building safety
- Clearly communicate with senior management and affected staff
- Monitor sustainability of Alternate Site and allocate resources as required
- Monitor staff well being



Return to business as usual

- Obtain safety clearance to return to repaired building
- Advise all affected staff about return to work arrangements
- Stand down Alternate Site and replenish facilities if required
- Relocate staff and facilities from Alternate Site as required



Debrief

- Convene Disaster Recovery Team to review management of incident
- Finalise report on incident with focus on lessons learnt
- Update all documentation as required



Thẩm định tình hình

- Thành lập Toán Phục hồi Tai họa (Disaster Recovery Team) và thu thập tất cả thông tin phù hợp
- Đề nghị biện pháp/hành động lên cấp quản lý thâm niên
- Khuyến khích nhân viên liên lạc với gia đình để gia đình yên tâm



Thực hiện Kế hoạch

- Thiết lập việc phát nội dung thay thế từ một nguồn khác nếu xảy ra gián đoạn tạm thời
- Nếu xảy ra gián đoạn lâu dài hơn, hãy liên lạc với Địa điểm Thay thế và bắt đầu chuyển hoạt động sang đó
- Tái bố trí nhân viên cần thiết đến Địa điểm Thay thế, và gửi những người còn lại đến nơi an toàn
- Thiết lập việc giao tiếp rõ ràng, đều đặn với cấp quản lý thâm niên và nhân viên



Sau khi vụ việc xảy ra:

- Giám sát tiến trình phục hồi
- Giao tiếp với các viên chức địa phương về mức độ an toàn của tòa nhà/cơ sở
- Giao tiếp rõ ràng với cấp quản lý thâm niên và nhân viên bị ảnh hưởng
- Giám sát tính bền vững của Địa điểm Thay thế và phân bổ nguồn nhân vật lực theo yêu cầu
- Giám sát sự an lành của nhân viên



Hoạt động trở lại như thường lệ

- Được xác định là an toàn để quay trở về tòa nhà/cơ sở đã được sửa chữa
- Thông báo cho tất cả nhân viên bị ảnh hưởng biết về những dàn xếp về việc trở lại làm việc
- Tạm ngưng sử dụng Địa điểm Thay thế và bổ sung các tiện ích nếu cần
- Tái bố trí nhân viên và cơ sở vật chất từ Địa điểm Thay thế theo yêu cầu



Tổng kết

- Thành lập Toán Phục hồi Tai họa (Disaster Recovery Team) để tái xét việc quản lý sự cố
- Đúc kết báo cáo về sự cố và chú trọng đến những bài học rút kinh nghiệm
- Cập nhật tất cả giấy tờ/tài liệu theo yêu cầu

Checklist

The following can be used to assess your organisation's preparedness to fulfil its key role to inform communities.

Key Areas:
Audience for information during a disaster

Issues to consider	Sources of information
<input type="checkbox"/> <i>What area does our organisation cover or broadcast to?</i>	• Transmission coverage maps, user data, circulation data
<input type="checkbox"/> <i>What is the size and type of communities within our area (eg rural, urban)?</i>	• Data from National Statistics Office
<input type="checkbox"/> <i>Where are people located in relation to hazards?</i>	• District hazard maps, list of location names
<input type="checkbox"/> <i>What natural disasters are communities in your area likely to experience?</i>	• Data on past events (Meteorology Services, Seismic Monitoring, local records, people's memories)
<input type="checkbox"/> <i>Which emergency agency is responsible for providing information about each type of disaster?</i>	• List of responsible emergency agencies with up to date contacts
<input type="checkbox"/> <i>Do these agencies have our contact details?</i>	• Up to date contact list
<input type="checkbox"/> <i>How have communities reacted during past disasters?</i>	• Review of past programming, recollections of staff and authorities

Key Areas:
Preparing for a disaster

Issues to consider	Sources of information
<input type="checkbox"/> <i>Is there a strong working relationship with information providers?</i>	• Notes from regular meetings, contact lists, written agreements
<input type="checkbox"/> <i>Have key staff been briefed by information providers before the disaster 'season'?</i>	• Staff briefings, visits to Operations Centres

Danh Sách Kiểm Tra

Có thể sử dụng danh sách dưới đây để thẩm định mức độ sẵn sàng của tổ chức của quý vị trong việc thực hiện trọn vẹn vai trò quan trọng của tổ chức là phổ biến thông tin đến cộng đồng.

Những lĩnh vực chính yếu:

Khán thính giả nhận thông tin trong khi tai họa đang xảy ra

Các vấn đề cần xem xét

Các nguồn thông tin

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tổ chức của chúng ta tường thuật hoặc truyền thông đến khu vực nào? | • Bản đồ phủ sóng truyền, dữ liệu người sử dụng, dữ liệu về khán thính giả |
| <input type="checkbox"/> Các cộng đồng trong khu vực của chúng ta có dân số là bao nhiêu và thuộc loại nào (ví dụ như nông thôn, đô thị)? | • Dữ liệu từ Văn phòng Thống kê Toàn quốc |
| <input type="checkbox"/> Về vị trí, người dân cách bao xa khỏi hiểm họa? | • Các bản đồ hiểm họa khu vực, danh sách các địa danh |
| <input type="checkbox"/> Các cộng đồng trong khu vực của quý vị thường hay chịu những thiên tai nào? | • Dữ liệu về các sự cố trong quá khứ (Dịch vụ Khí tượng, Giám sát Địa chấn, giấy tờ/ hồ sơ địa phương, ký ức của dân chúng) |
| <input type="checkbox"/> Cơ quan cứu cấp nào chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về từng loại tai họa? | • Danh sách các cơ quan cứu cấp chịu trách nhiệm và chi tiết liên lạc cập nhật của họ |
| <input type="checkbox"/> Các cơ quan này có chi tiết liên lạc của chúng ta hay không? | • Danh sách liên lạc cập nhật |
| <input type="checkbox"/> Các cộng đồng đã phản ứng như thế nào trong những tai họa trước đây? | • Tái xét các chương trình trước đây, hồi ức của nhân viên và các cơ quan có thẩm quyền |

Những lĩnh vực chính yếu:

Chuẩn bị sẵn sàng đối phó với tai họa

Các vấn đề cần xem xét

Các nguồn thông tin

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Có mối quan hệ làm việc chặt chẽ với các cơ sở cung cấp thông tin hay không? | • Những ghi chép từ các cuộc họp định kỳ, danh sách liên lạc, các bản thoả thuận |
| <input type="checkbox"/> Các nhân viên chủ chốt đã được nơi cung cấp thông tin phổ biến thông tin cần thiết trước 'mùa' tai họa hay không? | • Các cuộc phổ biến thông tin cần thiết cho nhân viên, các cuộc tham quan Trung tâm Điều hành |

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Are standard messages available to warn the audience when a disaster is approaching? | • Standard warnings written and recorded |
| <input type="checkbox"/> Has research been done into the effectiveness of the messages and how they should be used? | • Reports on research |
| <input type="checkbox"/> Is a public awareness campaign in place using all available media platforms? | • Approved information campaign |
| <input type="checkbox"/> Is there a plan to inform audiences during a disaster on how to get essential information from other media platforms (eg TV promoting radio)? | • Cross promotion policy |
| <input type="checkbox"/> Is all studio equipment operational? | • Maintenance Schedule |
| <input type="checkbox"/> Are phones and computers operational? | • Maintenance Schedule |
| <input type="checkbox"/> If the disaster affects your building, what is the back up plan? | • Business Continuity Plan |
| <input type="checkbox"/> If key staff are affected by a disaster, is there a plan to operate without them? | • Business Continuity Plan |
| <input type="checkbox"/> Have staff been trained in how to use studio and field equipment? | • Staff Training Plan |
| <input type="checkbox"/> Have reporters been trained in what to ask during a disaster and how to deliver information? | • Staff Training Plan |

Key Areas:

Organisation's capacity to deliver information during a disaster

Issues to consider	Sources of information
<input type="checkbox"/> What transport and equipment is available for reporters to operate safely in the field?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> What equipment is available to get information quickly from Disaster Management Operations Rooms, or from the field?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Are staff with past experience in reporting on disasters available to lead and guide others?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Does everyone in the workgroup understand their role and who they report to?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Are facilities (food, water, shelter) available to support staff working under difficult conditions during a disaster?	• Emergency Broadcasting Plan

<input type="checkbox"/> Có sẵn những tin nhắn chuẩn để cảnh báo khán thính giả khi sắp xảy ra tai họa hay không?	• Những cảnh báo chuẩn ở dạng văn bản và âm thanh
<input type="checkbox"/> Đã có các nghiên cứu về tính hiệu quả của các thông điệp này cũng như cách thức các thông điệp này nên được sử dụng, hay chưa?	• Báo cáo về các nghiên cứu
<input type="checkbox"/> Có sẵn một chiến dịch nâng cao nhận thức của công chúng sử dụng tất cả các phương tiện truyền thông có sẵn hay không?	• Chiến dịch thông tin đã được phê chuẩn
<input type="checkbox"/> Có kế hoạch để thông báo cho khán thính giả biết trong suốt thời gian tai họa đang xảy ra về các cách để có được thông tin cần thiết từ các phương tiện truyền thông khác (ví dụ như TV quảng bá đài phát thanh) hay không?	• Chính sách quảng bá lẫn nhau
<input type="checkbox"/> Tất cả thiết bị trong phòng thu đều hoạt động tốt hay không?	• Lịch Bảo trì
<input type="checkbox"/> Máy điện thoại và máy tính đều hoạt động tốt hay không?	• Lịch Bảo trì
<input type="checkbox"/> Nếu tai họa ảnh hưởng đến tòa nhà của quý vị, kế hoạch dự phòng của quý vị là thế nào?	• Kế hoạch Hoạt động Liên tục
<input type="checkbox"/> Nếu nhân viên chủ chốt bị ảnh hưởng bởi tai họa, quý vị có sẵn kế hoạch để hoạt động trong khi thiếu vắng họ hay không?	• Kế hoạch Hoạt động Liên tục
<input type="checkbox"/> Đội ngũ nhân viên đã được huấn luyện về cách sử dụng thiết bị phòng thu và thiết bị hiện trường hay chưa?	• Kế hoạch Huấn luyện Nhân viên
<input type="checkbox"/> Các phóng viên đã được huấn luyện nên hỏi gì trong khi tai họa đang xảy ra và cách thức cung cấp thông tin hay chưa?	• Kế hoạch Huấn luyện Nhân viên

Những lĩnh vực chính yếu:

Năng lực cung cấp thông tin của tổ chức trong khi tai họa đang xảy ra

Các vấn đề cần xem xét	Các nguồn thông tin
<input type="checkbox"/> Có sẵn phương tiện di động và thiết bị nào cho các phóng viên để họ làm việc một cách an toàn tại hiện trường?	• Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp
<input type="checkbox"/> Có sẵn thiết bị nào để nhanh chóng có được thông tin từ Phòng Điều hành Quản lý Tai họa, hoặc từ hiện trường?	• Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp
<input type="checkbox"/> Có sẵn nhân viên có kinh nghiệm trong quá khứ về tường thuật các tai họa để dẫn dắt và hướng dẫn các nhân viên khác hay không?	• Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp
<input type="checkbox"/> Có phải tất cả mọi người trong nhóm làm việc đều hiểu nhiệm vụ của mình và biết mình cần báo cáo với ai?	• Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp
<input type="checkbox"/> Có sẵn các cơ sở vật chất (thực phẩm, nước, chỗ ở) để giúp nhân viên làm việc trong điều kiện khó khăn trong khi tai họa đang xảy ra?	• Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Are staff able to stay in touch with their family so they are reassured about their safety? | • Emergency Broadcasting Plan |
| <input type="checkbox"/> Are on air staff being given regular feedback and guidance? | • Emergency Broadcasting Plan |
| <input type="checkbox"/> Is it clear who is taking editorial and legal responsibility for the content and programming? | • Emergency Broadcasting Plan |
| <input type="checkbox"/> Is output being recorded for later review and 'lessons learnt'? | • Emergency Broadcasting Plan |

**Key Areas:
After the disaster**

Issues to consider	Sources of information
<input type="checkbox"/> Has essential information been provided to audiences to help them recover?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Are government authorities and support agencies being contacted to explain what they are doing to assist?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Is information about support accurate, timely, clear and relevant to audience needs?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Are audience members being given an opportunity to express their needs and tell their stories?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Has everyone in the workgroup been brought together for a 'debrief'?	• Emergency Broadcasting Plan
<input type="checkbox"/> Has support been given to staff who may have suffered trauma?	• Staff Support Plan
<input type="checkbox"/> Has a debrief with providers of essential information been conducted?	• Agreement with Disaster Managers
<input type="checkbox"/> Has any research on audience reaction to content been undertaken?	• Reports on research
<input type="checkbox"/> Have 'lessons learnt' been documented?	• Incident reports
<input type="checkbox"/> Have all planning documents been reviewed and updated based on the experience?	• Relevant documents

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nhân viên có thể duy trì liên lạc với gia đình của họ để gia đình yên tâm về sự an toàn của họ hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Nhân viên đang phát sóng có thường xuyên được biết ý kiến phản hồi và các hướng dẫn hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Có rõ ràng ai chịu trách nhiệm về phương diện biên tập và pháp lý đối với nội dung và chương trình hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Các chương trình có được ghi âm để xem xét sau này và 'rút kinh nghiệm' hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |

Những lĩnh vực chính yếu:
Sau khi xảy ra tai họa

- | Các vấn đề cần xem xét | Các nguồn thông tin |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Thông tin cần thiết đã được cung cấp cho khán thính giả để giúp họ phục hồi hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Có liên lạc với các cơ quan chính phủ và các cơ quan hỗ trợ để họ giải thích những gì họ đang thực hiện để trợ giúp hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Thông tin về sự trợ giúp có chính xác, kịp thời, rõ ràng và phù hợp với nhu cầu của khán thính giả hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Khán thính giả có cơ hội để bày tỏ nhu cầu và kể những câu chuyện của họ hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Tất cả mọi người trong nhóm làm việc có được tập hợp lại để 'tổng kết' hay không? | • Kế hoạch Phát sóng trong Trường hợp Khẩn cấp |
| <input type="checkbox"/> Những nhân viên có thể đã bị đau buồn tâm lý có được trợ giúp hay không? | • Kế hoạch Trợ giúp nhân viên |
| <input type="checkbox"/> Đã tiến hành một buổi tổng kết với các cơ sở cung cấp thông tin cần thiết hay chưa? | • Thỏa thuận với Nhân viên Quản lý Tai họa |
| <input type="checkbox"/> Đã thực hiện bất kỳ cuộc nghiên cứu nào về phản ứng của khán thính giả đối với nội dung được cung cấp hay không? | • Báo cáo về các nghiên cứu |
| <input type="checkbox"/> Đã lưu trữ 'bài học rút kinh nghiệm' hay chưa? | • Các báo cáo về sự cố |
| <input type="checkbox"/> Tất cả tài liệu hoạch định đã được xem xét và cập nhật dựa trên kinh nghiệm? | • Tài liệu liên quan |



Online Resources

Australian Broadcasting Corporation

<http://www.abc.net.au/news/emergency/>

Asian Disaster Preparedness Center

<http://www.adpc.net/igo/>

Asian Disaster Reduction Center

<http://www.adrc.asia>

Asian Disaster Risk & Response Network

<http://www.adrrn.net/>

ASEAN Coordinating Centre for Humanitarian Assistance on disaster management

<http://www.ahacentre.org>

Center for Preparedness, Philippines

<http://www.cdp.org.ph/index.php/main>

Communication is Aid Video

<http://www.youtube.com/watch?v=Uibg0JREldc>

Communicating with Disaster Affected Communities Network

<http://www.cdacnetwork.org>

First Response Radio

<http://firstresponseradio.org>

International Federation of Red Cross

<https://www.ifrc.org/>

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs

<http://www.unocha.org/>

United Nations Media Handbook

<http://www.unisdr.org/archive/20117>

United Nations Office for Disaster Risk Reduction – Prevention Web

<http://www.unisdr.org/we/inform/preventionweb>

Tài liệu Trực tuyến

Australian Broadcasting Corporation (Cơ quan Truyền thông Úc)

<http://www.abc.net.au/news/emergency/>

Asian Disaster Preparedness Center

(Trung tâm Phòng chống Tai họa Á Châu)

<http://www.adpc.net/igo/>

Asian Disaster Reduction Center

(Trung tâm Giảm thiểu Tai họa Á Châu Á)

<http://www.adrc.asia>

Asian Disaster Risk & Response Network

(Mạng Rủi ro & Ứng phó Tai họa Á Châu)

<http://www.adrm.net/>

**ASEAN Coordinating Centre for Humanitarian Assistance
on disaster management (Trung tâm Điều phối Cứu trợ
Nhân đạo về Quản lý Tai họa ASEAN)**

<http://www.ahacentre.org>

Center for Preparedness, Philippines

(Trung tâm Chuẩn bị Sẵn sàng, Phi Luật Tân)

<http://www.cdp.org.ph/index.php/main>

Communication is Aid Video (Video Giao tiếp là Viện trợ)

<http://www.youtube.com/watch?v=Uibg0JREldc>

**Communicating with Disaster Affected Communities Network
(Mạng Giao tiếp với các Cộng đồng bị Tai họa Ảnh hưởng)**

<http://www.cdacnetwork.org>

First Response Radio (Đài phát thanh Ứng phó Đầu tiên)

<http://firstresponseradio.org>

International Federation of Red Cross

(Liên đoàn Hồng Thập tự Quốc tế)

<https://www.ifrc.org/>

**United Nations Office for the Coordination of Humanitarian
Affairs (Văn phòng Điều phối Nhân đạo Sự vụ Liên Hiệp Quốc)**

<http://www.unocha.org/>

United Nations Media Handbook

(Cẩm nang Truyền thông Liên Hiệp Quốc)

<http://www.unisdr.org/archive/20117>

**United Nations Office for Disaster Risk Reduction – Prevention
Web (Văn phòng Liên Hiệp Quốc Phụ trách Giảm thiểu Rủi ro
Tai họa – Mạng Phòng chống)**

<http://www.unisdr.org/we/inform/preventionweb>



International Development
Australian Broadcasting Corporation



Further information:
www.abcinternationaldevelopment.net.au



International Development
Australian Broadcasting Corporation



Further information:
www.abcinternationaldevelopment.net.au