

<p>Հավելված N 1 03/12/2021թ. N 08-L/21 հրամանի</p> <p style="text-align: center;">«ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՄԵՐԻԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ» ՀԻՄՆԱԴՐԱՄԻ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳ ԶԳՆԱԺԱՍՍՅԻՆ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՄԱՍԻՆ</p>	<p>Appendix N 1 to decree N 08-L/21 03/12/2021</p> <p style="text-align: center;">POLICY ON CRISIS MANAGEMENT COMMUNICATION OF THE “AMERICAN UNIVERSITY OF ARMENIA” FUND</p>
<p>Նպատակ Արդյունավետ ճգնաժամային կառավարման հաղորդակցման նպատակն է մեղմել ստեղծված արտակարգ իրավիճակը, ճգնաժամը կամ խնդրահարույց միջադեպը և ապահովել դասախոսակազմի, աշխատակազմի, ուսանողների և համայնքի անվտանգությունը՝ տրամադրելով ճշգրիտ տեղեկություն բոլոր շահառու կողմերին:</p> <p>Այս կանոնակարգը Հայաստանի ամերիկյան համալսարանի (ՀԱՀ) համար հիմք է հանդիսանում՝</p> <p>ա. կառավարելու համալսարանի վրա ներգործություն ունեցող արտակարգ իրավիճակները և ճգնաժամերը,</p> <p>բ. Պաշտպանել համալսարանի համայնքի առողջությունը և անվտանգությունը արտակարգ իրավիճակների կամ ճգնաժամերի ընթացքում,</p> <p>գ. աջակցել արտակարգ իրավիճակի կամ ճգնաժամի պատճառով խափանված համալսարանի գործունեության շարունակականության և հեղինակության կառավարմանը</p> <p>Մահմանում ա. Ճգնաժամ՝ նշանակում է արտաքին կամ ներքին գործոններով պայմանավորված իրավիճակ կամ հանգամանք, որտեղ առկա է համալսարանի գործունեության, հեղինակության ուղիղ կամ սպառնացող վտանգ կամ լուրջ վնասվածքի կամ մահվան վտանգ, որն առաջացել է համալսարանի ներգրավմամբ որևէ իրավիճակի արդյունքում, և որի արդյունավետ լուծումը վեր է ՀԱՀ-ի բնականոն կառավարման կառույցների և ընթացակարգերի հնարավորություններից: բ. Արտակարգ իրավիճակ՝ նշանակում է ճգնաժամ, որի արդյունավետ լուծումը ՀԱՀ-ի</p>	<p>Purpose The purpose of effective crisis management is to mitigate the identified emergency, crisis, or controversial incident and protect the safety of the faculty, staff, students, and community by providing accurate information to all stakeholders.</p> <p>This Policy establishes the framework for the American University of Armenia (AUA) to:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. manage emergencies and crises affecting the University; b. protect the health, safety and security of the community of the University in emergencies or crises; and c. support the continuation of, and management of disruption to the University's business and reputation, caused by an emergency or crisis. <p>Definition</p> <ul style="list-style-type: none"> a. A Crisis means any situation or circumstance, internally or externally caused, where there is immediate or imminent risk to the University's business, reputation, or there is a significant risk of serious injury or death to people arising from a situation that involves the University and is beyond the capacity of normal AUA management structures and processes for effective resolution. b. An Emergency means a crisis that is within the capacity of normal AUA

<p>բնականոն կառավարման կառույցների հնարավորությունների ներքո է:</p> <p>գ. Միջադեպ՝ նշանակում է իրավիճակ, որը Արտակարգ իրավիճակ կամ ճգնաժամ չէ:</p> <p>Ճգնաժամային կառավարման հաղորդակցման հանձնախմբի ակտիվացում</p> <p>Արտակարգ իրավիճակի կամ ճգնաժամի ընթացքում ՀԱՀ-ի Գործադիր խմբի անդամները հանդիպում կհրավիրեն՝ գնահատելու ճգնաժամային իրավիճակը և որոշելու Ճգնաժամային կառավարման հաղորդակցման (CMC) հանձնախմբի ակտիվացման անհրաժեշտությունը: CMC-ի ակտիվացման վերջնական որոշման պատասխանատուն ՀԱՀ նախագահն է: Նախագահի բացակայության դեպքում Գործադիր խմբի անդամները կարող են վերջնական որոշում կայացնել, որը կհամաձայնեցվի խմբի բոլոր անդամների հետ:</p> <p>CMC-ն հանդիպում կհրավիրի՝ քննարկելու և կազմակերպելու ներքին և արտաքին հաղորդակցությունը ըստ անհրաժեշտության՝ ճգնաժամի բնույթից ելնելով:</p> <p>Ճգնաժամային կառավարման հաղորդակցման հանձնախմբի անդամներ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Նախագահ, հանձնախմբի նախագահ ● Ուսումնական հարցերով փոխնախագահ ● Վարչական գործառույթների հարցերով փոխնախագահ ● Ֆինանսական հարցերով փոխնախագահ ● Հասարակայնության հետ կապերի տնօրեն, հանձնախմբի քարտուղար ● Տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների ծառայությունների տնօրեն ● Շենքի շահագործման և ծառայությունների տնօրեն ● ՀԱՀ ծառայությունների մենեջեր ● ՀԱՀ դասախոսակազմի և/կամ աշխատակազմի լրացուցիչ անդամներ կներգրավվեն 	<p>management structures and processes for effective resolution.</p> <p>c. An Incident means a situation that is not an Emergency or a Crisis.</p> <p>Activation of Crisis Management Communication Committee</p> <p>During an emergency or crisis the Executive Team will assemble to assess the crisis and determine whether the Crisis Management Communication Committee (CMC) should be activated. The AUA President is responsible for a final decision to activate the CMC. In the absence of the President, the members of the Executive Team may make the final decision upon consensus among the members.</p> <p>The CMC will assemble to discuss and organize all the communication both internally and externally, as needed, based on the nature of the crisis.</p> <p>Crisis Management Communication Committee Members</p> <ul style="list-style-type: none"> ● President, Committee Chair ● Provost and Vice President for Academic Affairs ● Vice President of Operations and COO ● Vice President of Finance and CFO ● Chief Communications Officer (CCO), Committee Secretary ● Director of Information & Communication Technologies Services ● Director of Facilities and Services ● Manager of AUA Services ● Additional members of the AUA faculty and/or staff will be drafted into
--	--

<p>հանձնախումբ տվյալ ճգնաժամային իրավիճակին արձագանքելու նպատակով համապատասխան փորձագիտության անհրաժեշտության դեպքում</p> <p>Լրատվամիջոցների հարցումներ</p> <p>Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենի կողմից կստեղծվի տվյալ արտակարգ, ճգնաժամային իրավիճակի վերաբերյալ փաստաթերթիկ: Փաստաթերթիկը կներառի իրավիճակի ամփոփ նկարագիր, այդ թվում՝ բոլոր լրատվամիջոցներին և այլ կողմերին տրամադրվելիք հայտնի մանրամասները: Այդ տեղեկությունը հասանելի կլինի նախագահին և համապատասխան փոխնախագահին (և կհաստատվի նրանց կողմից): Փաստաթերթիկը վերլուծության կենթարկվի՝ իրազեկված լինելու հանրության իրավունքի համատեքստում և գաղտնիության ու անվտանգության նկատառումներից ելնելով՝ անհրաժեշտության դեպքում ՀԱՀ-ի իրավաբանական թիմի հետ խորհրդակցությամբ:</p> <p>Լրատվամիջոցների բոլոր հարցումները պետք է ուղղվեն Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենին (cco@aua.am, +374 60 612 513): Արտակարգ իրավիճակների, ճգնաժամի և խնդրահարույց հարցերի պարագայում չափազանց կարևոր է միայն փաստացի տեղեկության տարածումը՝ զերծ մնալով չարաշահություններից և թյուրախոսություններից, առաջնորդվելով անվտանգության և գաղտնիության սկզբունքներով: Վերոհիշյալ հարցերն ավելի բարդ բնույթ են կրում ՀԱՀ-ում, քանի որ որոշ հարցումներ և հաղորդակցություններ հաճախ իրականացվում են և հայերեն, և անգլերեն լեզուներով:</p> <p>Ճգնաժամի դեպքում որպես խոսնակ հիմնականում նշանակվում է Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենը: Նա կարող նշանակել այլ անձի, որը լիարժեք իրազեկված է իրավիճակի մասին՝ տնօրենին աջակցելու այս առաջադրանքում:</p>	<p>the committee if particular expertise is needed to respond to a crisis.</p> <p>Media Inquiries</p> <p>A fact sheet of the emergency, crisis, should be developed by the CCO. The fact sheet contains a summary statement of the situation including all known details to be released to the media, and other stakeholders. This information is made available to (and approved by) the President, Provost, or appropriate Vice President. This fact sheet is analyzed with respect to the public’s right to know and concerns for privacy and security – in consultation with the university legal team when appropriate.</p> <p>All media inquiries should be forwarded to the CCO (cco@aua.am; +374 60 612 513). It is extremely important during emergencies, crises, and controversial issues that only factual information be distributed, speculation and rumors prevented, and security and privacy issues considered. These issues are made more complex at AUA since inquires and communications are often conducted in both Armenian and English.</p> <p>The designated spokesperson in case of crisis is the CCO who may appoint a person with direct knowledge of the situation to assist her/him in this task.</p>
---	---

<p>Նախագահը կամ համալսարանի առավել բարձր պաշտոնյան կառաջնորդի ճգնաժամին ղեկավարության արձագանքը փոխանցելու գործընթացը:</p> <p>Արտաքին և ներքին համայնքի հետ ողջ հաղորդակցությունը պետք է վերանայվի և հաստատվի Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենի և նախագահի, ուսումնական հարցերով կամ այլ համապատասխան փոխնախագահի կողմից:</p> <p>AUA CARES (auacares@aua.am)</p> <p>AUA CARES-ը (Գործողությունների արձագանքման հաղորդակցում ուսանողների համար) արձագանքման խումբ է, որն ակտիվացվում է CMC-ի կողմից ըստ անհրաժեշտության՝ միայն ճգնաժամի կամ արտակարգ իրավիճակի ժամանակ: Այն բաղկացած է Ուսանողական խորհրդի անդամներից, հոգեբանական խորհրդատվական ծառայություններից, Ուսանողների գործերի համակարգման, Ուսանողական և ուսումնական հարցերի գրասենյակների, ինչպես նաև յուրաքանչյուր ֆակուլտետից դասախոսների ներկայացուցիչներից: Ուսանողների գործերի համակարգման տնօրենը նախագահում է AUA CARES արձագանքման խումբը: AUA CARES-ի գործառույթն է աջակցել ՀԱՀ-ին, այն է՝ ապահովել ճգնաժամային իրավիճակում հայտնված ուսանողների հետ կապը և օգնության ձեռք մեկնել նրանց: Այդ գործողությունների թվում են հիվանդանոցային այցերը, տնայցերը կամ ցանկացած այլ անձնային կապ՝ կարիքի մեջ հայտնված ուսանողներին սփոփելու համար:</p> <p>Ինչպես ճգնաժամային ողջ հաղորդակցման, այնպես էլ AUA CARES-ի դեպքում, ներքին և արտաքին շահառու խմբերի հետ ցանկացած հաղորդակցություն պետք է հաստատվի Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենի, նախագահի և ուսումնական հարցերով կամ այլ համապատասխան փոխնախագահի կողմից՝ ՀԱՀ համայնքին կամ այլ շահառու կողմերին ուղարկվելուց առաջ:</p>	<p>The President of the University or the highest-ranking university official must take the lead in conveying the administration’s response to the crisis.</p> <p>All external and community wide communication must be reviewed and approved by the CCO and the President, Provost, or appropriate Vice President before it is disseminated.</p> <p>AUA CARES (auacares@aua.am)</p> <p>AUA CARES (Communicating Action Response for Students) is a response team activated by the CMC, as needed, during the period of the crisis or emergency only. It is comprised of members from Student Council, Counseling Services, Student Affairs, Registrar’s Office, and faculty representatives from each college/school. The Director of the Office of Student Affairs is the chair of the AUA CARES response team. The function of AUA CARES is to help AUA keep track of students that face adversity, and to reach out to those students with a helping hand. These activities include hospital visitations, home visitations, or any humane connection may offer comfort to students in need.</p> <p>As with all crisis communication, AUA CARES messaging to internal and external stakeholders must be approved by the CCO and the President, Provost, or appropriate Vice President before it is sent to the AUA community or any other constituency.</p>
---	--

ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔՆԵՐ, ԱՐՁԱԳԱՆՔ	TASKS - RESPONSE
<p>Համապատասխան շահառու կողմերի հետ կապի հաստատում. կախված իրավիճակի բնույթից՝ համապատասխան շահառու կողմերի հետ կապ կհաստատվի: Այդ շահառու կողմերը կարող են ներառել՝</p> <ul style="list-style-type: none"> • Հոգաբարձուների խորհուրդ • Համալսարանի տարածքում և դրանից դուրս գտնվող լրիվ և կես դրույքով դասավանդող դասախոսակազմ • Համալսարանի տարածքում և դրանից դուրս գտնվող լրիվ և կես դրույքով աշխատող աշխատակազմ • Համալսարանի տարածքում և դրանից դուրս գտնվող ուսանողներ • Դասախոսական սենատ • Ուսանողական կառավարման մարմին • Աշխատակազմի խորհուրդ • Ծնողներ • Շրջանավարտներ • Բիզնես համայնք /կարծիքի առաջնորդներ • Համալսարանին ծառայություններ մատուցող կազմակերպություններ, ֆակուլտետների գործընկերներ, դրամաշնորհային հաստատություններ • Զանգվածային լրատվամիջոցներ • Ընդհանուր հասարակություն <p>Համապատասխան հաղորդակցական լծակների սահմանում Նախագահը Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենի հետ միասին կսահմանի տեղեկության հաղորդակցման լծակներ և դրանց առաջնահերթության հաջորդականությունը, այդ թվում՝</p> <ul style="list-style-type: none"> • Համալսարանի ծառայողական խմբային էլ. հասցեները (օրինակ՝ faculty@aua.am) • Համալսարանի առանցքային պաշտոնյաներ • Ինտերնետային կայք • Լրատվամիջոցների լուսաբանումներ և/կամ հեռարձակմանը կամ տպագրմանը լուսաբանվող հարցազրույցներ 	<p>Contact appropriate constituencies Depending on the nature of the situation, appropriate constituencies will be contacted. Constituencies may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Board of Trustees • Full and part-time teaching faculty, on and off campus • Full and part-time staff, on and off Campus • Students, on and off campus • Faculty Senate • Student Government • Staff Assembly • Parents • Alumni • Business community/opinion leaders • Vendors, college partners, granting Entities • Mass Media • General Public <p>Determine appropriate communication vehicles The President with the CCO will determine the appropriate vehicle(s) to communicate information and their priority order, which may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campus list serve (e.g., faculty@aua.am) • Key campus individuals • Web Site • Media releases and/or interviews for Broadcast and Print Media

<ul style="list-style-type: none"> • Մամուլի ասուլիսներ • Դասախոսակազմի/աշխատակազմի ժողով <p>ՄԻՋԱԴԵՊԻՆ ՀԱՋՈՐՈՂ ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔՆԵՐ</p> <p>Փաստացի տեղեկություն հասանելի կլինի մի քանի հաղորդակցական լծակների միջոցով միջադեպին հաջորդիվ որոշ ժամանակահատվածով՝ Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենի հայեցողությամբ:</p> <p>Հետևողական և երախտիքի նամակներ կուղարկվեն արտաքին գործակալություններին կամ կազմակերպություններին, որոնք օգնություն են ցուցաբերել ճգնաժամի ընթացքում:</p> <p>Յուրաքանչյուր միջադեպից հետո տասնօրյա ժամկետում CMC-ի հանդիպում կկայանա՝ վերահաստատելու դրա արդյունավետությունը և դիտարկելու խմբի ռազմավարության բարելավման ուղիներ:</p> <p>Այլ պարտականություններ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Առաջարկել հաղորդակցման համապատասխան համակարգեր ճգնաժամային կամ արտակարգ իրավիճակում CMC-ի կողմից կիրառվելու նպատակով • Ապահովել համակարգերի և սարքերի անխափան աշխատանքը • Համակարգել մեդիա դասընթացներ հնարավոր բանախոսների կադրերի խմբի համար և ճգնաժամային հաղորդակցման ընթացիկ դասընթացներ խմբի անդամների համար • Ստեղծել անհրաժեշտ տեխնոլոգիաներով և ռեսուրսներով հագեցած հաղորդակցման կենտրոն • Հաստատել և վարել կապեր լրատվամիջոցների և այլոց հետ • Համապատասխան տարածք հատկացնել մամուլի ասուլիսների համար • Մասնակցել իմիտացիոն, վարժանքային և այլ միջոցառումների՝ 	<ul style="list-style-type: none"> • Press Conference • Faculty assembly/staff assembly <p>TASKS – POST INCIDENT</p> <p>Factual information should be available through several communication vehicles for a period of time after the incident, as determined by the CCO.</p> <p>Follow-up and appreciation letters to external agencies or organizations who assisted will be sent.</p> <p>The CMC will meet within 10 days of each incident to ascertain its effectiveness and to seek improvement strategies.</p> <p>Other Responsibilities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recommend appropriate communication systems for utilization during a crisis or emergency to the CMC. • Ensure systems and equipment are in appropriate working order. • Coordinate media training for a cadre of probable spokespersons, and on-going crisis communication training for team members. • Designate communication center with required technology and resources. • Establish and maintain relationships with media and others. • Designate appropriate spaces for press conferences. • Participate in simulations, drills, and tabletop exercises for readiness.
---	---

<p>պատրաստվածություն ապահովելու համար</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ունենալ հաղորդակցման մասնագետների կամավորների խումբ անհրաժեշտության դեպքում ներգրավման նպատակով ● Մտեղծել և կանոնավոր կերպով թարմացնել ճգնաժամային կառավարման հաղորդակցման ուղեցույց, որտեղ կներառվեն կոնտակտային տվյալներ, անդամների պարտականությունները, ստուգաթերթեր, փաստաթերթիկի ձևանմուշներ, նմուշային մամուլ հաղորդագրություններ, ճգնաժամերի պատմության մասին տեղեկություն, այդ թվում՝ դադարած ճգնաժամերի մասին, և այլն: <p>Ճգնաժամի դադարեցում</p> <p>Երբ նախագահը կհամարի, որ ճգնաժամը կամ արտակարգ իրավիճակն ավարտվել է, ՀԱՀ համայնքին կամ համապատասխան շահառու խմբին կհայտարարվի ճգնաժամի կամ արտակարգ իրավիճակի դադարեցման մասին: Հայտարարությունն ուղարկվելուց հետո բոլոր ենթահանձնաժողովները կապակտիվացվեն՝ ճգնաժամի կառավարման հաղորդակցման խմբի անունից Հասարակայնության հետ կապերի տնօրենից նրանց ուղարկվող համապատասխան ծանուցմամբ:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Maintain list of volunteer communication specialists who may be called upon if needed. ● Create and regularly update a Crisis Management Communications Handbook that includes contact lists, members' duties, checklists, fact sheet forms, sample press releases, history of crises, including closed crises, etc. <p>Closing of a crisis</p> <p>When the President determines that the crisis or emergency is over, an announcement shall be sent to the AUA community or the respective constituency, announcing of the closing of the crisis or emergency. Upon sending the announcement, all the sub-committees shall be deactivated by receiving a notification from the CCO on behalf of the Crisis Management Communication Team.</p>
---	--