

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně – sociální fakulta

Komunikace s veřejností v době řešení krizové situace

Diplomová práce

Autor: Bc. Renata Salátová

26. 5. 2008

Vedoucí práce: Ing. Jan Horák

Summary

Life on our planet does not exist without risks. Nobody is protected against extraordinary events and crisis situations.

Except for enormous traffic accidents and natural disasters such as floods, fires, windstorms, landslides and avalanches there are also probable accidents with leakage of dangerous chemical substances in the Czech Republic. Above listed probable situations require immediate reaction and in many cases their solution raises the need of communication with public.

In the Czech Republic there was for this purpose created a system of crisis management, which carries out prevention and correction of crisis situations and during crisis outbreak exercises specific procedures leading to reduction of crisis effect. Integral part of activities is the area of information flow (crisis communication) including informedness of general public.

The result of above described activity is the plan of communication with public. With respect to the fact that no rule of law solves the content and structure of this document, my proposal results from accessible scientific literature, performed analysis of chosen municipalities and consultation with professionals on this topic.

Information is the base of all events, however they are useless if they do not reach those who were they addressed to. That is why their transfer should play the main part when carrying out precautionary measures against extraordinary events and crisis situations as well as in the time of crisis situation solution.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Komunikace s veřejností v době řešení krizové situace vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 26.5. 2008

podpis studenta

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucímu práce panu Ing. Janu Horákovi za cenné připomínky a rady během zpracování mé práce, dále MěÚ Třebíč a HZS České Budějovice za poskytnuté materiály a konzultace a rodině a přátelům za podporu během celého studia.

Osnova

Úvod	7
1. Současný stav.....	9
1.1 Teoretické pojetí komunikace	9
1.1.1 Obsah pojmu komunikace	9
1.1.2 Typy komunikace	10
1.1.2.1 Typy komunikace podle prostředků	10
1.1.2.1.1 Verbální komunikace	10
1.1.2.1.2 Neverbální komunikace.....	13
1.1.2.2 Typy komunikace podle účelu	15
1.1.2.3 Typy komunikace podle vztahu mezi účastníky komunikačního procesu ..	15
1.1.2.3.1 Intrapersonální komunikace	16
1.1.2.3.2 Interpersonální komunikace	16
1.1.3 Mediální komunikace, masmédia	16
1.1.3.1 Média dle způsobu působení	17
1.1.3.2 Média dle rozsahu působení	21
1.2 Krizová komunikace	22
1.2.1 Vybrané pojmy z krizového managementu vztahující se ke komunikaci v krizových situacích.....	23
1.2.2 Krizové řízení	31
1.2.3 Krizové plánování	33
1.2.3.1 Obecné pojetí funkce plánování	33
1.2.3.2 Specifika krizového plánování	34

1.2.4	Legislativa	41
1.2.5	Krizová situace a média	45
1.2.6	Média sloužící jako prostředek varování a poskytování tísňových informací	52
2.	Cíl práce a hypotéza.	59
3.	Metodika	60
4.	Výsledky.....	61
4.1	Přípravenost ORP na krizové situace	61
4.2	Plán komunikace s veřejností.....	63
5.	Diskuze	95
6.	Závěr	104
7.	Seznam použité literatury	105
8.	Klíčová slova.....	110

Úvod

Potřeba komunikace je základním prvkem lidstva, která nás provází od počátku naší existence, neboť základní potřebou člověka je být v kontaktu s jinými lidmi a vyměňovat si s nimi různé pohledy na svět.

Život na naší planetě neexistuje bez rizik. Nikdo není před mimořádnými událostmi a krizovými situacemi chráněn. Ohrožen může být každý. Ale jen ten, kdo si to připustí, zbytečně sám neriskuje a ví, co v krizových situacích dělat, má větší šanci si uchránit zdraví, či dokonce zachránit život svůj, svých nejbližších nebo jiných postižených občanů.

V poslední době jako by krizí přibývalo, nebo se nám to alespoň tak jeví. Téměř každý den můžeme sledovat v médiích různá neštěstí, při kterých umírají lidé. Významný podíl na vzniku těchto situací má bezesporu sama lidská činnost. Navíc lidé zásadním způsobem ovlivňují klimatický systém planety, jehož následkem nejen vymírají druhy jednotlivých živočichů a rostlin, ale v konečném důsledku se společnost musí vypořádat s častějším výskytem přírodních katastrof.

Kromě velkých dopravních havárií a živelních pohrom, jako jsou povodně, požáry, vichřice, sesuvy půdy, sněhové laviny, jsou pro Českou republiku pravděpodobné havárie s únikem nebezpečných chemických látek, kde častou příčinou úniku jsou provozní havárie. Typickým příkladem následků takové technologické havárie je indický Bhópál, kdy na účinky nebezpečných látek zemřelo dosud přes 5000 lidí.

V posledních letech vzrůstají i další aspekty ohrožující bezpečnost, a to terorismus a ohrožení, vyplývající z používání moderních technologií, biotechnologií a genetického inženýrství.

V dnešní době otázkou není, zda dojde ke krizi, či nikoli. Správná otázka zní, jak se chovat v krizi a jak komunikovat za krizové situace. Výše uvedené předpokládané situace vyžadují okamžitou reakci na tyto události a v mnohých případech jejich řešení vyvolá potřebu komunikace s veřejností.

Za tímto účelem byl v České republice vytvořen systém krizového řízení, který provádí prevenci a korekci krizových situací a při vypuknutí krize uplatňuje specifické postupy v rámci protikrizové intervence a redukce negativního působení krize. Nedílnou součástí činnosti je právě oblast toku informací (krizové komunikace), včetně informovanosti široké veřejnosti.

Informace jsou základem veškerého dění, jsou ale k ničemu, pokud se nedostanou k těm, kterým jsou určeny. Proto by jejich předávání obyvatelstvu mělo hrát stěžejní roli při provádění preventivních opatření před mimořádnými událostmi a krizovými situacemi, stejně tak i v době řešení krizové situace.

Každá krize má svůj jedinečný vývoj a průběh. V souvislosti s touto skutečností, se dá vysledovat, jaký je zájem veřejnosti se informovat v jednotlivých stádiích krize a o jaký typ informace. Obecně se hovoří o třech typech krizové komunikace: komunikace před krizí, komunikace v době krize a komunikace v post-krizovém období. Cíl každého typu je odlišný a závisí na konkrétní potřebě společnosti v daný okamžik. U prvního a třetího typu lze vytvořit informační kampaň. V druhém případě se vyžaduje rychlá pro aktivní činnost vedoucí ke zvládnutí krize, při čemž v tomto období je zájem veřejnosti, být informován.

1. Současný stav

1.1 Teoretické pojetí komunikace

Potřeba komunikovat je jedna ze základních potřeb člověka, nelze nekomunikovat. Komunikují mezi sebou lidé, sociálně žijící zvířata, ale i lidé a zvířata navzájem.

Mezi 5 hlavních funkcí komunikování patří (36):

- *Informovat* – předat zprávu, doplnit jinou, něco oznámit,
- *Instruovat* – navést, vysvětlit,
- *Přesvědčit* – získat někoho na svou stranu, ovlivnit,
- *Vyjednat, domluvit (se)* – řešit a vyřešit.

Také však zahrnuje funkci *vztahovou*, tj. vytváření sociálních vazeb a jejich sdílení v sociálním prostoru (např. rodině).

Komunikace posiluje nebo naopak zmírňuje emoce a vytváří postoje. Dokáže provokovat, iniciovat, uchlácholit nebo zbrzdit druhého v jeho odhodlání, ale také přesvědčit o pravdě i věrohodně šířit lež (15).

Komunikovat znamená hovořit tváří v tvář, stejně jako vysílat televizní pořad nebo šířit informace prostřednictvím tisku, internetu, telefonu nebo televizního či rozhlasového vysílání.

Smyslem každé komunikace je dorozumět se a případně pozměnit svůj „vnitřní kontext“ v mysli, ve vědomí i v nevědomí. Informace, které přijímáme, informují nejen nás, ale doslova v nás (35).

1.1.1 Obsah pojmu komunikace

Slovo komunikace pochází původně z latinského základu *communis*, tj. společný, obecný (8). Podstatné jméno *communicatio*, *-ionis* pak označuje společnou účast, sdělení, spojení, přenos, předávání informace (9). Přidružené významy slova

„komunikovat“ hovoří o tom, že jde o „spojování“ něčeho, co bylo rozdělené, o předávání, doručování, dávání, ale lze také přeložit jako „sdílení“ – podílení se s někým o něco hodnotného.

Nejde tedy jen o proudění informace, ale i o podílení se na celku komunikace a na povaze či dopadu zprávy.

Pokud jde o komunikaci jako zprostředkované sdílení – základním východiskem je řeč **(1)**. Ta učinila člověka lidským, protože díky ní mohl osvětlit své pocity a duševní hnutí.

Obsahová i formální stránka komunikace do značné míry závisí na schopnostech jedince, vzdělání, momentálním duševním a zdravotním stavu, věku, pohlaví, ale i geografické a etnické kulturní oblasti, příslušnosti k sociálním společenským skupinám a zvláště pak na tradičních návycích, stereotypch a výchově v rodině **(34)**.

1.1.2 Typy komunikace

Komunikace může mít různé podoby a formy. Dělíme ji na několik typů **(20)**:

- podle prostředků, které jsou k realizaci nezbytné (verbální a neverbální),
- podle účelu (persvazivní komunikace),
- podle povahy vztahu mezi účastníky (komunikace intrapersonální, interpersonální, skupinová, veřejná, masová a mediální).

1.1.2.1 Typy komunikace podle prostředků

1.1.2.1.1 Verbální komunikace

Řeč lze považovat za základní prostředek dorozumívání. Zabarvení lidského hlasu, přízvuk a intonace doplňují informační stránku sdělení a zvyšují pravděpodobnost porozumění pro příjemce zprávy, který má možnost okamžité zpětné vazby.

Výhody ústní komunikace spočívají především v úspoře času, bezprostřední zpětné vazbě, rychlosti a účinnosti **(1)**.

Komunikační fáze (6):

Můžeme rozlišovat sedm fází komunikace:

1. *Ideová geneze* - vznik, zrod nápadu, myšlenky, názorů komunikátora (komunikátor = ten, kdo má myšlenky) (34).

2. *Zakódování* – vyjádření myšlenky v symbolech, slovech, znacích nebo pohybech.

Výsledkem procesu kódování je sdělení (6). To má formu buď verbální, nebo neverbální, zvláště v poslední době se stále více zdokonaluje informační a telekomunikační síť (např. některé organizace kromě komunikace tváří v tvář poskytují informace pomocí počítačové sítě, videa, oběžníků, prohlášení, systému informování, apod.).

3. *Přenos* - vedení vysílaného obsahu, pohyb symbolů od vysílajícího k příjemci.

4. *Příjem* - okamžik, kdy symboly dojdou k příjemci.

5. *Dekódování* - proces příjemcova výkladu, vysvětlení přijatých symbolů - závisí na základě předchozích zkušeností (vzdělání, výcvik, věk či jazyková vybavenost). Výstupem procesu dekodování je pochopení sdělení na straně příjemce (27).

6. *Akce* - činnost příjemce vyvolaná přijatou zprávou, využití informace.

7. *Zpětná vazba* – její přítomnost poskytuje možnost odpovědi příjemce, což umožňuje komunikátorovi zjistit, zda sdělení bylo řádně pochopeno.

Např. v době krizové situace, při vyhlášení evakuace, je zpětnou vazbou až samotné chování obyvatel. (Obyvatelstvo s evakuačními zavazadly se soustřeďuje v evakuačních střediscích). To se ale děje s poměrně velkou časovou prodlevou, od doby vydání pokynu, a komunikátor často nemá možnost vytvořit zpětnou vazbu dříve, čímž by mohl usměrňovat proces evakuačních příprav a jejího počátečního průběhu (12).

Požadavky na kvalitu poskytovaných informací:

Pravdivost

Je jedním z hlavních požadavků kladených na informace a informační služby poskytované veřejnou správou. Využití nepravdivých informací by vedlo ke skutečným škodám na straně občanů a v konečném důsledku by byl efekt zveřejňování informací neúčelný.

Aktuálnost

Neaktuální (zastaralá) informace se stává informací nesprávnou, tudíž nepravdivou. Informace musí být dostupné s dostatečným časovým předstihem.

Srozumitelnost

Informace musí být formulovány s ohledem na různé cílové skupiny uživatelů a respektovat jejich vzdělání, věk, schopnosti i potřeby.

Identifikovatelnost

V tomto smyslu se jedná o identifikovatelnost zdroje, původce informace. Na první pohled musí být zřejmé, že poskytované informace jsou hodnověrné.

Srovnatelnost

Poskytované údaje by měly být srovnatelné a porovnatelné. Např. v rámci měst a obcí různých krajů.

Přiměřenost informace

Poskytnutá informace by měla být adekvátní dané situaci.

Vedle ústní komunikace je další rozšířenou formou komunikace písemná. Výhodou je písemný dokument o dané akci, proto je více využívána v oficiálních sděleních.

1.1.2.1.2 Neverbální komunikace

Někdy tolik nezáleží na tom, co říkáme, ale jak to říkáme. Neverbální komunikace využívá ke sdělení **(33)**:

- *mimiku* - různé výrazy obličeje, které nejsilněji odráží emoční prožívání,
 - v obličeji rozlišujeme 3 mimické zóny : partii čela, oblast očí a dolní část obličeje (zejména ústa),
- *gesta* - pohyby rukou dokresluje to, co chceme vyjádřit slovně,
 - existují i národnostní a etnické rozdíly,
- *doteky*,
- *haptiku* – podání ruky, objetí, pohlazení, uhození,
- *pohyb, postoje* - nejčastěji vystihuje psychický stav člověka, patří sem pohyb, chůze, svěšení hlavy apod.,
- *obrazové prezentace*,
- *proxemiku* – sdělování vyjádřené přiblížením nebo naopak oddálením komunikujících osob.

Rozlišujeme čtyři proxemické zóny (22):

1. Intimní zóna – do 30 cm

Představuje odstup 30 cm a méně. Intimní vzdálenost je využívána například pro milování, uklidňování, ochranu apod. Takový styk je možno pozorovat např. mezi matkou a dítětem, milenci, manžely, blízkými přáteli. Intimní zónu si udržuje každý jedinec, jako svůj pomyslný ochranný prostor, kam nedovolí vstup cizím osobám.

2. Osobní zóna – 30 cm až 1 m

Na tuto vzdálenost se staví lidé při přátelské komunikaci a při různých setkáních, je zde možnost eventuálních dotyků.

3. Sociální zóna – 1 až 2,5 m

Sociální zóna představuje odstup, který je udržován vůči cizím osobám a neznámým lidem. Používáme ji např. ve služebním styku, při obchodním jednání, při komunikaci ve skupině apod.

4. Veřejná zóna – více jak 3,5 m

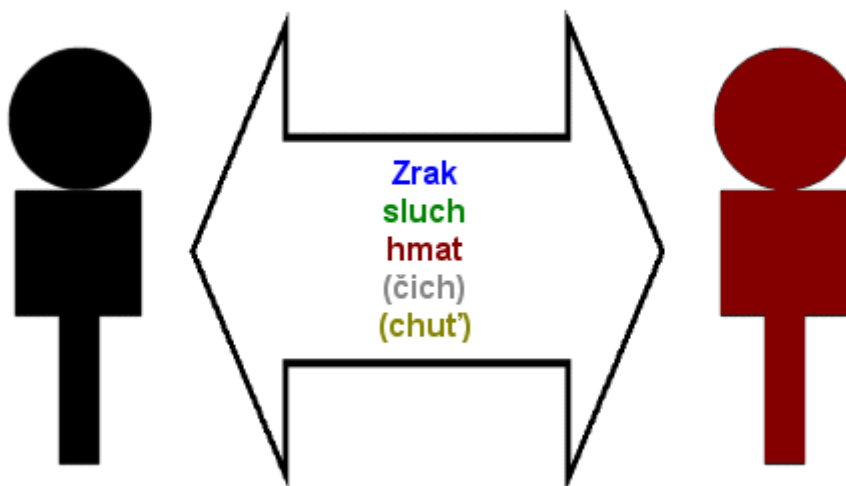
Je neosobní, tuto vzdálenost si udržuje například řečník od svého publika, učitel ve třídě apod. Neumožňuje debatu a řešení problémových situací.

Je vývojově starší a je specifická pro nižší živočichy (narozdíl od člověka, ten častěji využívá komunikaci verbální).

Některé projevy neverbální komunikace jsou vrozené a nebývají tolik kontrolovány vůlí. Díky tomuto typu komunikace vyjadřujeme postoj k příjemci zprávy (souhlas či nesouhlas s jeho názory, vzájemné sympatie apod.).

Důležitou složkou mimoslovní komunikace jsou (13):

- symbolická komunikace,
- metakomunikace – intonace, pohyb, úsměv,
- smyslová komunikace – vizuální,
 - sluchová,
 - čichová,
 - chuťová,
 - hmatová,
- nesmyslová komunikace – intuitivní, tzv. šestý smysl.



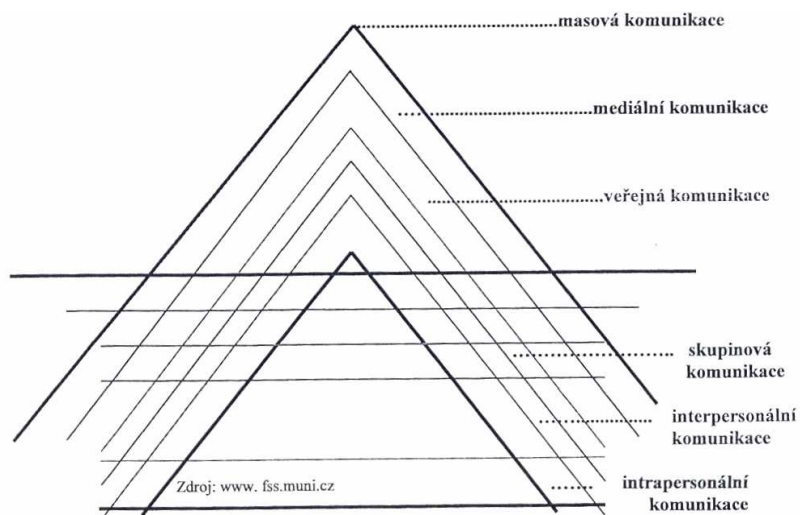
Obrázek č. 1.: Nesmyslová komunikace (38)

1.1.2.2 Typy komunikace podle účelu

Posuzujeme – li komunikaci z hlediska účelu, hovoříme potom o komunikaci *persvazivní*. Příjemce takové zprávy zaujme určité stanovisko, vytvoří si názor v souladu se záměrem komunikátora, který může využívat prostředky persvaze, a to manipulaci, argumentaci, demonstraci, ale i fyzické násilí (5). Komunikace se stala prostředkem moci a ovládnání druhých.

1.1.2.3 Typy komunikace podle vztahu mezi účastníky komunikačního procesu

Podle povahy vztahu mezi účastníky komunikace ji rozdělujeme na *interpersonální komunikaci* (individuí mezi sebou navzájem, v přímém vztahu s ostatními účastníky komunikačního procesu) – mezosobní (dialog), skupinovou (přednáška), mediální a masovou komunikaci (rozhlasové, televizní vysílání) a *intrapersonální komunikaci* (se sebou samým) (16).



Obrázek č. 2.: Typy sociální komunikace (1)

1.1.2.3.1 Intrapersonální komunikace

Je charakteristická tím, že člověk komunikuje sám se sebou jako s druhým subjektem. Může být ale slyšitelná, viditelná i pro druhé. Většinou je předpokladem dočasné rozčlenění psychiky, kdy dochází k prolínání a vzájemnému ovlivňování intrapersonální komunikace s vnitřní řečí.

1.1.2.3.2 Interpersonální komunikace

Realizuje se v přímém vztahu mezi účastníky komunikačního procesu.

Dělí se na:

Meziosobní, což je např. dialog, kdy dochází k oboustranné komunikaci a přímému kontaktu mezi dvěma účastníky komunikačního procesu. Je možná okamžitá zpětná vazba.

Skupinovou komunikací je třeba přednáška, kdy přednášejícím je jednotlivce a příjemcem skupina posluchačů. Ke zpětné vazbě dochází většinou po nějaké časové prodlevě (např. po přednášce).

Veřejnou komunikaci jsou oslovovány velké cílové skupiny obyvatel (voliči, diváci apod.), účastníci se vzájemně neznají. Podléhá jednotě místa a času, ale není individualizovaná (1).

Masovou např. sdělení v rozhlasu či televizi, kdy zdrojem informace je jednotlivce nebo skupina a příjemcem je veřejnost. Charakteristická je prostorová a časová vzdálenost.

1.1.3 Mediální komunikace, masmédiá

Termín „masová komunikace“ vznikl koncem třicátých let tohoto století a není snadné ho definovat. Jedna z definic říká: „*Masová komunikace zahrnuje instituce a postupy, jimiž specializované skupiny využívají technické prostředky (tisk, rozhlas, filmy apod.) pro šíření symbolického obsahu směrem k rozsáhlému, nesourodému a široce rozptýlenému publiku*“ (24).

Masmédia neboli hromadné sdělovací prostředky se v obecném slova smyslu zabývají „produkcí, reprodukcí a distribucí znalostí široce chápaných souborů symbolů, majících důležitý význam pro zkušenost v sociálním světě“.

Informace jsou zařazovány do masových médií nejen kvůli tomu, co je jejich obsahem, ale například i proto, že vypadají obrazně atraktivně (v televizi) nebo že něco vhodně symbolizují. Vedle obsahu informace se téměř vždy před odvysíláním zvažuje množství informací, které bude nabídnuto, rychlost (upřednostnění či odklad) a kontext.

Média se dělí (43):

- dle způsobu působení
 - tisk,
 - televize,
 - rozhlas,
 - internet,
- dle rozsahu působení
 - celostátní,
 - regionální,
 - místní,
- sloužící jako prostředek k varování a poskytování tísňových informací.

1.1.3.1 Média dle způsobu působení

Tisk jako médium:

Až do vynalezení knihtisku se většina knih opisovala ručně, pouze několik titulů bylo tištěno pomocí rytých dřevěných bloků, takže o vydávání novin nemohla být ani řeč. Navíc obě metody byly velmi pomalé, a proto bylo tehdy k dostání jen málo knih, samozřejmě byly i velmi drahé. Dovolit si je tedy mohly jen kláštery, univerzity a nejbohatší vrstvy obyvatel (4).

Vynálezem knihtisku byly dány základy pro vydávání novin. Do té doby existovaly jen noviny psané. První vydal římský konzul Gaius Julius Caesar pod názvem *Acta diurna*. Zprvu noviny informovaly jen o jednání veřejných institucí a byly

zaměřeny čistě zpravodajsky. Ale za císaře Augusta se staly i propagačním prostředkem. Rozmnožovány byly opisováním.

První tištěné noviny na světě *Avisa Relation oder Zeitung* vyšly v roce 1609. *České Sobotní (Outerní) Pražské poštovské noviny* začal vydávat tiskař a nakladatel Karel František Rosenmüller v roce 1719.

Od ledna roce 1990 nastal v oblasti tiskových médií obrovský boom. Výsledkem je současných zhruba 2000 titulů.

Televize jako médium:

První pohyblivý obraz se podařilo přenést v roce 1925 Charlesi Francisi Jenkinsovi z Washingtonu DC do Philadelphie (cca 200 km). Byl to obraz prezidenta USA W. G. Hardinga. V roce 1929 začala v Londýně stanice BBC s pokusným televizním vysíláním. První pravidelné televizní vysílání bylo zahájeno v roce 1935 v Berlíně. V roce 1949 byla v USA vyvinuta elektronická barevná televize a již v roce 1972 zřízeno prvních 2839 přípojů kabelové televize (3).

Toto médium vzniklo z technologií, které existovalo dávno před ním – z pohyblivých a nehybných fotografií a nahrávání zvuku. Má nadnárodní a mezinárodní charakter. K hlavním výhodám patří velmi rozsáhlý výstup, rozsah a dosah a rozmanité podoby obsahu. V současné době má přístup k televizi téměř každý a televizní vysílání patří k hlavním pilířům krizové komunikace s veřejností.

Rozhlas jako médium:

Předchůdcem rozhlasu byl telefon a telegraf, objeven byl až po televizi. V počátcích rozhlasového vysílání a v dobách totality měl stát monopol na rozhlasové vysílání. Později byl tento monopol uvolněn a při splnění stanovených podmínek může kdokoli dostat licenci na rozhlasové vysílání. Současně s licencí je nově vzniklé stanici přidělen vysílací kmitočet pro šíření vysílání. Po složitých počátcích vysílání českého rozhlasu z vysílače ve Kbelích se studio několikrát stěhovalo a potýkalo s obtížnou

finanční situací. Roku 1925 vstoupil do společnosti Radiojournal stát, navýšil základní jmění a umožnil další rozšíření programové nabídky (zpravodajství, hudba, umělecký program, divadelní představení, vysílání pro děti). Ve 30. letech se už jedná o vlivnou, dobře zavedenou instituci, která má u veřejnosti autoritu. Do rozhlasu přicházejí noví lidé s odbornou kvalifikací i inovativními nápady. Tzv. brněnská škola experimentuje s vysíláním ze záznamu a montážemi. Rozhlas zařazuje vzdělávací pásma a školské vysílání.

V roce 1939, po obsazení nacisty, přišla tvrdá cenzura, která skončila až roku 1945. Po válce rozhlas nějaký čas sloužil místo pošty a pomáhal při komunikaci, zavedena zpravodajská redakce.

Před rokem 1989 vysílala do komunistického Československa několik západních rozhlasových stanic, z nichž nejvýznamnější byly Rádio Svobodná Evropa, Hlas Ameriky nebo BBC, které byly pro řadu občanů zdrojem necenzurovaných informací. Z tohoto důvodu byl také jejich signál rušen rušičkami.

V České republice je ze zákona šířeno rozhlasové vysílání především formou veřejnoprávní služby. Tuto veřejnou funkci zajišťuje Český rozhlas.

V běžném provozu používáme čtyři vlnové rozsahy (21):

- pásmo dlouhých vln (LW)-přes vysokou hladinu rušení atmosférickou elektřinou se hodí pro trvalý příjem na velké vzdálenosti (dosah povrchové vlny je až 2000 km)
- pásmo středních vln (MW)-je nejužívanější, lze v něm s omezenou kvalitou přijímat největší počet vysílačů ze středních vzdáleností (dosah je až 1000 km)
- pásmo krátkých vln (SW) - příjem je závislý na odrazivosti ionosféry a na stavu sluneční činnosti (dosah je až 300 km)
- pásmo velmi krátkých vln (FM)-hlavním nositelem rozhlasových signálů je povrchová vlna, kde však dochází k výraznému kolísání intenzity a k rušení cestou od vysílače k přijímači. Mechanismus šíření FM vln je prakticky technicky zcela totožný s šířením televizních signálů, jejich dosah je 40-60 km

V České republice jsou pro rozhlasové vysílání využívány FM a MW pásma, 80 % populace je vybaveno přijímačem s velmi krátkými vlnami. Převážná část stanic na FM vlnách nepokrývá celé území ČR, ale jsou do určité míry lokální (37).

Internet jako médium:

Za vznik internetu může původně Studená válka, kdy mezi sebou soupeřily Spojené státy a tehdejší Sovětský svaz. Když Sověte vypustili sondu Sputnik, Američané se začali Sovětů obávat. Proto potřebovali vytvořit velení, které by se nedalo zničit jediným zásahem (atomovou zbraní). První testovací síť byla instalována počátkem roku 1968 v Národní výzkumné laboratoři ve Velké Británii. Tato síť však neopustila hranice jedné budovy.

Jak už to bývá, přišel požadavek na vybudování podobné sítě a zároveň i potřebné finanční prostředky z resortu obrany, konkrétně od grantové agentury ministerstva obrany USA, s názvem ARPA (Advanced Research Projects Agency). Podle této grantové agentury byla experimentální síť, která vznikla v roce 1969 také pojmenována jako ARPANET. Až do poloviny osmdesátých let se Internet nijak zvlášť nerozvíjel, byl omezen především na vládní a vojenské organizace. Velký boom přišel po roce 1993 a v současné době počet uživatelů přesáhl 300 milionů.

Rok	Počet uživatelů
1969	4
1971	13
1973	31
1983	562
1989	159 000
1993	2 050 000
2000	250 000 000
2003	350 000 000
2005	až 500 000 000

Tab. č. 1.: Počet uživatelů od roku 1969- 2005 (48)

Počet uživatelů však nadále roste, protože Internet je dnes dostupnější než kdy dřív (technické vybavení, minimální nároky). V dnešní době je vynikajícím nástrojem pro získávání informací (počet stránek přesáhl tři miliardy) a prostředek ke komunikaci.

1.1.3.2 Média dle rozsahu působení

Rozlišení jednotlivých médií:

ČTK - naprosto dominantní postavení u nás měla a má. Stručná, jasná, přesná a srozumitelná informace ve formě obrácené pyramidy – dodává zprávy do všech zásadních sdělovacích prostředků.

Celostátní deník - informace, ve které bude něco, co zaujme čtenáře i mimo region.

Místní deník - důraz na regionální události, prostor pro více podrobností.

Bulvární deník - snaží se z události vydobýt nějakou senzaci, hledá zákulisní informace.

Český rozhlas - seriózní informace ve zprávách, rozhovor nebo reportáž 2-3 minuty, bez dlouhých souvětí, bez cizích slov.

Místní soukromá rozhlasová stanice - proud hudby a nezávazných informací, krátké zprávy, ovšem i místo pro aktuální vstupy z místa „činu“, reportér je blízko svým posluchačům, možnost okamžité telefonické odezvy.

Česká televize - seriózně zpracovaná informace, rozhovor, reportáž.

Soukromá televize - snaží se co nejvíce vstoupit do domácností diváků, mapuje osudy lidí, hraje na citovou strunu, využívá protichůdná stanoviska.

Místní televizní zpravodajství - je brzo na místě, důraz na region, výpovědi lidí z místa.

1.2. Krizová komunikace

Krizová komunikace je pokračováním komunikace „normální“, avšak v „nenormální“ situaci. Krizová situace může být vyvolána nejrůznějšími příčinami (podcenění konfliktních situací, medializování nekatastrofického problému, přírodní katastrofy, katastrofy technického charakteru, velké dopravní havárie apod.). Je tedy nutné s krizemi počítat, předvídat je a připravit se na ně.

Krizová komunikace se dělí na tři základní fáze:

1. Komunikace před krizí

Cílem této komunikace je včasným, pravdivým a objektivním informováním zabránit vzniku krize, nebo alespoň krizi odvrátit. Jejím účelem je také seznámení obyvatel s možností vzniku nepříznivých událostí a instruovat je, jak se v případě jejich vzniku chovat.

2. Komunikace v době krize

I když jsme přijali veškerá preventivní opatření, jsou případy, kdy se krizi nevyhneme. V případě, že krize vypukne, okamžitě se o ni začnou zajímat média. Někdy o ní novináři vědí dokonce dříve než vrcholný management, ředitelé firem nebo prominenti, kterých se týká. Proto je důležité připravit se na komunikaci s médii pod časovým tlakem a ve stresu.

Cílem této komunikace je učinit opatření pro okamžitou reakci a zahájení jasné a přesné komunikace. Úkoly krizové komunikace v akutní fázi se mohou provádět podle předdefinovaných plánů.

3. Komunikace v post – krizovém období

Zde je hlavním cílem zabránit novým nebo dalším potenciálním krizím a to cílenou komunikační kampaní (analýza průběhu krize a účinnost krizové komunikace, formulace nových úkolů apod.)

Dnešní doba rychlé komunikace vyžaduje, aby veřejní a odpovědní činitelé byli připraveni reagovat na nouzové situace téměř se stejnou rychlostí, jakou jsou jim

informace o událostech sdělovány, protože dobrá krizová komunikace při záplavách, zemětřeseních, jaderných, průmyslových a ekologických haváriích nebo teroristických incidentech může zachránit spoustu lidských životů (26).

Za účelem řešení těchto krizí a jejich plánování byl vytvořen systém krizového řízení.

1.2.1 Vybrané pojmy z krizového managementu vztahující se ke komunikaci v krizových situacích

Nebezpečí

Nebezpečí je pojem, kterým se často označují možné zdroje nebo příčiny mimořádné události. Rovněž je využívána definice, která uvádí, že nebezpečí je stav lidského systému, při kterém vzniká újma na chráněných zájmech má vysokou pravděpodobnost (23).

Ohrožení

Termín ohrožení se v bezpečnostním managementu používá k tomu, aby se vyjádřilo to, že došlo k aktivaci zdroje rizika a k jeho působení na okolí. Je to soubor maximálních dopadů pohromy v daném místě za specifikovaný časový interval.

Riziko

Možnost, že s určitou pravděpodobností vznikne událost, kterou považujeme z bezpečnostního hlediska za nežádoucí. Riziko je vždy odvoditelné a odvozené z konkrétní hrozby. Míru rizika, tedy pravděpodobnost škodlivých následků vyplývajících z hrozby a ze zranitelnosti zájmu, je možno posoudit na základě tzv. analýzy rizik, která vychází i z posouzení naší připravenosti hrozbám čelit (17).

Riziko = míra ohrožení x míra zranitelnosti (23)

Hrozba

Jakýkoli fenomén, který má potenciální schopnost poškodit chráněné zájmy objektu. Míra hrozby je dána velikostí možné škody a časovou vzdáleností (vyjádřenou obvykle pravděpodobností čili rizikem) možného uplatnění této hrozby (17).

Mimořádná událost

Vymezení tohoto termínu je zakotvené i v tzv. krizové legislativě:

„Mimořádná událost je zde definována jako, škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací“ (31).

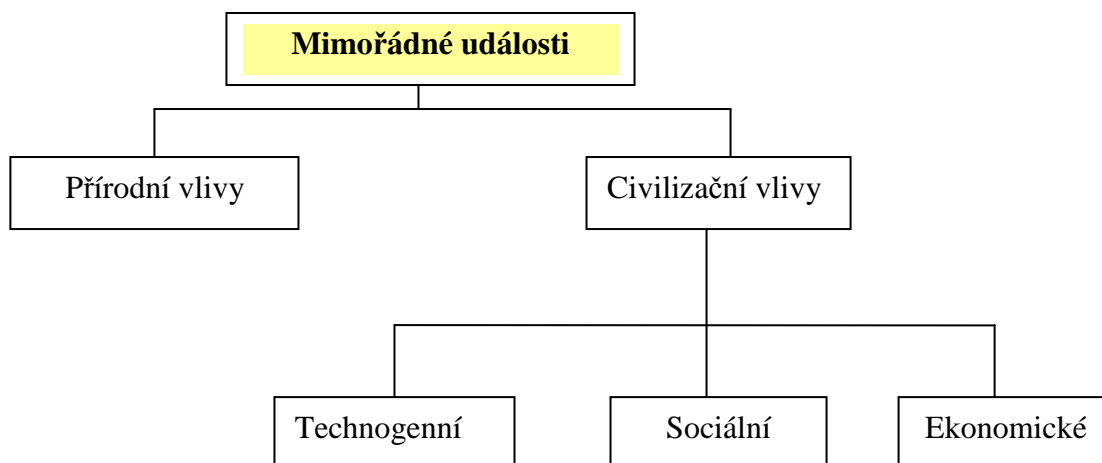
Tato definice vymezuje mimořádnou událost ve dvou oblastech:

- druhem škodlivého působení
- rozsahem škodlivého působení

Dále pak:

- mimořádné události vyvolané přírodními vlivy
- mimořádné události vyvolané civilizačními vlivy – technogenního charakteru
 - sociálního charakteru
 - ekonomického charakteru

Zřejmě existují i vzájemné souvislosti mezi civilizačními a přírodními vlivy (např. vliv produkce oxidu uhličitého na tvorbu skleníkového efektu což vede k oteplování planety).



Obr. č. 3.: Členění mimořádných událostí (30)

Mimořádná situace

Situace vzniká v určitém prostředí v důsledku hrozby vzniku nebo důsledku působení mimořádné události, která je řešena obvyklým způsobem složkami integrovaného záchranného systému, bezpečnostního systému, systému ochrany ekonomiky, obrany apod. a příslušnými orgány za použití jejich běžných oprávnění, postupů a na úrovni běžné spolupráce bez vyhlášení krizových stavů (17).

Pod tímto pojmem rozumíme situaci, která vzniká v důsledku hrozící nebo nastalé mimořádné události.

Mimořádná situace může být dle svého trvání:

- krátkodobá (dny - týdny)
- střednědobá (měsíce - roky)
- dlouhodobá (roky - desítky let)

Tento časový faktor však zahrnuje dobu nutnou k obnově základních funkcí postiženého objektu či území, ale ne dobu nutnou k obnově do původního stavu.

Každý územní celek má k zajištění své existence vlastní zdroje. Část z nich je předurčená právě k řešení mimořádných situací. Výše těchto zdrojů se zpravidla odvíjí od druhu a rozsahu mimořádných událostí v rámci daného území a neomezuje zdroje určené pro občany a organizace, ani neomezuje jejich zákonem zaručená práva.

Krizová situace (KS)

V některých případech může nabýt mimořádná situace takových rozměrů, že předurčené zdroje postiženého územního celku k jejímu řešení nestačí. Získání dalších zdrojů je možné jen na úkor omezení běžných funkcí systému, v některých případech i včetně práv a svobod občanů nebo vyžádáním z území, která mimořádnou situací ohrožená nejsou (17).

Toho lze dosáhnout jen zákonem stanoveným způsobem – aktem vyhlášení krizového stavu. Mimořádnou situací po dobu vyhlášení krizového stavu označujeme jako krizovou situaci.

V případě, že se jedná o krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním obrany České republiky před vnějším napadením, lze vyhlásit:

- stav nebezpečí
- nouzový stav
- stav ohrožení státu

Krizový plán (KP)

Je souhrn krizových opatření a postupů k řešení krizových situací.

Základní část obsahuje vymezení působnosti, odpovědnosti a úkolů správních úřadů a jiných státních orgánů a orgánů samosprávy, jimž zákon ukládá povinnost zpracovat KP, charakteristiku organizace krizového řízení, výčet a hodnocení možných krizových rizik, jejich dopad na území a činnost orgánů a organizačních složek státu (28).

Přílohou část KP tvoří přehled sil a prostředků k eliminaci krizových situací, katalog krizových opatření, typové plány, povodňové a havarijní plány a potřebné operační plány (30).

Komunikace

Je proces sdělování informací prostřednictvím artikulovaných slov. Komunikace je jedním z nejdůležitějších procesů, vedoucích k ustavování sociálního života.

Komunikace posiluje nebo tlumí emoce a formuje postoje. Dokáže popudit, provokovat, iniciovat – i uchlácholit a zbrzdit druhého v jeho odhodlání. Dokáže přesvědčit o pravdě i věrohodně šířit lež (35).

Verbální komunikace

Komunikace používající slov. Specifickou hlasovou formou lidské komunikace je artikulovaná řeč.

Neverbální komunikace

Využívá ke sdělení informace mimiku, pantomimiku, gesta, doteky, pohyb, postoje, ale užívá i prostor a celkový vzhled.

Masmédia

Nebo – li hromadné sdělovací prostředky, se v obecném slova smyslu zabývají „produkcí, reprodukcí a distribucí znalostí široce chápaných souborů symbolů, majících důležitý význam pro zkušenost v sociálním světě“.

Mediální zákon

Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání.

Medioplán

Označuje plán mediálního nasazení kampaně. Časový rozvrh, v němž budou odvysílány televizní či rozhlasové spoty, otištěna inzerce, spolu s podrobným rozpisem jednotlivých médií a formátů, uvedením ukazatelů očekávaného reklamního zásahu, ceníkových cen, agenturních provizí, slev od médií a od agentury atd. (42).

Krizová komunikace

Je přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami IZS za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí (29).

Plán komunikace s veřejností

Je jednou ze součástí havarijního plánu kraje. Cílem plánu komunikace s veřejností je informovat o tom, jakých cílů chceme dosáhnout, také o způsobu, jakým má být cílů dosaženo, kdo se bude podílet a jak (koho budeme informovat, jak zajistíme, aby informaci rozuměl, kdy to uděláme apod.) **(59)**.

Vnější havarijní plán (28)

Je plán pro území v tzv. zóně havarijního plánování stanovené kolem objektu, který je nositelem určitého nebezpečí vzniku havárie

- s nebezpečnými chemickými látkami a přípravky
- s ionizujícím zářením

Integrovaný systém vyrozumění a informování

Je soubor technických systémů a organizačních vazeb orgánů a organizací odpovídajících za vyrozumění a informování obyvatelstva ze zákona nebo dohod.

Informování

Podání informace obyvatelstvu cestou veřejných sdělovacích prostředků, především ČR, ČT, ale i dalších technických prostředků informatiky včetně soukromých a místních rozhlasů, kabelové televize, rozhlasových vozů, megafonů a tisku je nazýváno informování.

Jednotný systém vyrozumění a varování (JSVV)

Je souhrn organizačních vazeb a technických zařízení zřizovaných a provozovaných MV ČR. Je tvořen vyrozumívacími centry (VyC), přenosovými systémy, prvky varování, vyrozumění a zařízeními pro informování obyvatelstva **(41)**.

Vyrozumívací centra (VyC)

Je místo pro organizační, technické a provozní zabezpečení varování, vyrozumění a informování, která jsou umístěna na OPIS HZS IZS kraje a na pracovištích dalších subjektů, kterým vyplývá zabezpečení těchto úkolů ze zákona a zapojených do Integrovaného systému vyrozumění a informování.

Krajská operační a informační střediska (KOPIS)

Jsou krajská operační a informační střediska integrovaného záchranného systému, která slouží ke koordinaci složek IZS. KOPIS je jediným partnerem pro příjem tísňového volání s oprávněním nasadit síly a prostředky na likvidaci mimořádných událostí. Organizační součástí KOPIS je pracoviště telefonního centra tísňového volání 112 (TCTV 112).

Oddělení komunikačních a informačních systémů (KIS)

Komunikační a informační systém plní úkoly spojové služby jednotek požární ochrany, úkoly v oblasti komunikačních a informačních systémů pro územní odbor v sídle HZS kraje.

Tísňová informace

Je dle zákona 240/2000 sb. informace pro právnické a fyzické osoby o charakteru ohrožení a prováděných opatřeních k eliminaci následků MU předávaná ihned po ukončení varovného signálu.

Tísňové volání

Tísňovým voláním se rozumí bezplatná volba čísel, která jsou stanovena v číslovacím plánu a uvedena v telefonních seznamech a která je nutno pro záchranu lidských životů, zdraví nebo majetku zpřístupnit (17).

Čísla tísňového volání jsou stanovena takto:

150 – Hasičský záchranný sbor ČR

155 – Zdravotní záchranná služba

158 – Policie České republiky

156 – Městská policie

112 – Jednotné evropské číslo tísňového volání (Hasičský záchranný sbor ČR)

Zařízení pro tísňové informování

Jsou všechna zařízení využívána pro informování o povaze hrozícího nebezpečí a způsobech ochrany **(44)**.

Informační systém krizového řízení

Jsou informační systémy, které orgány krizového řízení využívají při plánování krizových opatření a při řešení krizových situací **(56)**.

Informační systém pro plánování civilních zdrojů (ARGIS)

Celostátně provozovaný informační systém veřejné správy pro informační podporu hospodářských opatření pro krizové stavy v oblasti evidence a plánování civilních zdrojů **(17)**.

Integrovaný záchranný systém (IZS)

Koordinovaný postup složek IZS při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Koordinací postupu složek IZS při společném zásahu se rozumí koordinace záchranných a likvidačních prací včetně řízení jejich součinnosti **(55)**.

Varování

Souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné upozornění obyvatelstva orgány veřejné správy na hrozící nebo nastalou mimořádnou událost, vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva a majetku. Zahrnuje zejména varovný signál, po jehož provedení je neprodleně realizováno informování obyvatelstva o povaze nebezpečí a o opatřeních k ochraně života, zdraví a majetku **(17)**.

Varovný signál

Obyvatelstvo je v případě hrozby nebo vzniku mimořádné události varováno varovným signálem "Všeobecná výstraha". Tento signál je vyhlášen kolísavým tónem sirény po dobu 140 vteřin a může zaznít třikrát po sobě v cca tříminutových intervalech. Obyvatelstvo je následně informováno např. rozhlasem, televizí, místním rozhlasem, tzv. mluvícími sirénami, vozidly složek integrovaného záchranného systému nebo jiným způsobem o tom, co se stalo a co se má v takovém případě dělat. Kromě varovného signálu "Všeobecná výstraha" existuje v České republice také signál "Požární poplach". Tento signál je vyhlášen přerušovaným tónem sirény po dobu 1 minuty (25 vteřin trvalý tón, 10 vteřin přestávka, 25 vteřin trvalý tón). Signál "Požární poplach" vyhlášený elektronickou sirénou napodobuje hlas trubky troubící tón "HO-ŘÍ", "HO-ŘÍ" - po dobu jedné minuty **(49)**.

Vyrozumění

Souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné předávání informací o hrozící nebo nastalé mimořádné události orgánům krizového řízení, právníkům osobám a podnikajícím fyzickým osobám podle havarijních plánů nebo krizových plánů **(17)**.

1.2.2 Krizové řízení

Ve všeobecné terminologii je KŘ heslem, které se váže k problematice rozličných nežádoucích - nebezpečných situací. Původně se jednalo o termín z politiky. Prvé použití tohoto termínu je sporné - připisuje se G. Washingtonovi. Později se stalo součástí slovníku zejména J.F. Kennedyho v souvislosti s kubánskou krizí v roce 1962. V nauce o podnikové ekonomice se pojem krizový management vyskytuje teprve od 70let, zpočátku s velice různým významem.

Latinské „crisis“ znamená rozdělení, svár, rozhodování, rozsudek. Krize označuje nejvyšší bod, vrchol, avšak také bod obratu, zvrát v dění **(10)**.

Je charakterizována jako porucha lidské společnosti a stala se také součástí života v moderní společnosti (7).

Krizové řízení (krizový management) je specifickou formou obecného řízení, uplatňovanou ve dvou rovinách:

- 1) v běžném stavu - v míru - zde se projevuje zejména v oblasti prevence a korekce krizových situací.
- 2) za krizových situací, zejména po vyhlášení některého z krizových stavů, v rámci protikrizové intervence a redukce důsledků negativního působení krize (2).

Krizové řízení zahrnuje:

Analýzu a vyhodnocení všech rizik na území kraje.

Plánování postupů při likvidaci krizové situace na základě vyhodnocení a způsoby řešení rizik a potřeba sil a prostředků.

Organizování protikrizových opatření, potřebných sil a prostředků a jejich nasazení.

Realizaci likvidace krizových situací, ochrany a záchrany lidských životů, zdraví a majetku a fungování základních podmínek pro život.

Kontrolu přípravy, organizace a realizace krizového řízení.

KŘ je vnímáno rovněž jako komplex opatření a úkolů, které plní veřejná správa spolu s dalšími organizacemi při vzniku MU a KS pro zajištění ochrany a bezpečnosti obyvatelstva, což lze v širších souvislostech vyjádřit aspekty typu:

- udržení funkčnosti veřejné správy,
- udržení fyzického a duševního zdraví obyvatelstva,
- zajištění dostupnosti životně důležitého zboží a služeb,
- humanitární pomoc postiženému území.

V širším pojetí lze KM prezentovat jako proces o následujících vývojových fázích:

- prevence,
- připravenost,
- odezva,
- obnova.

Prevenčí se rozumí činnosti směřující k tomu, aby k MU vůbec nedocházelo. Může se jednat např. o výstavbu vodních děl v rámci ochrany před povodněmi, provozování bezpečné přepravy nebezpečných látek, plánování rozvoje svěřeného území s ohledem na výskyt možných rizik v něm.

Připraveností se rozumí činnosti směřující k zajištění akceschopnosti bezpečnostního systému k provádění záchranných a likvidačních prací a opatření k řešení KS. Připravenost je zajišťována v oblasti organizační (tvorba havarijních a krizových plánů), technické (vybavenost systému technikou a ostatním materiálem), odborné způsobilosti (školení a výcvik) a v oblasti personální (naplnění jednotek, služeb, krizových managementů... osobami).

Odezvou se rozumí činnosti zabezpečující rychlé překonání MU, tak, aby byly minimalizovány její následky. Jedná se zejména o provádění záchranných a likvidačních prací.

Obnovou se rozumí činnosti směřující k co nejrychlejší obnově zákl.funkcí infrastruktury postiženého území. Obnova dopravních, komunikačních a energetických systémů., avšak v rámci KŘ se nejedná o uvedení do původního stavu postiženého území.

1.2.3 Krizové plánování

1.2.3.1 Obecné pojetí funkce plánování

Jestliže má být proces zvládnutí krizí úspěšný a efektivní, musí lidé vědět, co je třeba udělat. To je funkce plánování.

Plánování staví mosty mezi tím, kde jsme, a tím, kam chceme jít. Vytváří

podmínky pro to, aby se realizovaly určité záležitosti, které by se třeba za jiných okolností neuskutečnily. Je to proces, kdy zakládáme naše rozhodování na cílech a znalostech a tím vědomě určujeme průběh činností. Výsledkem plánování je plán, tj. psaný dokument, specifikující akce, které musí jednotlivé orgány krizového řízení a právnické a fyzické osoby (firmy) uskutečnit **(25)**.

Podstata plánování spočívá v následujících charakteristikách (7):

- přispívá k dosažení záměrů a cílů,
- je prioritní mezi manažerskými funkcemi,
- vztahuje se na veškeré aktivity,
- umožňuje efektivní provádění činností.

Efektivnost plánů je dána stupněm dosažení vytyčených záměrů či cílů. Ale také tím, do jaké míry přispěl k dosažení těchto záměrů či cílů, vzhledem k nákladům vynaloženým na jeho sestavení a realizaci. Plán totiž může přispět ke zkvalitnění požadovaných cílů, ale za cenu nepřiměřeně vysokých nákladů. Považujeme ho tedy za efektivní ve chvíli, kdy dosáhne svých cílů při vynaložení přiměřených nákladů za předpokladu, že náklady nejsou vyjádřeny pouze v časových či peněžních jednotkách, ale také mírou uspokojení jednotlivců a skupin.

Krizový plán je proto efektivní tehdy, jestliže cílů řízení rizik bude dosaženo při vynaložení přiměřených nákladů a zabezpečí, že ochrana svrchovanosti a území celistvosti ČR, ochrana jejich demokratických základů, ochrana životů, zdraví, majetkových hodnot občanů a životního prostředí nebude narušena víc, než stanovují tzv. přijatelné úrovně rizik u jednotlivých typů hrozeb nebo krizových situací **(2)**.

1.2.3.2 Specifika krizového plánování

Cílem krizového plánování je minimalizace možnosti vzniku krizových situací přírodního, antropogenního nebo sociálního a společenského charakteru. Snahou je

nalézt nejvhodnější způsoby protikrizové intervence, optimalizace metod a forem zvládání těchto nežádoucích jevů, včetně ekonomicky nejvýhodnějších cest obnovy poškozených systémů a jejich návratu do nového běžného stavu.

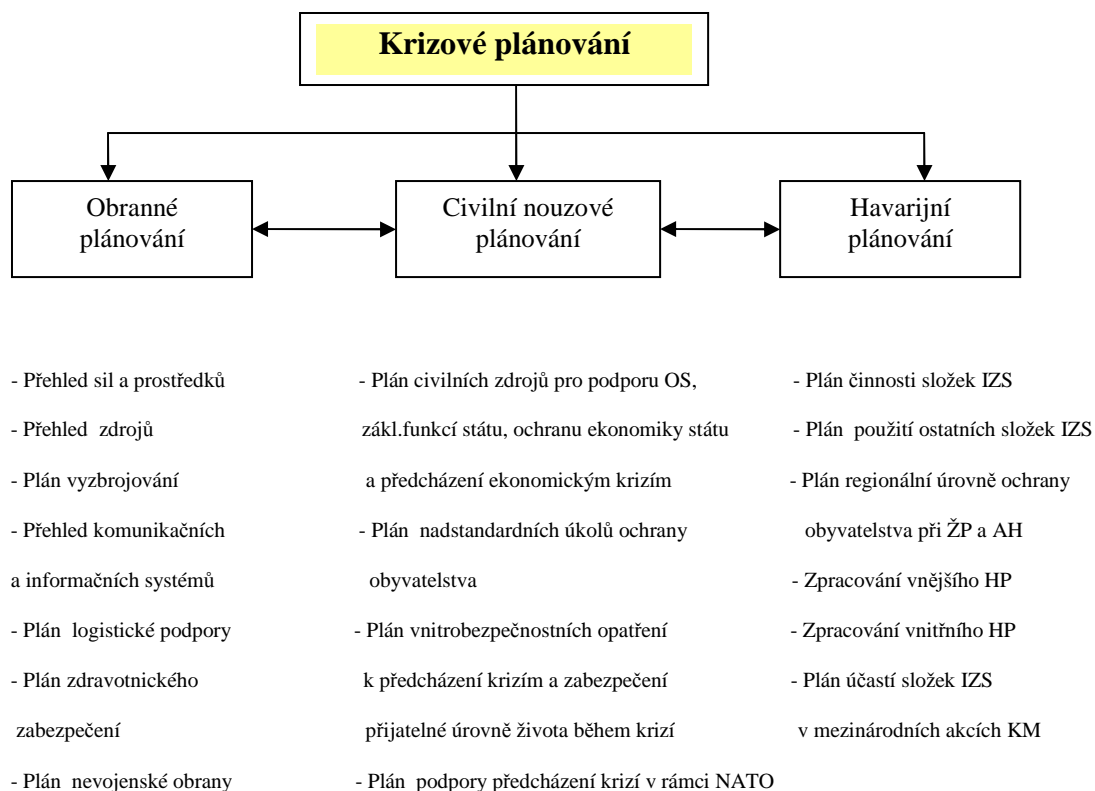
Vychází z obecných zásad a principů plánování, z norem a zásad krizového plánování v EU a NATO, dále pak z obecně platných právních předpisů, které tvoří rámec bezpečnostního systému krizového řízení v České republice.

Cílem krizového plánování je:

- vytvořit účelný a efektivní systém předcházení vzniku krizových situací (odborně připravené lidské, materiální a finanční zdroje),
- vytvořit akceschopný systém regulace (tlumení nebo eliminace) nežádoucích dopadů přírodních, antropogenních, společenských a sociálních forem hrozeb na vnější bezpečnost a základy státu (životní prostředí, civilní prvky, bezpečnost, životy a majetky lidu),
- vytvořit efektivní a ekonomicky přijatelný systém zvládání vybraných krizových situací, založený na proaktivním přístupu orgánů krizového řízení, složek IZS,
- sladit a koordinovat proces obranného plánování, civilního nouzového plánování a havarijního plánování, vytvořit podmínky pro vzájemnou součinnost mezi jednotlivými orgány krizového řízení a koordinovat činnost výkonných složek systému krizového řízení ČR (2).

Systém krizového plánování tvoří 3 relativně samostatné prvky:

- obranné plánování,
- civilní nouzové plánování,
- havarijní plánování.



Obr. č. 4.: Krizové plánování (2)

Obranné plánování (OP)

Obranné plánování se odvíjí od tradic, institucí a zákonů a uskutečňuje ji vláda ČR v rámci obranného plánování kolektivní obrany NATO (7).

Uskutečňuje se na třech úrovních:

- nadnárodní,
- národní,
- a úrovni resortu obrany.

A představuje systém tzv. klouzavého plánování obranných zdrojů, resp. zdrojů (lidských, věcných a finančních) vyčleněných pro obranu.

Zahrnuje tři fáze – plánování, programování a rozpočtování. Jednotlivé fáze se od sebe liší z časového, funkčního a obsahového hlediska. Platí, že fáze plánování je plánováním dlouhodobým (s časovým horizontem 10 a více let), fáze programování je

plánováním střednědobým (s časovým horizontem 5 - 6let) a fáze rozpočtování je plánováním krátkodobým (s časovým horizontem 1 rok - tedy roční plánování). Podstatou klouzavého plánování je skutečnost, že po uplynutí 1. cyklu dochází ve 2. cyklu k posunu o jeden rok dopředu. Projevuje se v tom, že všechny tři fáze si neustále zachovávají svůj charakter.

Základním řídicím dokumentem pro obranné plánování na národní úrovni je Zpráva o stavu zajištění obrany státu projednávaná každoročně ve vládě ČR (2).

Civilní nouzové plánování (CNP)

Zajišťuje koordinované a efektivní vyčleňování civilních zdrojů pro podporu ozbrojených sil a pro realizaci opatření podpory základních funkcí státu, ochrany ekonomiky státu a obyvatelstva a samozřejmě také předcházení krizím.

V souvislosti s přijetím nové strategické koncepce NATO v roce 1999 byly vytyčeny základní cíle CNP na nadnárodní úrovni:

- v podpoře předcházení krizí v rámci systému krizového řízení NATO,
- v podpoře spolupráce s ozbrojenými silami členských zemí NATO v době míru, v době krize i v době války,
- v zabezpečení funkčnosti vlády každé členské země během krize a války,
- v zabezpečení přijatelné úrovně společenského a hospodářského života během krizí,
- v podpoře a ochraně obyvatelstva během krize války.

Podpora a ochrana obyvatelstva během krize a války

Civilní ochrana je pravděpodobně nejznámější oblastí civilního nouzového plánování. Hlavním úkolem civilní ochrany je chránit obyvatele proti přímým účinkům války. Byl vypracován systém pátrání, varování a ochrany obyvatelstva a záchranných služeb, včetně ambulancí a požárních brigád. V současné době je ve většině zemí stav

míru, proto se tento systém používá k eliminaci hrozeb přírodního či antropogenního charakteru většího rozsahu.

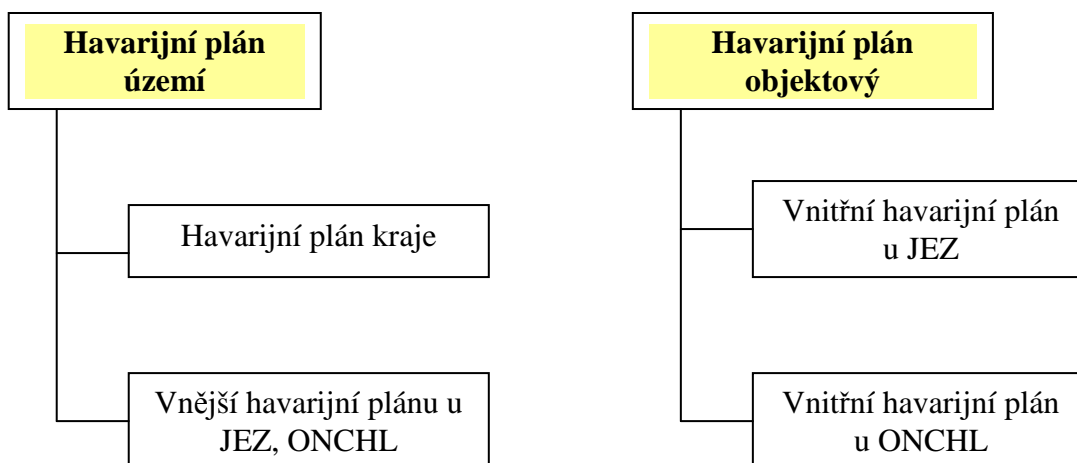
Na národní úrovni představuje CNP podsystém krizového plánování pro podporu a ochranu ekonomiky státu a ekonomickou bezpečnost. Řeší krizové situace spojené s narušením měnové politiky a bankovníctví, narušením dodávek ropy a ropných produktů, elektrické energie, plynu, potravin a pitné vody, léčiv atd. Rovněž se zabývá krizovými situacemi, kdy dojde ve větším rozsahu k narušení veřejného pořádku, protestních akcí, migračních vln apod.

Za koordinaci a plánování odpovídá Výbor pro civilní nouzové plánování a opatření jsou obsažena v krizovém plánu.

Havarijní plánování (HP)

Představuje souhrn činností, procedur a vazeb uskutečňovaným Ministerstvem vnitra, Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru ČR, Policejním prezídiem ČR, ředitelstvími Územních středisek Zdravotnické záchranné služby a orgány krajů.

Hlavním cílem je dosáhnout připravenosti k zvládnutí a řešení mimořádných událostí vzniklých v důsledku rizik přírodního charakteru a závažných rozsáhlých havárií (např. chemického, radiačního, technologického charakteru), kdy nedošlo k vyhlášení krizového stavu. Výsledkem havarijního plánování je *Havarijní plán*.



Pozn.: JEZ = jaderná energetická zařízení

ONCHL = objekty s nebezpečnými chemickými látkami

Obr. č. 5.: Členění havarijních plánů (25)

Havarijní plán (HP) se zpracovává pro řešení mimořádných událostí, které vyžadují vyhlášení třetího nebo zvláštního stupně poplachu, je přílohou Krizového plánu.

Skládá se z informační části (charakteristika kraje, jednotlivé druhy mimořádných událostí s uvedením možných následků a způsobů jejich eliminace), operativní části (síly a prostředky pro záchranné a likvidační práce, vyzkoušení složek IZS a varování obyvatelstva o MU) (28).

Obsahuje tyto druhy plánů konkrétních činností:

- *Plán vyzkoušení* obsahuje způsob předání prvotní informace o mimořádné události apod.
- *Traumatologický plán* obsahuje způsob zabezpečení zdravotnických opatření postiženým osobám atd.
- *Plán varování obyvatelstva* obsahuje způsob varování obyvatelstva o možném nebezpečí apod.
- *Plán ukrytí obyvatelstva* obsahuje zásady zabezpečení ukrytí apod.
- *Plán individuální ochrany obyvatelstva* obsahuje prostředky individuální ochrany, systém jejich výdeje apod.

- *Plán evakuace obyvatelstva* uvádí zásady provádění evakuace atd.
- *Plán nouzového přežití obyvatelstva* obsahuje nouzové ubytování, zásobování základními potravinami, pitnou vodou, dodávky energií apod.
- *Povodňový plán* je dokument, který obsahuje způsob zajištění včasných a spolehlivých informací o vývoji povodně, možnosti ovlivnění odtokového režimu, organizaci a přípravu zabezpečovacích prací; dále obsahuje způsob zajištění včasné aktivizace povodňových orgánů atd.
- *Plán ochrany území pod vybranými vodními díly před zvláštními povodněmi* obsahuje kategorie vodních děl, rozsah a účinek zvláštní povodně na území pod vodními díly atd.
- *Plán mimořádných veterinárních opatření* obsahuje přehled připravených mimořádných veterinárních opatření, způsob jejich provádění apod.
- *Plán veřejného pořádku a bezpečnosti* obsahuje způsob jeho zabezpečení atd.
- *Plán ochrany kulturních památek* obsahuje přehled kulturních památek, způsob zabezpečení jejich ochrany před účinky havárií apod.
- *Plán hygienických a protiepidemických opatření* obsahuje přehled připravených hygienicko epidemiologických opatření, způsob jejich provádění atd.
- *Plán komunikace s veřejností a sdělovacími prostředky* obsahuje přehled spojení na sdělovací prostředky, texty nebo nahrávky televizních a rozhlasových varovných relací.

Krizový plán (KP) je souhrnným plánovacím dokumentem, kterým zákonem stanovené orgány krizového řízení plánují ve své věcné a územní působnosti opatření a postupy pro případ vzniku krizových situací v době, kdy je všechno v klidu, bez zjevných problémů **(28)**.

Krizové plány se pro účely zpracování metodiky dělí na **(30)**:

1. krizové plány ministerstev a jiných správních úřadů
2. krizové plány územní, kam patří:
 - krizové plány krajů

Právníké a podnikající fyzické osoby, stejně tak určené obce zpracovávají plány krizové připravenosti pokud zajišťují plnění opatření vyplývajících z krizového plánu.

Krizový plán se zpracovává v písemné a elektronické podobě. Skládá se ze základní části (např. vymezení působnosti, charakteristika organizace KŘ, možná krizová rizika atd.) a přílohové části (např. přehled sil a prostředků, povodňové plány, plány spojení apod.) (31).



Obr. č. 6.: Typy krizových plánů (25)

1.2.4 Legislativa

Legislativní nástroje veřejné správy jsou důležité z hlediska lidské bezpečnosti, krizového řízení, plánování a tedy i krizové komunikace. Stejně tak důležitá je i struktura orgánů, které řízení zabezpečují.

Bezpečnost je prioritní cíl, a proto je zakotvena v právních a dalších předpisech, normách, standardech i různých morálních a jiných kodexech, které upravují chování a činnosti obecně nebo za specifických podmínek (23).

Základní legislativu pro řízení bezpečnosti a pro krizové řízení, z hlediska krizové komunikace, tvoří v České republice následující právní předpisy:

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon uvádí povinnosti poskytování informací vztahující se k působnosti jako jsou státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány a veřejné instituce. Dále pak formu poskytovaných zveřejnění a způsoby a místa zveřejňovaných informací.

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské řízení) v platném znění stanovuje postavení krajů a jejich orgánů a další náležitosti spojené s řízením a správou svěřeného území. Ukládá, že kraj pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů a při výkonu samostatné působnosti a přenesené působnosti chrání veřejný zájem, včetně informovanosti obyvatelstva při krizových situacích a mimořádných událostech.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní řízení) v platném znění stanovuje postavení obcí a jejich orgánů a další náležitosti spojené s řízením a správou veřejného území. Kodifikuje, že obec tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce.

Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů. Tento zákon upravuje práva a povinnosti právnických a fyzických osob při provozování rozhlasového a televizního vysílání. Provozovatel televizního vysílání nesmí využívat výhradní práva k vysílání události značného společenského významu způsobem, který by podstatnou část veřejnosti v České republice zbavoval možnosti sledovat tuto událost v přímém přenosu nebo ze záznamu v celoplošném televizním vysílání. Provozovatel televizního vysílání má právo vysílat v rámci pravidelných zpravodajských pořadů stručné aktuální informace o události, která je předmětem zvýšeného zájmu veřejnosti, přestože k jejímu vysílání má jiný provozovatel televizního vysílání výhradní vysílací práva, je-li tato událost veřejně přístupná.

Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů v platném znění zřizuje Hasičský záchranný sbor České republiky. Jeho základním posláním je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. Hasičský záchranný sbor tvoří GŘ HZS, který je součástí MV a HZS krajů. MV zřizuje na úrovni GŘ operační a informační středisko. HZS kraje zřizuje operační a informační střediska jako součást HZS kraje.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů v platném znění vymezuje integrovaný záchranný systém. Stanovuje základní složky IZS (HZS ČR, ZZS, Policie ČR) a jejich působnost. Dále stanovuje působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávních celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě mimořádné události a při záchranných a likvidačních prací a při ochraně obyvatelstva.

Při přípravě na mimořádnou událost a při provádění záchranných a likvidačních prací nařizuje použití krizové komunikace; krizovou komunikací se pro účely tohoto zákona rozumí přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití prostředků hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí.

Koordinaci IZS zajišťuje operační a informační středisko GŘ HZS; operační střediska HZS kraje.

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon) v platném znění ustanovuje práva a povinnosti organizačních jednotek státu, orgánu územní samosprávných celků, fyzických a právnických osob při přípravě na krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním obrany ČR před vnějším napadením a jejich řešení.

Zákon stanovuje orgány krizového řízení (vláda, ministerstva a jiné správní úřady, Česká národní banka, orgány kraje a ostatní orgány s územní působností, orgány obce), kodifikuje bezpečnostní radu kraje a bezpečnostní radu obce určené HZS kraje. Dále upravuje krizové plánování, práva a povinnosti právnických a fyzických osob.

Také vymezuje práva a povinnosti vlastníků hromadných informačních prostředků: „Každý, kdo provozuje hromadné informační prostředky včetně televizního a rozhlasového vysílání, je povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti orgánů krizového řízení neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit informace o vyhlášení krizových stavů a nařízených krizových opatřeních při krizových stavech.“

Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy v platném znění upravuje hospodářská opatření a otázky při vyhlášení krizových situací.

Nařízení vlády č. 462/2000 Sb., k provedení § 27 odst. 8 a § 28 odst. 5 zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon) ve znění nařízení č. 36/2003 Sb., které stanovuje režim nakládání s písemnostmi, činnost a složení bezpečnostních rad kraje a obce určené (viz § 15 odst. 4 písm. a) zákona č. 240/2000 Sb. v platném znění), náležitosti krizového plánu a plánu krizové připravenosti a způsoby jejich zpracování.

Vyhláška ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb., upravuje zásady koordinace složek IZS při společném zásahu; zásady spolupráce základních složek operačních středisek IZS; podrobnosti o úkolech operačních a informačních středisek; obsah dokumentace IZS, způsoby jejího zpracování a podrobnosti o stupních poplachu poplachového plánu; zásady a způsoby zpracování havarijního plánu kraje a vnějšího havarijního plánu; zásady spojení krizové komunikace a spojení v IZS.

Vyhláška ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva určuje způsob informování právnických a fyzických osob o charakteru možného ohrožení, připravovaných opatřeních a způsobu jejich provedení, dále pak technické, provozní a organizační zabezpečení jednotného systému varování a vyzoomění a způsob poskytování tísňových informací.

Vyhláška ministerstva vnitra č. 383/2000 Sb., kterou se stanoví zásady pro stanovení zóny havarijního plánování a rozsah a způsob vypracování vnějšího havarijního plánu pro havárie způsobené vybranými nebezpečnými chemickými látkami a chemickými přípravky souvisí se zákony č. 353/1999 Sb. a č. 239/2000 Sb.

1.2.5 Krizová situace a média

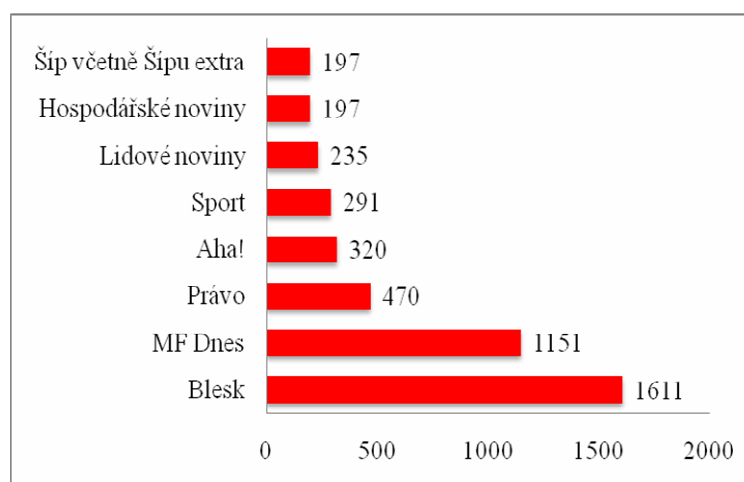
Jedním z nejdůležitějších prostředků, jak komunikovat s veřejností v době řešení krizové situace, je samozřejmě komunikace skrze média. Způsob práce konkrétních médií se velice liší vzhledem k jeho velikosti a dopadu (lokální, regionální, celostátní).

Tisk

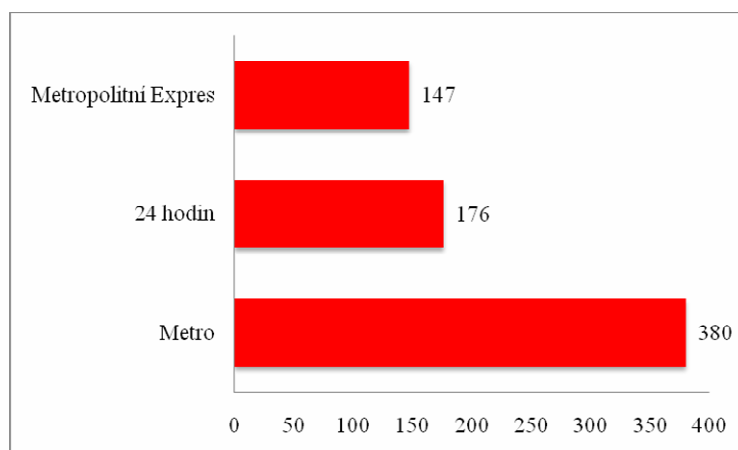
Předností tištěných médií je pravidelné a časté vycházení, jejich individualismus a orientace na realitu. Jsou dostupná velkému množství lidí, působí ve veřejné sféře i na „obyčejné“ publikum. Z pohledu oznámení o krizových situacích a stavech je nevýhodou časový interval, kdy se informace dostane k veřejnosti. Často rozhodují minuty a situace se musí řešit ihned, což tištěná média nemohou splnit.

V rámci prevence se využívá propagace ochrany obyvatel a chování obyvatel v krizových situacích pomocí letáků a příruček, které vydávají různé organizace (např. HZS, ČEZ). Je možné využít i formu reklamní kampaně např. pomocí billboardů, vývěsních tabulí, zde je ale nevýhodou vandalismus, který je poničí dříve, než stihnou zapůsobit.

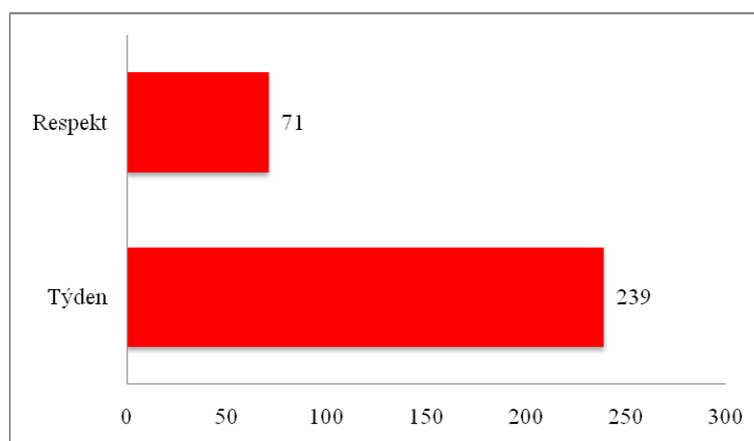
Přehledy nejčtenějších deníků, deníků zdarma, celostátních zpravodajských týdeníků a regionálních deníků jsou zobrazeny v následujících tabulkách:



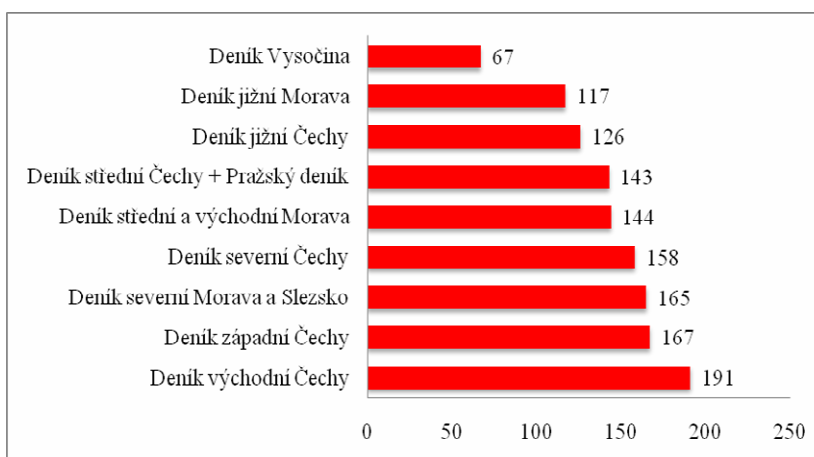
Graf č. 1.: Odhad čtenosti deníků (39)



Graf č. 2.: Odhad četnosti deníků zdarma (39)



Graf č. 3.: Odhad četnosti celostátních zpravodajských týdeníků (39)



Graf č. 4.: Odhad četnosti regionálních deníků (39)

Televize

K poskytování tísňových informací obyvatelstvu na území ČR jsou uzavřeny dohody mezi Ministerstvem vnitra - generálním ředitelstvím HZS ČR a Českou televizí. Obdobné dohody s hromadnými informačními prostředky jsou uzavírány na krajské úrovni. Proto i informace o tom, co se stalo, proč byla spuštěna siréna a varováno obyvatelstvo a co dělat dále, bude vysíláno v pravidelných relacích a zpravodajských vstupech i na místní úrovni, např. v rámci televizní kabelové sítě.

Rozhlas

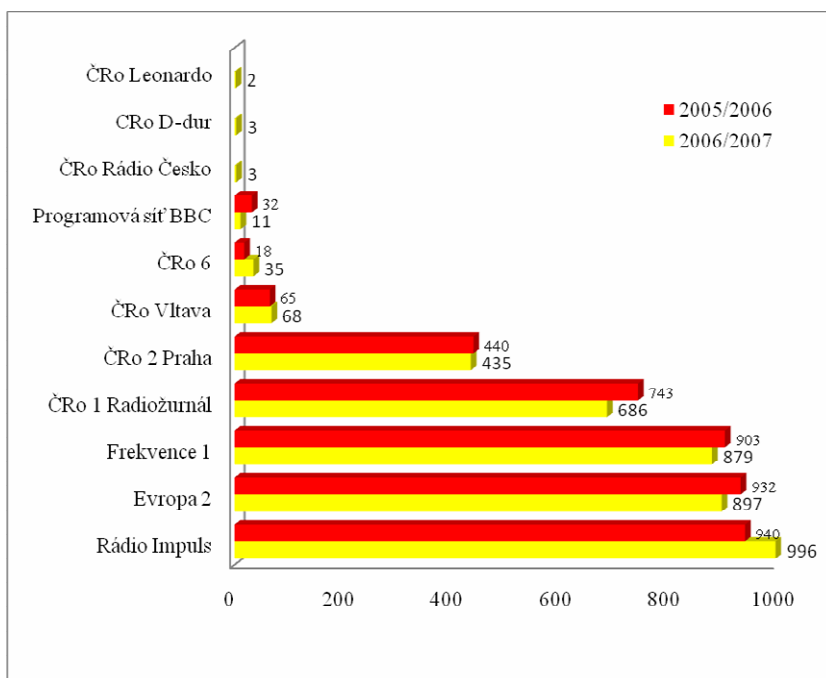
Vedle televizního vysílání patří k další důležité složce informování – v době krizové situace patří rádio s baterií k součásti evakuačního zavazadla, protože přijímač je snadno přenosný a lze poslouchat prakticky vždy a všude.

Podobně jako u ČT byla uzavřena dohoda i s Českým rozhlasem. Relace a informace obyvatelstvu by probíhaly i na regionální rozhlasové stanici nebo v rámci měst a obcí pomocí obecního rozhlasu či elektronické sirény. Ve většině míst však tyto informace budou vysílány na některém místním vysílači v pásmu VKV. Proto je dobré si předem zjistit, na které frekvenci a na které místní rozhlasové stanici budou vysílány po vzniku mimořádné události informace pro obyvatelstvo.

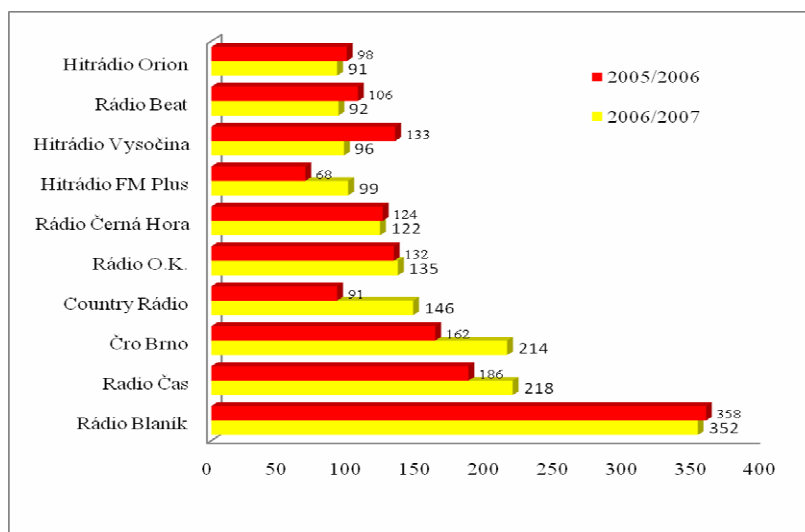
Na stanicích Českého rozhlasu a České televize se předpokládá informování obyvatelstva o opatřeních v rámci celého území ČR v případě krizové situace, která vyžaduje koordinaci opatření na ústřední úrovni **(46)**.

Rozhlas má 2 nevýhody oproti jiným prostředkům masové komunikace a to názornost (je pouze zvukový, chybí mu přednost obrazu) a také prchavost mluveného slova (složitější věci se těžko pamatují a proto je většinou nutné opakování informací).

Přehledy nejposlouchanějších celoplošných a regionálních stanic jsou zobrazeny v následujících tabulkách:



Graf č. 5.: Poslechovost rádií (39)

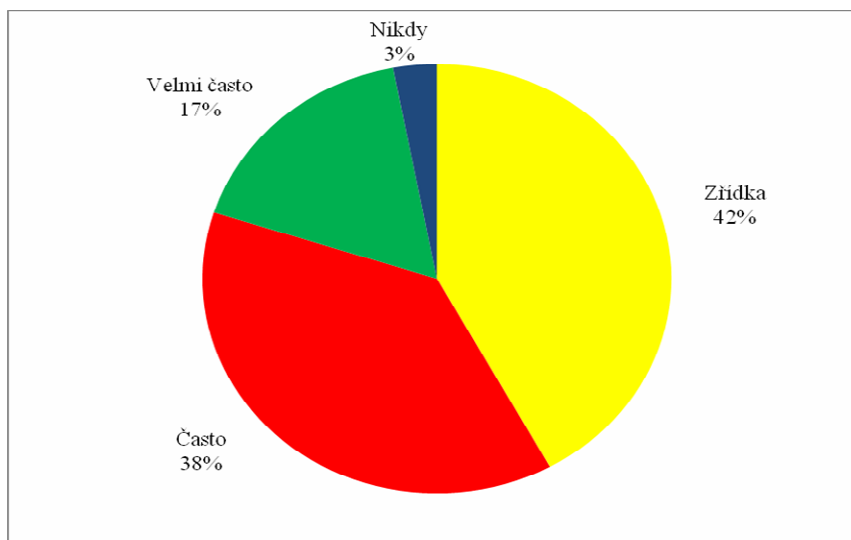


Graf č. 6.: Poslechovost regionálních rádií (39)

Internet

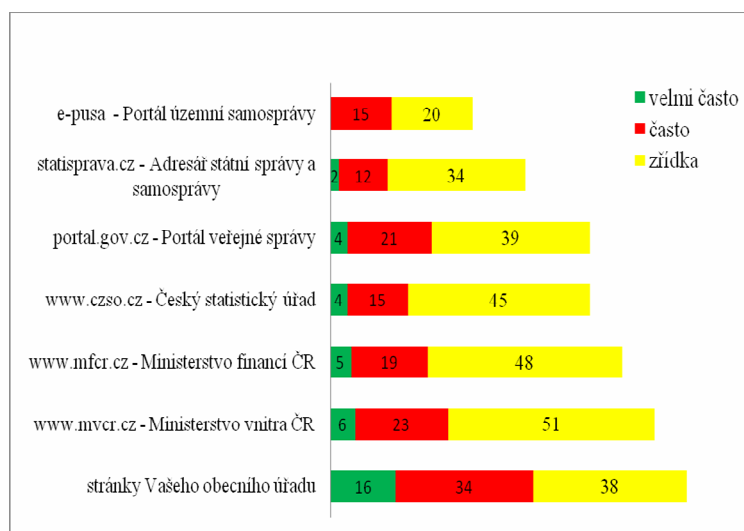
Internet slouží nejen jako komunikační prostředek, ale také jako informační zdroj – archiv, databanka. Informace zde umístěné mají výhodu zvláště v tom, že je zde neomezený paměťový prostor pro obsah a dají se kdykoli aktualizovat (mohou být podávány v reálném čase, bez zpoždění), jsou dostupná komukoli na síti. Návštěvník takovéto web stránky má možnost zpětně sledovat vývoj události nebo rozšiřovat své poznatky na dalších odkazovaných adresách, proto většina měst a institucí využívá právě toto médium ke komunikaci se svými občany či návštěvníky.

Využití web stránek veřejné správy provedla agentura STEM/MARK za podpory Akademie věd ČR v roce 2007, výsledky jsou zobrazeny v následujících grafech:

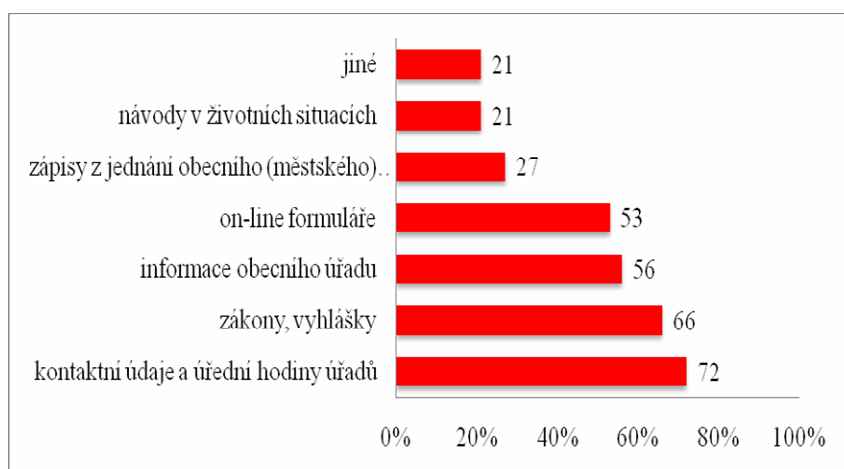


Graf č. 7.: Jak často využíváte internet k získávání informací z oblasti veřejné správy?

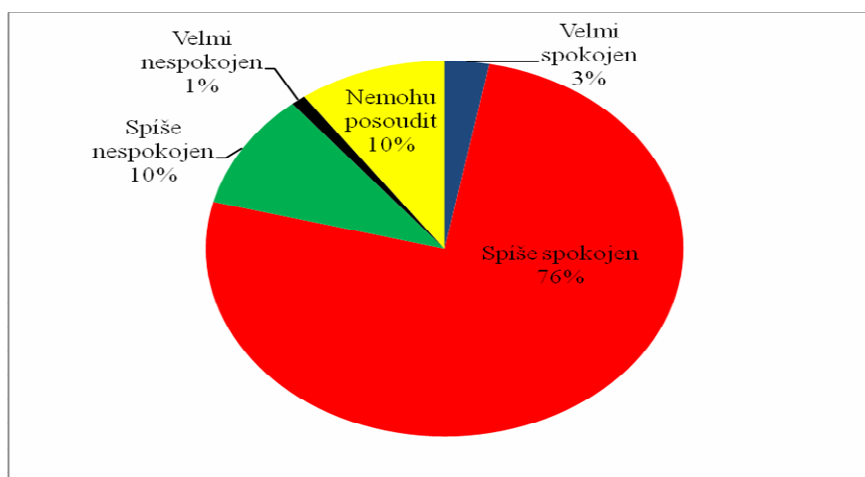
(39)



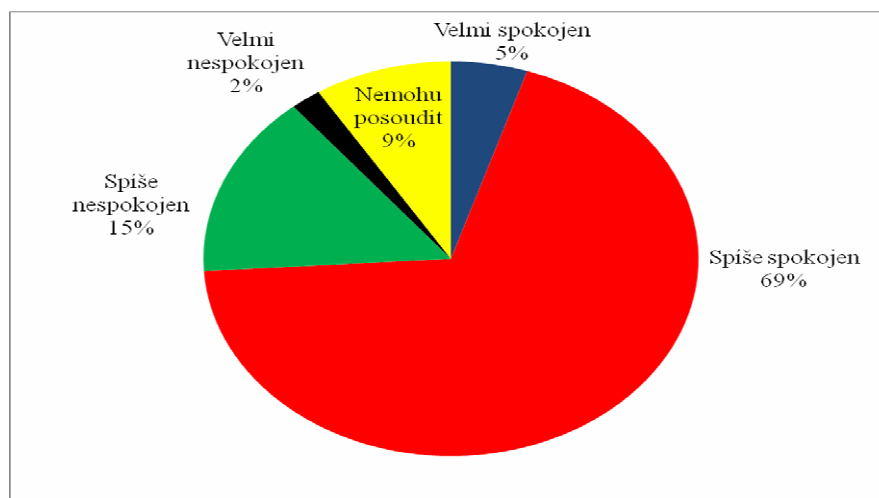
Graf č. 8.: Jaké internetové stránky veřejné správy navštěvujete? (39)



Graf č.9.: Jaké informace z oblasti veřejné správy na internetu hledáte? (39)



Graf č. 10.: Jste spokojen s aktuálností dat z oblasti veřejné správy na internetu? (39)



Graf č. 11.: Jste spokojen s dostupností dat z oblasti veřejné správy na internetu? (39)

Na příkladu události 11. září 2001, kdy došlo k útoku na města New York a Washington, je vidět, že žijeme ve společnosti globálních médií a že v krizových situacích vzrůstá sledovanost tohoto média zvláště z mezinárodního a interkulturního pohledu, jak je zřejmé z analýzy, provedené koncem září agenturou Harris Interaktiv.

Médium	Sledovanost před 11. září	Sledovanost po 11. září
TV	78%	97%
Rozhlas	15%	76%
Internet	3%	64%
Tisk	5%	16%

Tab. č. 2.: Sledovanost před a po 11. zářím (1)

Internet má však i svoje nevýhody. Vysoký stupeň otevřenosti dělá Internetovou komunikaci velmi rizikovou, protože dochází ke ztrátě kontroly nad zdroji a tedy není zcela zřejmé, zda je informace pravdivá.

Další nevýhodou je nedostupnost internetu (podstatné části veřejnosti je stále ještě nedostupný) nebo zvláště starší generace neumí s internetem zacházet a využívat jeho služby, proto jsou v některých situacích mimo dění a musí se spoléhat na informace v tisku nebo televizi.

1.2.6 Média sloužící jako prostředek k varování a poskytování tísňových informací

Tísňové volání

K oznamování mimořádných událostí občany je využíváno telefonních čísel tísňového volání.

V ČR jsou zavedena čísla tísňového volání, které obsluhují složky IZS (47):

150 Hasičský záchranný sbor

155 Zdravotnická záchranná služba

158 Policie ČR

112 Hasičský záchranný sbor ČR, jednotné evropské číslo tísňového volání

156 Městská policie, má však působnost pouze na území obce

Tísňové volání na linku 112 je určeno zvláště pro cizince, je zde totiž možnost komunikace v cizím jazyce a také pokud je k zásahu potřeba více složek IZS, popřípadě pokud volající neví, které tísňové číslo má použít.

Hlavní zásadou však zůstává zachování stávajících národních čísel tísňového volání, aby je mohl občan použít zejména v případech mimořádné události, kdy stačí využít pouze jednu ze složek IZS. (př. Při úrazu, kdy dochází k selhávání životních funkcí, stačí zavolat pouze zdravotnickou záchranou službu, protože při volání na linku 112 dojde zdánlivě ke krátkému několikaslovnému zdržení odbavení hovoru oproti volání na národní čísla.)

V současné době řeší odbavování tísňového volání jednotlivé složky ve své působnosti samostatně i v případech vybudování společného operačního střediska (ve většině případů HZS a ZZS) **(29)**.

Při nárůstu tísňových volání si obsluhy jednotlivých složek pomáhají, i když automatizovaný přenos dat o mimořádné události nefunguje zatím v plném rozsahu.

Na krajských informačních a operačních střediscích je nově zbudováno Telefonní centrum tísňového volání (TCTV) pro příjem těchto volání. Technologie TCTV je vybudována tak, aby **(29)**:

- zaručovala přesnou evidenci o přijatých tísňových voláních a nakládání s nimi, včetně nahrávek telefonních hovorů,
- byla systémově zálohovaná – tvoří celostátní systém 14 propojených pracovišť (tzn. Umožňuje z kterékoli TCTV obsluhovat volajícího z jakéhokoli místa v ČR bez časové prodlevy),
- umožňuje využití podpory činnosti operátora při identifikaci místa mimořádné události, včetně polohy volajícího.

Informování právnických a fyzických osob o charakteru možného ohrožení, připravovaných opatřeních a způsobu jejich provedení zabezpečuje obecní úřad

(městský úřad, magistrát, úřad městské části) a zaměstnavatel. K tomu využívají informace poskytnuté zejména HZS kraje (25).

Krizové telefony

Počínaje rokem 2002 mají k dispozici tyto telefony (včetně služeb s tím spojených) vedoucí ústředních orgánů státní služby, členové bezpečnostních rad a krizových štábů, vedoucí a vybraní pracovníci základních složek IZS, hejtmani krajů a starostové obcí.

Krizový telefon má zpravidla dvě čísla – jedno číslo je tzv.: „krizové“, kde kromě služeb operátora, je přednost volání při zatížení sítě např. mimořádnou událostí, kdy je nutné omezit ostatní účastníky mobilních telefonů. V době vyhlášení krizového stavu je provoz na těchto telefonech pro účastníky zdarma.

Krizové telefony zavedlo MV na základě rozhodnutí vlády. Celkový počet nových mobilních telefonů dosáhl v ČR počtu téměř 19 000 (29).

SMS zprávy a pagery

Tato služba je při současném rozšíření mobilních telefonů velice aktuální. Vyrozumívání pracovníků krizového řízení je jednoduché a rychlé, a to jak jednotlivě, tak i ve skupinách (např. krizový štáb). V poslední době se již začínají využívat i k informování obyvatelstva o případných mimořádných událostech.

Na podobném principu pracují pagery, které slouží také pro zasílání krátkých textových zpráv. Většina pracovníků krizového řízení by je měla mít vždy u sebe.

Poplachové sirény

Zvuk sirény znamená vždy nějaké nebezpečí, varuje, že došlo k neočekávané události, která ohrožuje životy občanů, majetek a životní prostředí. Bude nutné se ukryt

nebo opustit ohrožený prostor, popřípadě zahájit záchranné práce nebo splnit jiná nařízení, která vyhlásí představitelé samosprávy nebo státní správy (46).

Sirény jsou spolehlivým prostředkem varování obyvatel před nebezpečím a mohou být použity podle potřeby místně, na území okresu a bude-li to vyžadovat situace i na území celého státu (45).

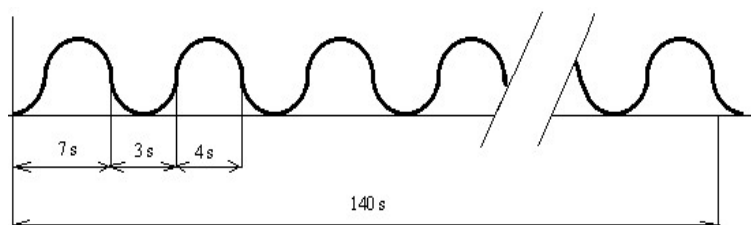
Základní členění sirén:

1. Elektrické rotační sirény

- tvoří převážnou část sítě sirén v ČR, jsou závislé na elektrorozvodné síti



Obr. č. 7.: Elektrická rotační siréna (40)



Obr. č.8.: Průběh signálu u rotační elektrické sirény (40)

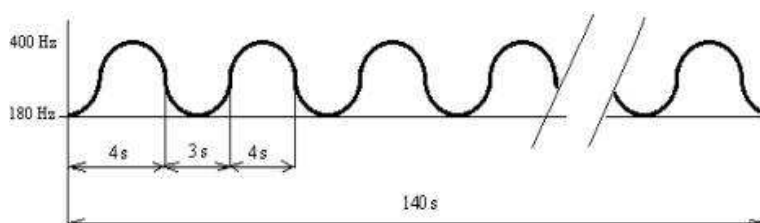
2. Elektronické sirény

- hlavní výhodou oproti elektrickým mají v tom, že pracují nezávisle na elektrorozvodné síti a navíc umožňují vysílat hlasové informace – podobně jako u ostatních informačních prostředků (obecní rozhlas, amplion, kabelová televize apod.).

Obyvatelstvu, zvláště v oblastech, kde hrozí více rizik nebezpečí, lze tímto prostředkem upřesnit hrozící nebezpečí a vydávat pokyny k potřebným opatřením.



Obr. č. 9.: Elektronická siréna (40)



Obr. č. 10.: Průběh signálu u elektronické sirény (40)

Tón sirény	Délka tónu	Význam v období míru	Význam za válečného stavu
<i>Trvalý</i>	2 minuty	Všeobecná výstraha	Konec vzdušného poplachu
<i>Kolísavý</i>	2 minuty	Katastrofa	Vzdušný poplach
<i>Přerušovaný</i>	2 minuty	Nebezpečí zátopové vlny	Nebezpečí zátopové vlny

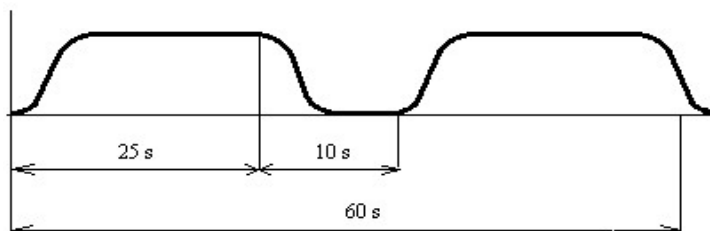
Tab. č. 3.: Tóny sirén

Kolísavý tón sirény po dobu 2 minut.

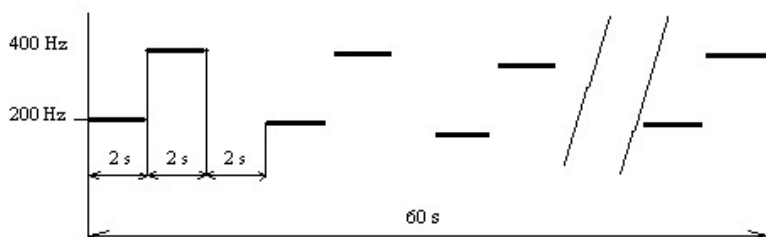
Vyhlašuje se v případě, kdy došlo k ohrožení života a zdraví člověka v důsledku živelní pohromy (kromě zátopové vlny), havárie s únikem nebezpečných látek či jiné mimořádné situace většího rozsahu.

Signál "Požární poplach"

Tento signál je vyhlašován přerušovaným tónem sirény po dobu 1 minuty. Vyhlašuje se pro jednotky požární ochrany a není varovným signálem pro obyvatelstvo. U elektronických sirén napodobuje hlas trubky troubící tón "HO-ŘÍ", "HO-ŘÍ" po dobu jedné minuty.

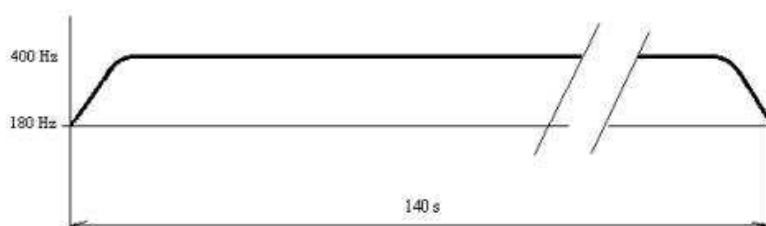


Obr. č. 11.: Signál požární poplach u rotační sirény (40)



Obr. č. 12.: Signál požární poplach u elektronické sirény (40)

Varovný signál sirény, který ohlašuje nebezpečí, je nutné odlišovat od signálu, kterým se provádí pravidelné akustické zkoušky sirén. Ověřování provozuschopnosti systému varování a vyzkoušení se provádí zpravidla každou první středu v měsíci ve 12 hodin akustickou zkouškou koncových prvků varování *zkušebním tónem* (nepřerušovaný tón sirény po dobu 140 vteřin). O této skutečnosti se obyvatelé dozví předem z hromadných informačních prostředků.



Obr. č. 13.: Signál „Zkouška sirén“ (40)

V současné době máme v ČR více než 6000 sirén, z toho je 4241 tzv. veřejných poplachových sirén – tj. sirén, které jsou rozmístěny ve městech a obcích (32). Zbylé sirény jsou v podnicích a dalších objektech obecních úřadů, kde jsou určeny k varování zaměstnanců daného objektu. Jsou však i místa, kde se varování musí zabezpečit jiným způsobem.

V případě dlouhodobého výpadku el. energie nebo jiných výjimečných případech je možné k varování obyvatelstva použít *kostelní zvony* apod.

Místní rozhlas

V menších městech a obcích má ve smyslu varování a informování obyvatelstva nezastupitelnou úlohu. Jeho prostřednictvím jsou cíleně předávány informace, i bez předchozího upozornění a tyto informace mohou být v průběhu krizové situace přizpůsobovány s ohledem na přijatá opatření.

Pohotovostní vozidla s megafony a sirénami

Tyto vozidla se využívají v méně osídlených oblastech, aby i zde bylo varováno a vyzooměno obyvatelstvo a popřípadě jim byly podány instrukce o následných opatřeních.

2. Cíl práce a hypotéza

Cílem mé práce je navrhnout obsah plánu komunikace s veřejností v době mimořádných událostí a krizových situací pro obce s rozšířenou působností, na základě kterého by si obce mohly vytvořit plán vlastní.

Myslím si, že obce s rozšířenou působností nejsou dostatečně připraveny relevantně informovat občany o vzniku mimořádné události a krizové situaci.

3. Metodika

Cílem práce je poskytnout ucelenou formou pohled na současný stav komunikace s veřejností, dále zpracovat plán komunikace s veřejností v době řešení krizové komunikace tak, aby si mohly obce s rozšířenou působností vypracovat plán vlastní a provést analýzu v jakém rozsahu a kvalitě jsou vybrané obce s rozšířenou působností připraveny komunikovat právě v krizové situaci.

Důvodem pro výběr tohoto tématu byl stále rostoucí důraz na kvalitu a důvěryhodnost poskytovaných informací veřejnosti, která je velmi důležitým faktorem ovlivňující úspěch zvládnutí krizové situace, a to jak ve smyslu snížení rizika ohrožení samotné veřejnosti, zvířat a životního prostředí, tak zabránit poškození majetku.

Nejprve bylo nutné seznámit se s obsahem pojmu komunikace a krizové plánování. Při studiu vybraných problémů jsem se zaměřila na odbornou literaturu, která se týká komunikačního procesu a literaturu zabývající se krizovým řízením a plánováním. Během zpracování diplomové práce bylo také zapotřebí prostudovat znění některých zákonů např. zákon 240/2000 Sb., o krizovém řízení, zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání. V literárním přehledu jsou uvedeny klíčové poznatky psychologů zabývajících se komunikací a tvrzení známých odborníků z oblasti krizového řízení a plánování. Velmi užitečným zdrojem mi byly též internetové stránky státních i nestátních institucí, na nichž jsou shromažďovány aktuální poznatky z této oblasti.

Použité metody:

- studium literárních pramenů zaměřených na problematiku krizové komunikace a krizového řízení a plánování,
- odborná praxe na MÚ Třebíč a Písek, sekce krizového řízení
- kvalitativní výzkum pomocí metody nestrukturovaného interview s odborníky zabývajících se problematikou krizového managementu,
- zpracování obsahové analýzy a porovnání získaných materiálů.

4. Výsledky

4.1 Přípravenost ORP na krizové situace

Kvalitativní výzkum pomocí metody nestrukturovaného interview s odborníky zabývajícími se problematikou krizového managementu u obcí s rozšířenou působností (Třebíč, Náměšť nad Oslavou, Jihlava, Jindřichův Hradec, Písek a České Budějovice) prokázal, že obce nejsou dostatečně připraveny na krizovou komunikaci s veřejností v době řešení krizové situace a to hned z několika důvodů:

1. Neexistuje žádná legislativa a právní norma, která by řešila obsah a strukturu „Plánu komunikace s veřejností“. Návrhy vychází většinou z dokumentů ve vyspělých demokratických státech Evropy a Severní Ameriky a samozřejmě i z domácích zkušeností.
2. Krizové řízení na ORP je stále špatně organizované. Pracovník v krizovém řízení má často i několik dalších funkcí, které mu brání k dostatečné připravenosti na krizové situace a tedy i v komunikaci s veřejností.
3. Stále se můžeme setkat s podceňováním a zlehčováním situace ze strany nadřízených, kteří mají málo zkušeností s krizovými situacemi a zastávají názor: „Času dost“, „Nás se to netýká“, „Teď jsou důležitější věci“, apod.
4. U většiny ORP jsou nedostatečné finanční prostředky vyčleněné pro krizové řízení, což má za následek např. vybavení zastaralou technikou (počítače s malou kapacitou paměti – nedostatečná rychlost internetu) či proškolení odborníků v dané oblasti (účasti na odborných seminářích, seznámení s novinkami týkajícími se ochrany obyvatel atd.)
5. Samotný nezájem veřejnosti být informován. V podvědomí lidí je malá všeobecná informovanost o mimořádných událostech. Často nevědí, co v dané situaci dělat a tato nevědomost vede v nejednom případě k neohleduplnosti při zásahu IZS, zneužívání tísňových linek apod., čímž de facto ohrožují nejen sebe, ale i ostatní obyvatele.

Aby se zlepšila komunikace s veřejností v době řešení krizové komunikace u obcí s rozšířenou působností je nutné, jak již bylo řečeno, ještě mnoho kroků a to nejen ze strany odborníků na krizové řízení a vedení ORP, ale především samotných obyvatel České republiky, což ještě nějakou dobu jistě potrvá.

Mým cílem v této diplomové práci bylo navrhnout „Plán komunikace s veřejností“ pro ORP, podle kterého si mohou obce vytvořit plán vlastní. Podle mého názoru to usnadní práci právě odborníků v oblasti krizového plánování, protože nemusí složitě vyhledávat obsah a strukturu plánu, vytvářet tabulky a typové zprávy, ale stačí vyplnit údaje o jejich ORP a vybrat si informace, které se týkají jejich resortu.

4.2 Plán komunikace s veřejností

Městský úřad ...		Datum projednání v bezpečnostní radě ORP...:
Účinnost:	Plány konkrétních činností	Bezpečnostní radě ORP... předložil:

**Plán komunikace s veřejností a
sdělovacími prostředky**

ORP ...

Schvaluje:

Rozdělovník - povinných výtisků:

Subjekt	Počet ks	Převzal	Podpis
1. MÚ v . . .			
2. HZS . . . kraje ÚO . . .			

Rozdělovník – realizačních výtisků:

Subjekt	Počet ks	Převzal	Podpis
3. HZS . . . kraje. .			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			

Aktualizace:

Číslo změny	Vypracoval (jméno, podpis)	Důvod změny		Schválil (jméno podpis)	Účinnost
		Nové strany:	Zrušené strany:		
1.					
2.					
3.					
4.					
Seznámeni:					

Obsah:

1. Obecné zásady krizové komunikace
2. Přehled spojení na sdělovací prostředky
 - A) Přehled tiskových mluvčích na okrese
 - B) Veřejnoprávní a soukromá televize
 - C) Veřejnoprávní a regionální rozhlas
 - D) Celostátní, regionální a místní tisk
 - E) Přehled tiskových agentur na okrese
3. Texty a nahrávky televizních a rozhlasových varovných relací
4. Frekvence vysílání rozhlasových stanic
 - A) Přehled veřejnoprávní a soukromé televize
 - B) Přehled rozhlasových sdělovacích prostředků s celostátní a regionální působností
5. Způsob ověření průniku varovných relací
6. Náhradní systémy pro informování veřejnosti
 - A) Místní rozhlas v obcích
 - B) Mobilní rozhlašovací prostředky
 - C) Celostátní a místní vyhlášky
 - D) Celostátní a místní nařízení
 - E) SMS zprávy
7. Popis reakce obyvatelstva na varovné zprávy
8. Organizační a materiální zabezpečení tiskového střediska
 - A) Organizační zajištění tiskového střediska
 - B) Materiální zabezpečení pracoviště specializovaného týmu

Přílohy:

1. Obecné zásady krizové komunikace

Plánování krizové komunikace začíná souběžně s analýzou hrozeb a rizik a představuje aktivity zaměřené na vypracování základní komunikační strategie a klíčových sdělení, kterými předpokládáme oslovit veřejnost a média. Krizová komunikace se sdělovacími prostředky v době mimořádné události způsobené průmyslovou, ekologickou, živelnou havárií, teroristickým útokem či jinou katastrofou má svá specifika vzhledem jak ke složitosti a komplexnosti reakce, rozsahu činnosti, tak množstvím ohrožených osob na daném místě a dlouhotrvajícímu období obnovy a složité eliminaci důsledků.

Proto jediným možným řešením, jak tuto situaci úspěšně zvládnout a vyřešit, je důkladná předchozí příprava, jejímž výsledkem je „Plán komunikace s veřejností a sdělovacími prostředky“ – tzv. MEDIAPLÁN.

1) V tomto mediaplánu se vymezují zejména:

- a) způsoby, zásady a pravidla vnitřní a vnější komunikace systému řízení organizace,
- b) základní zásady pro poskytování veřejných a odborných informací,
- c) způsob tvorby veřejných informací a pravidla pro vnitřní součinnost organizace,
- d) povinnost a odpovědnost vedoucích pracovníků organizace při poskytování odborných, informací a přípravě odborných podkladů pro tvorbu veřejných informací specializovaným týmem,
- e) rozsah, způsob a metodika poskytování veřejných informací v jednotlivých fázích řešení mimořádných situací v návaznosti na protikrizová opatření.

2) Základním smyslem mediaplánu je:

- a) Vytvořit předpoklady pro agregaci informačních toků a omezit nežádoucí úniky informací,
- b) Vytvořit předpoklady pro systém tvorby veřejných informací a včasnou a úplnou informovanost všech občanů nebo předem stanovených cílových skupin obyvatelstva,

- c) Vytvořit technologické prostředí v podobě jednoho informačního kanálu pro vytvoření kontrolovatelných výstupů v rámci vnější komunikace.

3) *Cílem mediaplánu je:*

- a) Uvolnit správné (včasné, hodnotné, důvěryhodné a přesvědčivé) informace ve správný čas a na správném místě. Tím redukovat nejistotu a zabránit vzniku paniky.
- b) Vymezit metody a způsoby, jak prostřednictvím včasných a cílených informačních opatření získat nejvyšší možnou podporu činnosti krizového štábu ORP a protikrizovým činnostem u nejširší veřejnosti pomocí vybraných cílových skupin (zvláště sdělovacích prostředků), vymezit povinnosti, oprávnění, rozsah odpovědnosti, úkoly a podíl jednotlivých odborných složek organizace na tvorbě podkladů veřejných informací.

4) *Úkoly tiskového střediska:*

Základním předpokladem naplnění záměru a smyslu mediaplánu je činnost specializovaného týmu (tiskového mluvčího nebo tiskového střediska) v rámci krizového štábu ORP.

- a) Tento specializovaný tým zpracovává a zprostředkovává veřejné informace a v předem vymezené působnosti současně i koordinuje informační toky.
- b) Jmenuje tiskového mluvčího (jednoho či více), který stojí v čele ihned po vzniku mimořádné události.
- c) Oznamuje všem sdělovacím prostředkům jména a způsob dosažení tiskových mluvčích a způsob, kterým lze získat potřebné informace.

5) *Úkoly specializovaného týmu tiskového střediska jsou:*

- a) Vyžadovat a shromažďovat od ostatních odborných pracovišť informace pro tvorbu zpráv.
- b) Zajišťovat distribuci veřejných informací cílovým skupinám, zejména sdělovacím prostředkům jako hlavnímu zprostředkovateli veřejných informací.

- c) Zprostředkovat v rámci vnější komunikace veřejné informace dalším cílovým skupinám (státním a nestátním subjektům, tiskovým agenturám, V.I.P. osobám, zájmovým organizacím a dalším).
- d) Vytvářet, zajišťovat, koordinovat a provozovat vnější informační výstupy, zejména směrem ke sdělovacím prostředkům.
- e) Vytvářet a zajišťovat komplexní informační marketing k veřejné podpoře protikrizových opatření.

6) Charakteristika a obsah úkolů tiskového střediska před vznikem krize:

Předkrizové období se vyznačuje vždy strachem, nejistotou a tísní z neznámého a očekávaného, což má za následek vznik různých dohadů, fám, paniky a hysterie. Proto je důležité zřídit tiskové středisko již v tomto období, aby mohlo vydávat periodické tiskové zprávy, zorganizovat tiskovou konferenci nebo briefing k aktuální situaci.

Je výhodou, má – li krizový štáb předem domluveno, aby místní sdělovací prostředky otevřely speciální informační kanál s pravidelnými relacemi pro obyvatelstvo v ohrožených oblastech.

Tyto kanály se aktivují v přípravném období podle předem připravených a otevřených schémat (např. součinnostních dohod). Na základě aktivace součinnostních subjektů se připravuje informační podpora pro vyrozumění a varování.

7) Charakteristika a obsah úkolů v době krize

Budou – li vyhlášena krizová opatření a k tomu budou využity současně existující systémy varování a vyrozumění, je nutné, aby na vzniklou situaci tiskové středisko pružně a operativně reagovalo např. vydáním aktuální tiskové zprávy, svoláním tiskové konference s představiteli územních státních orgánů a krizovými managery, řešící tuto mimořádnou událost, či vydání povolení novinářům k návštěvě místa mimořádné události. Dalším důležitým úkolem je otevření informačních kanálů, ve

kterých v pravidelných relacích budou obyvatelstvu podávány aktuální informace z vývoje a řešení situace.

8) Charakteristika a obsah úkolů ve fázi obnovy

Toto období se vyznačuje postupnou adaptací na stav, který nedávné události vyvolaly. Je nutné vypracovat a poskytnout sdělovacím prostředkům souhrnnou informaci pro veřejnost o podstatných závěrech celé akce, vyčíslení škod, ztrát a způsobu, popřípadě postupu prací při obnově života na území a také ujistit, že krize byla úspěšně zvládnuta a nezanechá trvalé následky, protože byla přijata nová opatření vedoucích k zabránění další krize.

Postupně se bude tato aktivita tiskového střediska utlumovat až do standardního režimu.

2. Přehled spojení na sdělovací prostředky

A) Přehled tiskových mluvčích ve správním obvodu ORP . . . :

1. MÚ . . . – odbor obrany a ochrany : . . .
- kancelář přednosty MÚ : . . .

2. HZS kraje . . . ÚO . . . : - operační důstojník ve službě

B) Veřejnoprávní a soukromá televize ve správním obvodu ORP. . .

Na celém území správního obvodu ORP. . . je šířen signál veřejnoprávní televize ČT 1, ČT 2 a signál privátní televize NOVA a PRIMA. Dále ve městech . . . , . . . , . . . , je zavedena kabelová televize, která je šířena ze studia v V této kabelové televizi je šířen program ČT 1, ČT 2, NOVA a PRIMA a dále jsou zde satelitní programy, což nemá význam pro varování obyvatelstva.

1. Přehled studií a redakcí veřejnoprávních a soukromých televizí v . . . kraji

Druh média	Název stanice	Kontaktní osoba (jméno, příjmení)	Adresa redakce, studia	Spojení PD (pracovní doba)	Spojení MPD (mimo pracovní dobu)	E – mail, fax
Veřejnoprávní televize						
Soukromé televize						

C) Veřejnoprávní a regionální rozhlas

Celé území je pokryto veřejnoprávním i soukromý rozhlasem, které šíří svůj signál ze studií v . . . , ale i regionálním rozhlasem . . . , které pokrývá svým signálem správní obvod ORP. . . . Tato stanice má sídlo v . . . , odkud je možno vysílat aktuální zprávy v případě mimořádné události.

Vstup do rádií . . . je zajištěn smlouvami číslo Smlouva poskytuje nezbytný vysílací čas pro důležitá neodkladná oznámení v naléhavém veřejném zájmu v kterékoli denní době.

Do ostatních rádií není zajištěn vstup, protože ve správním obvodu ORP. . . , ani ve správním obvodu ORP. . . není žádná redakce a studiu příslušné rozhlasové stanice.

1. Přehled studií a redakcí rozhlasových stanic v . . . kraji

Druh média	Název stanice	Kontaktní osoba (jméno, příjmení)	Adresa redakce, studia	Spojení PD	Spojení MPD	E – mail, fax
Veřejnoprávní rozhlas						
Soukromý rozhlas						

D) Celostátní, regionální a místní tisk

Na území správního obvodu ORP je distribuován celostátní, regionální a místní tisk, který v případě mimořádné události evropského, celostátního, regionálního a místního charakteru bude informovat a varovat obyvatele správního obvodu ORP. . . .

1. Přehled redakcí celostátního, regionálního a místního tisku v . . . kraji

Název tisku	Kontaktní osoba (jméno, příjmení)	Telefon	E-mail, Fax	Adresa
Celostátní tisk				
Regionální tisk				
Místní tisk				

E) Přehled tiskových agentur v . . . kraji

Název agentury	Kontaktní osoba (jméno, příjmení)	Adresa	Spojení PD	Spojení MPD	E-mail, Fax

3. Texty nebo nahrávky televizních a rozhlasových varovných relací

A) Seznam vzorů zpráv pro rozhlasové vysílání

- 1) Větrná smršť
- 2) Kalamitní sněhové srážky
- 3) Námrazová kalamita
- 4) Havarijní zhoršení jakosti ovzduší
- 5) Nebezpečí záplav
- 6) Protržení rybníků, vodních děl a ledových bariér
- 7) Nebezpečí přívalového deště, krupobití
- 8) Epidemie
- 9) Hromadné epizootické nákazy
- 10) Rozsáhlé lesní požáry
- 11) Potenciální možnost výbuchu v objektu
- 12) Potenciální možnost výbuchu při dopravní nehodě
- 13) Potenciální možnost výbuchu při úniku plynu
- 14) Únik nebezpečných škodlivin z objektu
- 15) Únik nebezpečných škodlivin při dopravní nehodě
- 16) Únik nebezpečných škodlivin při požáru nebezpečných látek
- 17) Požár
- 18) Kontaminace vody a půdy
- 19) Nebezpečí destrukce budov
- 20) Radiační nehoda
- 21) Radiační havárie v JE . . .
- 22) Přerušení dodávky elektřiny
- 23) Přerušení dodávky plynu
- 24) Přerušení dodávky vody
- 25) Přerušení dodávky tepla
- 26) Branná pohotovost státu

Tyto texty zpráv předá sdělovacím prostředkům:

- a) MÚ . . . – tiskový mluvčí
- b) HZS . . . kraje ÚO . . . – tiskový mluvčí

1) Větrná smršť

Krizový štáb ORP. . . upozorňuje obyvatele na možnost přechodu větrné smršti přes území správního obvodu ORP nebo jeho části. Tuto zprávu obdržel od KŘ HZS . . . kraje

Přechod větrné smršti je očekáván v . . . hodin, z . . . směru. Rychlost větru se předpokládá . . . m/s, což je . . . km/h, v nárazech až . . . km/h.

Občanům se doporučuje provedení těchto opatření:

- před přechodem smršti opuštění ulic, ukrytí se do pevných staveb
- uzavření oken, dveří, okenic, stažení rolet u obchodů a jiné zabezpečení otvorů na návětrné straně
- připevnění pohyblivých předmětů
- umístění dopravních prostředků do závětrných prostorů
- dodatečné ukotvení stožárů a předmětů s vysoko položeným těžištěm
- při přechodu větrné smršti se nepohybovat venku, bude-li to nutné otevřít dveře nebo okna na návětrné straně z důvodů vyrovnání tlaku vzduchu.

Po přechodu větrné smršti je nutno počítat s přerušenými komunikacemi v důsledku polomů a dalšími škodami a následky.

2) Kalamitní sněhové srážky

Krizový štáb ORP. . . upozorňuje obyvatele, v souvislosti s vývojem počasí, na možnost výskytu kalamitních srážek. Tuto informaci obdržel od KŘ HZS . . . kraje . . . a ČHMÚ v Praze. V průběhu srážek se očekává napadnutí až . . .cm sněhu v průběhu několika hodin. Při této kalamitě může dojít k neprůjezdnosti některých komunikací. Proto žádáme obyvatele, aby ukončili své plánované cesty dopravními prostředky a v průběhu kalamity se svými vozidly zbytečně nevyjížděli, protože by v případě uvíznutí překáželi odklízecím mechanismům.

O dalším vývoji počasí a situaci jím způsobené Vás budeme aktuálně informovat.

3) Námrazová kalamita

Krizový štáb ORP . . . upozorňuje obyvatele, v souvislosti s předpokládaným vývojem počasí na výskyt nárazové kalamity, předpokládaný vývoj (promrznutí terénu, mrholení, atd.). Tuto informaci obdržel od KŘ HZS . . . kraje v . . .

Za této situace může dojít k poruchám dodávky elektřiny, telefonního spojení, polomům, ale i k výskytu ledovky na komunikacích. V důsledku toho bude vyšší pravděpodobnost vzniku dopravních nehod. Z těchto důvodů žádáme obyvatele, aby zbytečně nevyjížděli se svými vozidly, které by v případě nouze mohla blokovat komunikace pro pohotovostní a záchranná vozidla. V případě nutného výjezdu dbejte zvýšené pozornosti a opatrnosti. Vzhledem ke zvýšené pravděpodobnosti výskytu úrazů vyzýváme ke zvýšené opatrnosti i chodce.

4) Havarijní zhoršení jakosti ovzduší

Krizový štáb ORP . . . upozorňuje obyvatele, že v důsledku . . . došlo k výraznému zhoršení imisních limitů . . . a vzhledem k tomu došlo k havarijnímu zhoršení jakosti ovzduší u . . . z toho důvodu doporučujeme obyvatelům v postižené oblasti, aby omezili svůj pobyt mimo budovy, větrání bytů a provoz motorových vozidel. Dojde – li k dalšímu zhoršení situace, bude další činnost na postiženém území regulována vyhláškou. O dalším průběhu ve vývoji situace Vás budeme průběžně informovat.

5) Nebezpečí záplav

Vzhledem k . . . (dlouhotrvající deště, prudké tání sněhu, přívalové deště, protržení . . ., kombinace těchto jevů) . . . upozorňuje Povodňová komise ORP v . . . na nebezpečí povodní a záplav v povodí řeky . . .

Momentálně je vyhlášen . . . stupeň povodňové aktivity (...)nejvíce jsou ohroženy obce . . . a území V těchto obcích se postupně provádí opatření podle povodňových plánů.

6) Protržení hrází rybníků, vodních děl a ledových bariér

Vzhledem k . . . (důvody) došlo k . . . (nebezpečí protržení hráze rybníků . . . , . . . vodního díla, nahromadění ledové bariéry) v (na) . . . (místo).

V případě aktuálního nebezpečí . . . (specifika) může být vyhlášena evakuace z ohrožené oblasti. O dalším vývoji situace budeme průběžně informovat.

7) Nebezpečí přívalového deště, krupobití

Krizový štáb ORP. . . upozorňuje obyvatele, v souvislosti s předpokládaným vývojem počasí na možnost výskytu přívalového deště – krupobití na území správního obvodu ORP.

V případě počínajícího deště doporučujeme občanům:

- zbytečně nevyjíždět svými vozidly, uzavřít okna domů s důrazem na zabezpečení sklepních oken
- postarat se o zabezpečení hospodářských zvířat
- pokud odebírají vodu ze své soukromé studny, předzásobit se pitnou vodou do vhodných nádob

Je – li to nutné a možné zabezpečit svoji studnu před přívalem vody. Po přechodu přívalového deště (krupobití) je nutno počítat s přerušением komunikací a dalšími škodami a následky.

8) *Epidemie*

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s Hlavním hygienikem ČR v . . ., ředitelem Okresní hygienické stanice v . . . upozorňuje obyvatele celého území nebo části územísprávního obvodu ORP. . .

. . .(tato část bude upřesněna) o možnosti výskytu epidemie . . . (tato nemoc bude upřesněna).

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s ředitelem Okresní hygienické stanice v . . ., vydá nařízení – vyhlášku podle které se bude obyvatelstvo informovat o hygienických pravidlech v každodenním životě tak, aby se tato epidemie – nemoc dále nešířila.

9) *Hromadné epizootické nákazy*

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s Hlavním hygienikem ČR v . . ., ředitelem Krajského oblastního inspektorátu veterinární správy v . . . upozorňují obyvatele na výskyt . . . (specifikace onemocnění) v . . . (obec, místo, lokalita).

Ke zdoání nákazy jsou prováděna tato opatření . . .

K zamezení dalšího šíření nákazy jsou stanovena tato opatření . . .

Je vyhlášen zákaz vstupu do této oblasti, prostor zákazu je omezen hranicemi . . .

Do těchto míst bude povolen vstup pouze zasahujícím jednotkám a osobám na zvláštní povolení ve vstupních a výstupních místech, která jsou určena v . . .

O dalším vývoji situace budeme průběžně informovat.

10) Rozsáhlé lesní požáry

Na území obce v prostoru . . . vznikl lesní požár, který se šíří směrem . . . Vzhledem k nepříznivým podmínkám je velká pravděpodobnost jeho šíření. Požárem jsou potencionálně ohroženy obce (osady, samoty) . . .

V případě nepříznivé situace bude nutno na pokyn velitele zásahu provést evakuaci osob a hospodářského zvířectva.

Zplodinami hoření jsou ohroženy obce (osady, samoty) . . . V těchto obcích a osadách doporučujeme občanům omezit pobyt na volném terénu a větrání bytů.

V důsledku požáru je přerušen provoz na silnici . . ., železnici . . . Objížďka je stanovena po trase . . .

Ostatní obyvatelé žádáme, aby do tohoto prostoru nevjížděli a neblokovali tak komunikace pro příjezd záchranářských jednotek.

11) Potencionální možnost výbuchu v objektu

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s HZS – IZS . . . kraje ÚO . . . a OŘ Policii v . . . upozorní obyvatelé v okolí objektu . . . (bude určen) o možnosti výbuchu v tomto objektu.

Zároveň je upozorní, aby se nezdržovali na volném prostranství a zůstali doma. V případě nutnosti budou obyvatelé v okolí tohoto objektu, podle pokynů velitele zásahu, evakuováni. Po vyhlášení evakuace se tito lidé (obyvatelé) dostaví . . . (místo bude určeno). Všichni obyvatelé jsou povinni vypnout elektrický proud, plyn, vodu.

O dalším průběhu o této situaci budeme průběžně informovat.

12) Potenciální možnost výbuchu při dopravní nehodě

Krizový štáb ORP. . . , ve spolupráci s HZS – IZS . . . kraje ÚO . . . a OŘ Policii v . . . upozorní obyvatel v okolí dopravní nehody. . . (místo dopravní havárie bude upřesněno) o možnosti výbuchu přepravované chemické látky.

V případě nutnosti budou obyvatelé v okolí dopravní nehody evakuováni dle rozhodnutí velitele zásahu.

Po vyhlášení evakuace jsou obyvatelé povinni vypnout elektrický proud, plyn, vodu a odebrat se na určené místo . . . (bude určeno).

O dalším průběhu situace při dopravní nehodě budeme průběžně informovat.

13) Potencionální možnost výbuchu při úniku plynu

Krizový štáb ORP. . . , ve spolupráci s HZS – IZS . . . kraje ÚO . . . a . . . plynárenskou a.s. informují obyvatel v okolí objektu zařízení. . . (bude upřesněno) o úniku plynu z objektu (zařízení).

Žádáme všechny obyvatel v okolí objektu (zařízení), aby neprodleně vypnuli elektrický proud, plyn, vodu, dále v tomto prostoru nekouřili a odstranili otevřený oheň.

V případě rozhodnutí velitele zásahu může být provedena evakuace obyvatel z ohroženého území. V případě evakuace žádáme obyvatel, aby se odebrali na toto místo . . . (bude určeno).

O dalším průběhu situace v úniku plynu budeme průběžně informovat.

14) Únik nebezpečných škodlivin z objektu

V důsledku úniku . . . (specifikovat škodlivinu) v . . . (specifikovat objekt) . . . je ohroženo obyvatelstvo v okolí, oblakem této škodliviny s . . . účinky. Škodlivina se šíří směrem . . . do prostoru . . . (specifikovat prostor). Potencionálně je ohrožen prostor v poloměru . . . metrů.

Obyvatelé na závětrné straně . . . (specifikovat) provedou tato opatření:

- opustí daný prostor a vyhledají úkryt v co nejvyšším patře budovy, pokud možno v místnosti odvrácené od místa úniku škodliviny,
- v žádném případě se neukrývají do sklepa
- místnost utěsnit, podle možnosti okna a dveře oblepit lepící páskou nebo obložit textiliemi,
- nezamykat se,
- sledovat aktuální zprávy v rozhlase,
- začne – li cítit plyn, chránit dýchací orgány improvizovanými prostředky, např. navlhčeným kapesníkem,
- bude – li nutno opustit úkryt jsou povinni vypnout elektrický proud, vodu a plyn,
- pomáhajte sousedům, starým občanům a nepohyblivým lidem,
- v žádném případě se nepřibližujte k místu úniku škodliviny.

Záchranářské jednotky vyvíjí veškeré úsilí k zastavení úniku škodliviny, záchraně lidských životů a zdraví postižených osob.

Ostatní občany mimo místo havárie žádáme, aby se do tohoto prostoru nepřibližovali a neblokovali tak komunikace pro provádění evakuace a příjezdu záchranářských jednotek. Zároveň by tím mohli ohrozit své zdraví.

15) Únik nebezpečné škodliviny při dopravní nehodě

V důsledku vzniku dopravní nehody v . . . (místo nehody bude určeno), při které došlo k úniku . . . (specifikovat škodlivinu, neznámé chemikálie do ovzduší) je ohroženo obyvatelstvo v okolí oblakem této škodliviny s účinky . . . (specifikovat). Škodlivina se šíří směrem . . . do prostoru . . . (specifikovat).

Obyvatelé na závětrné straně . . . (specifikovat) provedou tato opatření:

- opustí daný prostor a vyhledají úkryt v co nejvyšším patře budovy, pokud možno v místnosti odvrácené od místa úniku škodliviny,
- v žádném případě se neukrývají do sklepa

- místnost utěsnit, podle možnosti okna a dveře oblepit lepící páskou nebo obložit textiliemi,
- nezamykat se,
- sledovat aktuální zprávy v rozhlase,
- začne – li cítit plyn, chránit dýchací orgány improvizovanými prostředky, např. navlhčeným kapesníkem,
- bude – li nutno opustit úkryt jsou povinni vypnout elektrický proud, vodu a plyn,
- pomáhejte sousedům, starým občanům a nepohyblivým lidem,
- v žádném případě se nepřibližujte k místu úniku škodliviny.

Záchranářské jednotky vyvíjí veškeré úsilí k zastavení úniku škodliviny, záchraně lidských životů a zdraví postižených osob.

Ostatní občany, mimo místo havárie, žádáme, aby se do tohoto prostoru nepřibližovali a neblokovali tak komunikace pro provádění evakuace a příjezdu záchranářských jednotek. Zároveň by tím mohli ohrozit své životy.

16) Únik nebezpečných škodlivin při požáru nebezpečných látek

V důsledku požáru . . . (specifikovat objekt, druh hořících látek) v . . . (uvést místo), je pravděpodobné, že hořením vzniknou do prostoru . . . (specifikovat).

Obyvatelé na závětrné straně . . . (specifikovat) provedou tato opatření:

- přesvědčí se, že vítr fouká od nich k místu požáru (popř. souběžně),
- opustí prostor a budovy a přesunou se napříč směrem k větru dle pokynů záchranářských jednotek do bezpečné vzdálenosti.

Obyvatelé na návětrné straně . . . (specifikovat) provedou tato opatření:

- opustí daný prostor a vyhledají úkryt v co nejvyšším patře budovy, pokud možno v místnosti odvrácené od místa úniku škodliviny,
- v žádném případě se neukrývají do sklepa
- místnost utěsnit, podle možnosti okna a dveře oblepit lepící páskou nebo obložit textiliemi,

- nezamykat se,
- sledovat aktuální zprávy v rozhlase,
- začne – li cítit plyn, chránit dýchací orgány improvizovanými prostředky, např. navlhčeným kapesníkem,
- bude – li nutno opustit úkryt jsou povinni vypnout elektrický proud, vodu a plyn,
- pomáhejte sousedům, starým občanům a nepohyblivým lidem,
- v žádném případě se nepřibližujte k místu úniku škodliviny.

Záchranářské jednotky vyvíjí veškeré úsilí k zastavení požáru, tedy k zamezení úniku nebezpečné škodliviny, záchraně lidských životů a zdraví postižených osob.

Ostatní občany, mimo místo havárie, žádáme, aby se do tohoto prostoru nepřibližovali a neblokovali tak komunikace pro provádění evakuace a příjezdu záchranářských jednotek. Zároveň by tím mohli ohrozit své životy.

17) Požár

Hasičský záchranný sbor v . . ., ve spolupráci s Krizovým štábem ORP. . ., upozorňuje obyvatele, že došlo k požáru v oblasti – místě . . .(bude určeno). Žádáme všechny obyvatele v okolí požáru, aby se nezdržovali v těsné blízkosti požáru, odstranili svá vozidla z komunikací, aby uposlechli výzvy a upozornění velitele zásahu.

O průběhu požáru budeme průběžně informovat.

18) Kontaminace vody a půdy

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s HZS – IZS . . . kraje ÚO . . .upozorňuje obyvatele v okolí havárie . . . (místo bude upřesněno), že došlo ke kontaminaci vody a půdy.

Žádáme všechny obyvatele, aby okamžitě přestali používat vodu jak k pitným účelům a rekreačním účelům, tak jako užitkovou.

Náhradní zdroj pitné vody bude dodán . . . v cisternách během . . . hodin.

19) Nebezpečí destrukce budov

Krizový štáb ORP. . . , ve spolupráci s HZS – IZS . . . kraje ÚO . . . upozorňuje obyvatele v okolí objektu - zařízení (bude určeno), že hrozí destrukce této budovy. Žádáme obyvatele okolních budov, aby vypnuli elektrický proud, plyn, vodu. Dále je žádáme, aby se nezdržovali v okolí budov, kde by mohlo dojít k destrukci a tedy k případným úrazům. V případě vyhlášení evakuace by lidé odešli . . . (místo bude upřesněno).

O dalším průběhu budeme obyvatele informovat.

20) Radiační nehoda

V důsledku . . . (specifikovat situaci) došlo v prostoru . . . (specifikovat) k výskytu radioaktivního zářiče mimo kontrolu. Místo výskytu je zabezpečeno a jsou prováděna opatření na vrácení zářiče pod kontrolu.

Žádáme obyvatele, aby se do uvedeného prostoru nepřibližovali v zájmu svého zdraví a provádění zásahu profesionálními jednotkami.

V důsledku radiační nehody je uzavřena komunikace. . . (bude upřesněna). Objížďka vede po trase . . . (bude upřesněna). O dalším průběhu situace budeme průběžně informovat.

21) Radiační havárie v JE . . .

Spot „Varovné hlášení“ – prvotní informace obyvatelstvu v Zóně havarijního plánování o podezření na vznik nebo o vzniku mimořádné události 3. stupně bude vysíláný na ČT 1 a ČRo 1, popř. dalších hromadných sdělovacích prostředcích.

Návrh textu komentáře TV spotu „Varovné hlášení“, pro ČEZ – JE

Text:

„Vážení diváci, věnujte, prosím, pozornost následující zprávě“.

„ V objektu Jaderné elektrárny . . .došlo k radiační havárii, důsledkem které nastal únik radioaktivních látek do okolí. Další informace jsou určeny pro obyvatele nacházející se v zóně havarijního plánování, tj. v pásmu do vzdálenosti 13km od JE Toto pásmo je na schématu okolí ohraničeno červeně.

Žádáme obyvatele, nacházející se v tomto pásmu, aby se ukryli do obytných budov, soustředili všechny právě přítomné osoby do střední případně suterénní místnosti s okny a dveřmi na straně odvrácené od elektrárny. Ani tam se však nezdržuje u oken. Je třeba, abyste uzavřeli okna, dveře a všechny ventilační otvory. Vypněte klimatizační zařízení. Uhasťte oheň v kamnech a jiných spalovacích zařízeních.

Dále vyzýváme obyvatele v 13 km pásmu, aby neprodleně požili tablety jodidu draselného v tomto dávkování: (Pozn. Grafické znázornění tablety jodidu draselného obsahujícího 65 mg)

- novorozenci do 1 měsíce věku podat čtvrt tablety,
- kojenci a děti do tří let dostanou půl tablety,
- děti ve stáří od tří do dvanácti let požijí jednu celou tabletu,
- mladiství starší dvanácti let a dospělí požijí dvě tablety.

Větší dávkování by mohlo ohrozit Vaše zdraví. Rovněž požití tablet v lokalitách mimo toto pásmo je bezúčelné.

Pracovníci jaderné elektrárny pracují na odstranění havárie a průběžně vyhodnocují radiační situaci. Jsou prováděna všechna dostupná opatření k minimalizaci a zastavení úniku radioaktivních látek do okolí.

Další informace, pokyny a instrukce budou sdělovány Českou televizí a Českým rozhlasem na stanici Radiožurnál nebo Praha. Proto nepřeladujte ani nevypínejte Váš televizor nebo rozhlasový přijímač. Důležité informace budou také předávány prostřednictvím místních rozhlasů v obcích v okolí jaderné elektrárny.

Bližší informace o opatření, omezeních a postupech v havarijní situaci najdete v Příručce pro ochranu obyvatel, kterou jste již obdrželi. Je vhodné, abyste si ji nyní znovu pozorně prolistovali.

Vážení diváci, věnujte, prosím, pozornost následujícím pokynům k přípravě na zahájení evakuace.

Následující informace jsou určeny pouze pro obyvatele, nacházející se ve vzdálenosti do 5 km od jaderné elektrárny, tj. ve žluté zvýrazněné vnitřní části zóny havarijního plánování, která zahrnuje obce: . . . (upřesněno). Obyvatele těchto obcí žádáme, aby zahájili přípravu k evakuaci podle pokynů orgánů státní správy s využitím informací a uvedených v Příručce pro ochranu obyvatel.

Připravte si evakuační zavazadlo, které by mělo obsahovat:

- soupravu náhradního sezónního oblečení,
- osobní doklady, tj. občanský průkaz, pas, rodný list, kartu zdravotní pojišťovny, včetně dokladů rodinných příslušníků, dále řidičský průkaz a technické osvědčení vozidla,
- peníze, vkladní knížky, cenné papíry a cennosti,
- nezapomeňte na potřebné léky a zdravotní pomůcky,
- prostředky osobní hygieny,
- spací pytel nebo přikrývku,
- jídelní nádobí.

Pokud máte k dispozici uzavřený automobil, je možná i samoevakuace. Důkladně však zvažte, zda je vozidlo v dobrém technickém stavu, máte – li dostatečnou zásobu pohonných hmot a znáte – li dobře cestu k cílovému místu evakuace. V neposlední řadě uvažte, zda jste vůbec způsobilí k jízdě.

Samoevakuaci však nezačínáte do obdržení dalších informací, pokynů, které budou i nadále sdělovány Českou televizí a Českým rozhlasem. Proto nepřeladujte ani nevypínejte Váš televizor nebo rozhlasový přijímač.

Důležité informace budou i nadále předávány prostřednictvím místních rozhlasů v obcích v okolí jaderné elektrárny.

Do obdržení dalších informací k případné evakuaci neopouštějte v žádném případě ve vlastním zájmu úkryt. Ještě jednou opakujeme jména obcí, kterých se příprava na zahájení evakuace týká: . . .“.

22) Přerušování dodávky elektřiny

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s Českými energetickými závody informuje obyvatele celého (část) území . . . (bude specifikováno) o přerušování dodávky elektrické energie, která potrvá od . . . datum . . . hodina, do . . . datum . . . hodina.

V důsledku přerušování dodávky dojde k . . . a při dalším pokračování přerušování dodávky hrozí . . .

O dalším průběhu v přerušování dodávky elektřiny budeme informovat.

23) Přerušování dodávky plynu

Krizový štáb ORP. . ., ve spolupráci s Tranzitním plynovodem a . . . plynárenskou a.s. v . . ., informuje obyvatele celého města - část území . . . (bude specifikováno) o přerušování dodávky plynu, která potrvá od . . . datum . . . hodina, do . . . datum . . . hodina.

O dalším průběhu v přerušování dodávky plynu budeme informovat.

24) Přerušlení dodávky vody

Krizový štáb ORP. . . , ve spolupráci s Vodovody a kanalizace a.s.. . . , informuje obyvatele celého města – část města . . . (bude upřesněno) o přerušlení dodávky pitné vody, která potrvá od . . . datum . . . hodina, do . . . datum . . . hodina. Nouzové zásobování vodou zabezpečuje . . . (uvést organizaci).

Cisterny s pitnou vodou přistaveny na stanovištích:

- stanoviště (budou upřesněna) . . . – hodina (od – do) . . .

O dalším průběhu v přerušlení dodávky vody budeme informovat.

25) Přerušlení dodávky tepla

Krizový štáb ORP. . . , ve spolupráci s Domovní a bytovou správou Městského úřadu v . . . , a ředitelem Teplárny a. s. . . . informují obyvatele města – části města . . . (bude upřesněno) o přerušlení dodávky tepla, která potrvá od . . . datum . . . hodina, do . . . datum . . . hodina (bude upřesněno).

O dalším průběhu v přerušlení dodávky tepla budeme informovat.

26) Branná povinnost státu

Přesný text bude uveřejněn v celostátních médiích.

4. Frekvence, kanál a kmitočet vysílání rozhlasových a televizních stanic

A) Přehled veřejnoprávní a soukromé televize v . . . kraji

Druh média	Název stanice	Kanál, kmitočet	Poznámka
Veřejnoprávní televize	Česká televize ČT 1		Pásmo . . .
	Česká televize ČT 2		Pásmo . . .
Soukromé televize	TV NOVA		Pásmo . . .
	TV PRIMA		Pásmo . . .

B) Přehled rozhlasových sdělovacích prostředků s celostátní a regionální působností v . . . kraji

Druh média	Název stanice	Kanál, kmitočet	Poznámka
Veřejnoprávní rozhlasové stanice	Český rozhlas 1 - Radiožurnál		
	Český rozhlas - FREKVENCE 1		
Regionální rozhlas			

5. Způsob ověření průniku varovných relací

Jediný způsob ověření průniku varovných relací je poslech příslušných televizních a rozhlasových stanic při a po žádosti o odvysílání dané varovné relace.

A kontaktování starostů varovaných a ohrožených obcí.

6. Náhradní systémy pro informování veřejnosti

A) Místní rozhlas v obcích

Místním rozhlasem je vybaveno zhruba . . .% obcí na území ORP. . . , vyjma některých obcí a samot, kde by se varování a vyrozumění muselo provést pracovníkem určeným starostou obce – města. Vysílací místo je na každém obecním – městském úřadě. Starostové obcí se telefonicky dozvědí od MÚ . . . nebo od „Vyrozumívacího střediska“. . ředitelem HZS . . . kraje ÚO . . . a ve výjimečných případech i od OPIS IZS – HZS . . . kraje ÚO . . . o jakou mimořádnou událost se jedná a zároveň jakou zprávu mají odvysílat občanům.

1. Přehled místních rozhlasů v obcích ORP. . .

Obec	Osada	Místní rozhlas	Umístění ústředny

B) Mobilní rozhlašovací prostředky

Těmito mobilními rozhlašovacími prostředky je vybaveno . . . , . . . , Jedná se o osobní a hasičské vozy, z kterých je možno vysílat varovné zprávy a dále megafony.

Prostředek	Počet	Majitel	Adresa, spojení

C) Celostátní a místní vyhlášky

Budou vydávány, na základě vzniku a průběhu mimořádných událostí, vládou, parlamentem, přednostou MÚ a starostou obce.

D) Celostátní a místní nařízení

Budou vydávány, na základě vzniku a průběhu mimořádných událostí, vládou, parlamentem, přednostou MÚ a starostou obce.

E) SMS zprávy, e – maily

Budou zasílány starostům (určeným osobám) obce na základě vzniku mimořádné události, s informací o jakou mimořádnou událost se jedná a zároveň jakou zprávu mají odvíšlat občanům.

Obec	Kontaktní osoba	E - mail	Mobilní telefon

7. Popis reakce obyvatelstva na varovné zprávy

Popsat reakci obyvatelstva na varovné zprávy se dá velmi těžko, protože každý člověk má jinou vnímavost vůči stresovým reakcím a tedy i jeho chování se bude značně lišit. Proto se dá předpokládat, že obyvatelstvu, kterého se krizová situace netýká, bude reagovat „flegmaticky, možná soucitně s postiženými“, někteří se možná budou zajímat o činnost, kterou mají provést a někteří budou pouze čekat na to, až jim tuto činnost někdo nařídí – např. starosta obce, přednosta MÚ, OPIS IZS – HZS JčK ÚO . . . , krajský úřad – hejtman kraje a samozřejmě se dá očekávat, že budou i tací, kteří se budou bránit všem nařízením.

Dá se tedy říci, že asi 1/3 bude reagovat kladně, tzn. že se bude řídit varovnou zprávou, 1/3 obyvatel bude čekat na nařízení o provedení od příslušného orgánu a 1/3 může jednat zkratovitě, až hystericky na varovnou zprávu. Záleží o jakou mimořádnou událost se bude jednat.

8. Organizační a materiální zabezpečení tiskového střediska

Tiskové středisko v případě vzniku mimořádné události místního charakteru nebo na území správního obvodu ORP je zřízeno na HZS . . . kraje ÚO . . . na . . . (určená zasedací místnost) jen v tom případě, že je svolán krizový štáb ORP. V případě vzniku mimořádné události přesahujícího správní obvod ORP je tiskové středisko zřízeno i na krizovém řízení HZS . . . kraje . . .

A) *Organizační zajištění tiskového střediska u HZS . . . kraje ÚO . . .*

- organizačně zajišťuje MÚ . . . - . . . (určit, kdo přesně)

Organizace	Kontaktní osoba (jméno, příjmení)	Spojení PD	Spojení MPD	Mobil	Poznámka

B) *Materiální zabezpečení pracoviště specializovaného týmu (tiskového mluvčího)*

Pracoviště specializovaného týmu je v . . . (přesně určit), kde je materiálně zabezpečeno . . . telefonními přístroji, . . . faxovým přístrojem a . . . PC, na kterém je možno používat internet pro příjem a rozesílání e - mailových zpráv. V případě vzniku mimořádné události a následném svolání krizového štábu ORP toto materiální zabezpečení zajišťuje . . . svými prostředky.

5. Diskuze

„Povodně století překvapily začátkem července 1997 střední Evropu - sužovaly celou Moravu, Slezsko a východní Čechy.“

„Sníh ochromil dálnici D1. Kolem stého kilometru dopoledne havarovalo přes sto aut a kamionů.“

„Nejméně 69 lidí zemřelo během letošního dubna na českých silnicích. Právě končící měsíc je tak zatím nejtragičtějším od začátku roku.“

„Podle informací Státní veterinární zprávy byla v České republice potvrzena v chovu krůt virová nákaza ptačí chřipkou.“

S takovými a jinými někdy i děsivějšími zprávami se setkáváme dnes a denně v různých mediálních prostředcích, ať už je vidíme v televizi, čteme v novinách, na internetu, či slyšíme v rádiu. Ne všechny jsou zcela pravdivé a objektivní, ale i tak si většina z nás říká, že v posledních letech jakoby krizí přibývalo. Máme pocit, že dříve tomu bylo jinak, o jedné katastrofě se psalo celá léta a v dnešní době se nestane, aby stejná věc byla rozebírána déle než den nebo maximálně týden.

Právem se proto lidé ptají po příčině těchto jevů. Je to dáno dobou, v níž žijeme? Nebo je to tím, že se věci vyrábějí méně poctivě než dříve? Je to způsobeno zasahováním státu do života lidí, podniků nebo naopak, jeho nečinností? Nebo je to snad tím, že máme větší přístup k informacím?

Tak či tak, bez informací žít nemůžeme, potřebujeme je nutně ke svému životu. Potřebujeme vědět, v jakém prostředí žijeme, co se kolem nás děje, na co se máme připravit a čemu se vyvarovat.

Dnešním nebezpečím není ani tak nedostatek informací, jako zahlcenost informacemi. Je proto důležité, aby si člověk uměl pečlivě vybírat – mít správné informace ve správný čas – to je hlavní požadavek na účelnou komunikaci v krizové situaci.

Tato diplomová práce pojednává právě o komunikaci v době řešení krizové situace se zaměřením na obyvatele, kteří jsou, ve většině případů, nejvíce touto náhlou událostí ohroženi a zvláště na jejich chování závisí další průběh a následky vůbec.

Jak již bylo řečeno, s krizemi je nutné počítat, předvídat je a připravit se na ně a tedy i plánovat. Jak jasně vyplynulo, z mé analýzy s odborníky, zabývajícími se touto problematikou, je jedním z hlavních problémů komunikace nezkušenost a neznalost lidí, kteří často ani nepoznají, že se něco děje nebo to naopak poznají až je příliš pozdě. A i sebedokonalejší naplánování komunikace s veřejností je k ničemu, když je ze strany veřejnosti špatně pochopeno nebo nepochopeno vůbec. Proto bych se chtěla v této části práce věnovat právě prevenci a připravenosti obyvatel na krizové situace, protože v této oblasti mají lidé značné rezervy.

Většina odborníků z krizového managementu se shoduje na tom, že z hlediska krizové připravenosti a rad, jak se chovat v případě ohrožení, ať už je důvod jakýkoli, je uděláno z jejich strany maximum. Na většině webových stránek měst lze najít kolonku „jak se chovat v případě ohrožení“ či „rady spoluobčanům“ nebo odkazy na různé příručky, které vycházejí pod záštitou ministerstva vnitra, kraje nebo dotčené obce např. Chování obyvatelstva v případě havárie s únikem nebezpečných chemických látek, Pro případ ohrožení a řada dalších. Pro ty, kteří nemají přístup k internetu jsou aktualizované nástěnky, pořádané odborné přednášky na tato témata a samozřejmě také rozesílání informačních letáků formou pošty. Avšak a někdy s podivem je zájem veřejnosti „být informován“ značně nedostatečný, dokud se něco nestane. Ve většině případů se nástěnky obcházejí bez povšimnutí, letáky vyhazují do koše s ostatními propagačními materiály, ti svědomitější je někam založí, kdyby náhodou byly někdy potřeba a návštěvnost stránek měst a veřejných institucí také není zrovna ideální. Pravdou ale také je, že se málokdy setkáme s dostatečnými informacemi týkajícími se bezprostředně našeho okolí, většina informací je totiž všeobecných.

Občanovi by měl být umožněn přístup i k informacím typu:

- zdroje a místa nebezpečí vzniku mimořádné události v okolí bydliště a pracoviště, kde může dojít k ohrožení životů, zdraví a majetku,
- opatření, která jsou připravena k záchraně životů, zdraví a majetku v případě vzniku mimořádné události či krizové situace na území, kde žijí,
- místo, kde mohou obyvatelé obdržet další informace o rizicích vzniku mimořádných událostí a připravených opatřeních,
- možnosti a způsoby ukrytí obyvatelstva při vzniku mimořádných událostí v okolí, kde se zdržují a další.

Možná by si právě po těchto sděleních uvědomili, že i oni jsou bezprostředně ohroženi a ztratili by mylný dojem, že jich se to netýká. Ale i poskytnutí dostatečné informace obyvatelstvu je pouze počátečním stadiem celého procesu přípravy obyvatelstva na mimořádné události. Obyvatelstvo se musí s nabídnutými informacemi v dostatečné míře seznámit osobně.

Proto v současné době existují nové způsoby výchovy a vzdělávání v rámci připravenosti na mimořádné události a to formou:

1. Televizního vysílání,

které je zaměřeno na krátké vzdělávací pořady o možném vzniku mimořádných událostí a aktuální informace o připravenosti a činnosti složek integrovaného záchranného systému při provádění záchranných a likvidačních prací.

V roce 2005 také došlo k dohodě generálního ředitele HZS s vedením České televize na pravidelných krátkých filmových vstupech s tematikou chování obyvatelstva za mimořádných událostí. Jedná se o krátké filmové spoty s délkou trvání do 2 minut po vzoru relací s tematikou bezpečnosti silničního provozu.

Zatím jediným pořadem, který se v minulosti v televizi vysílal, byl několikadílný cyklus týkající se ochrany obyvatelstva a to po 11. září 2001, kdy došlo k teroristickým útokům v New Yorku.

2. Internetových stránek ministerstva vnitra

Na těchto stránkách jsou zveřejňovány metodické příručky, návody, aktuální informace, celostátní statistiky, významné mimořádné události s rozбором příčin a následků nebo aktuální stav týkající se ochrany obyvatelstva a integrovaného záchranného systému. Avšak ve srovnání s webovými stránkami jiných institucí či jiných zemí, zde chybí možnost tisku jednotlivých článků, stránky jsou pro návštěvníky graficky neatraktivní, nepřehledné a chybí zde i možnost virtuální hry či ověření vědomostí, což je ve světě zcela běžné.

3. Proškolení zaměstnanců a studentů základních a středních škol

Zcela závisí na možnostech a zájmu zaměstnavatele. Ten může nařídit školení za povinné, takže se ho musí zúčastnit všichni zaměstnanci a pokud je v době pracovní činnosti, je i velmi pravděpodobné, že se ho všichni zúčastní. Ale může se stát, že školení bude probíhat ve volném čase zaměstnavatelů, či bude dobrovolné. V tom případě se dá předpokládat, že účast nebude 100%.

Velkou výhodou školení je to, že může být zaměřeno přímo na problematiku a na vznik mimořádných událostí daného podniku nebo jeho okolí. A v takovém případě jsou proškolení informovaní zaměstnanci určitou pomocí i pro IZS, protože ví, jak se v dané situaci chovat, některé menší problémy dokáží řešit sami nebo alespoň nepřekáží při zásahu. Otázkou však zůstává, zda je o tyto semináře zájem ze strany zaměstnavatelů, protože jim žádný právní předpis neurčuje povinnost pořádat tyto akce a samozřejmě jsou to pro ně finance navíc.

Poslední roky probíhá výcvik i na základních a středních školách, kdy na základě Pokynu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy došlo ke začlenění tematiky „ochrany člověka za mimořádných událostí“ do vzdělávacích programů, kde se žáci a studenti seznamují s možností vzniku mimořádné události a učí se, jak se připravit na dopad možných následků živelních pohrom a dalších havárií, způsobených lidskou činností, které mohou přivodit tělesná zranění nebo duševní poruchy, ztráty na životech nebo majetku.

4. Praktická cvičení a ukázky jednotek IZS

Spolupráce obcí a jednotek ať už hasičského záchranného sboru, policie ČR nebo zdravotní záchranné služby se ukázala jako velice atraktivní a účelná. Občané se mohou blíže seznámit s prací IZS a sami si zkusit a ověřit své znalosti a schopnosti při záchranně lidského života, individuální ochrany, vyprošťování apod., a tím se efektivně připravit čelit možnému vzniku mimořádné události.

Bohužel i zde je hlavní překážkou finanční stránka těchto akcí, kdy většina obcí ve svém rozpočtu nenalezne dostatek peněz.

Dalším z problémů nedostatečné informovanosti a připravenosti v oblasti ochrany obyvatelstva je, ze strany veřejné správy, nejasné vymezení povinnosti dodržovat přípravu na MU a jak často ji provádět. Následkem jsou nesystematické a nekoordinované činnosti v oblasti vzdělávání populace. Např. vydávání a distribuce prakticky stejných letáčků a informačních brožur jak na celostátní úrovni tak na krajské, podobné je to i u webových stránek měst a obcí, kde se dozvíme prakticky shodné informace z totožných zdrojů a naopak jsou opomíjeny ostatní oblasti, které by měly působivý vliv na obyvatelstvo. Tento fakt jasně potvrzuje, že jedním z prvořadých a důležitých úkolů je dořešení vzájemných vazeb a přesné stanovení úkolů jednotlivým úrovním veřejné správy.

Neinformovanost neznamená pouze to, že ohrožujeme nevědomky svou neznalostí, ale najdou se i tací, kteří vědomě zneužívají systémy varování a vyrozumění, znehodnocují preventivní opatření, které jsou v České republice vytvořeny. Jak již bylo řečeno, jsou to projevy vandalství na nástěnných tabulích, billboardech, dopravních značkách, ale největším a možná nejvíce nebezpečným projevem je zneužívání tísňových linek.

Tísňovým voláním se podle telekomunikačního zákona rozumí bezplatná volba čísel, která jsou stanovena v číslovacím plánu a uvedena v telefonních seznamech a která je nutno pro záchranu životů, zdraví a majetku zpřístupnit.

A právě v tom je problém, jsou volně dostupná a hlavně zdarma. Pro „normálního“ dospělého člověka je tato informace samozřejmá a jasná, bohužel se najdou tací, kteří linky využívají ke zkrácení volného času, k pobavení nebo si chtějí jenom popovídat. Ze zkušeností je známo, že v mnoha případech jsou linky tísňového volání zneužity právě dětmi. Ať už jsou pohnutky dětí zneužít linku jakékoli, může se oddálit pomoc těm, kteří ji v dané chvíli budou potřebovat. Hrozí tak vznik vyšších škod nebo jiných závažnějších následků. Proto je nutné s dětmi o těchto věcech hovořit a vysvětlit jim, co mohou nevhodnými žerty způsobit.

Je nutné si uvědomit, že linky tísňového volání jsou zřízeny pro přijetí stavu nouze!

Operátoři nejsou již ale zcela bezmocní, existuje totiž identifikace čísla volajícího (i bez SIM karty), adresy pevné telefonní stanice či identifikace telefonního operátora (jak je znázorněno v následujících tabulkách, vytvořených ze statistik HZS České Budějovice), což může odhalit pachatele samotného.

Volání v rámci TCTV za rok 2007 na linky 112 a 150

Město (TCTV)	Neurčená volání	112	150
Brno	694	313 162	47 908
České Budějovice	101	115 378	25 989
Hradec Králové	118	105 776	18 480
Jihlava	310	85 987	19 274
Karlovy Vary	270	95 763	16 007
Kladno	343	279 084	55 351
Liberec	289	106 495	18 117
Ostrava	3280	326 264	67 986
Olomouc	2119	119 370	29 637
Pardubice	118	95 612	20 952
Plzeň	764	134 123	28 935
Praha	11 426	279 305	3806
Ústí nad Labem	192	285 801	43 758
Zlín	157	88 728	19 272
Celkem	20 181	2 430 848	415 472

Volání z mobilní sítě bez SIM karty za rok 2007

Název operátora	Počet hovorů
Neznámý operátor	2512
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	478 478
T-Mobile Czech Republic a.s.	421 728
Vodafone Czech Republic a.s.	402 258
Bez rozlišení operátora	1 304 976

Z uvedených údajů lze předpokládat, že právě volání z telefonu bez SIM karty je ve většině případů tzv. zlomyslné volání a tato volání tvoří až 80 %.

Operátorům na všech tísňových linkách tato volání velmi komplikují jejich práci. Ze statistik HZS České Budějovice vyplývá, že za rok 2007 bylo na operační střediska jednotlivých krajů Hasičského záchranného sboru přijato 2 846 320 tísňových telefonních hovorů na linku 112 a 150, z nichž jen 322 527 hovorů vyvolalo řešení události (viz následující tabulka). Pozn.: Některé události byly hlášeny vícekrát od jiných osob, tedy i z jiných telefonních čísel, proto číslo řešených událostí neodpovídá 20% všech tísňových volání.

Přijaté události na TCTV 112

Město	Přijaté události TCTV 112
Brno	30 238
České Budějovice	17 991
Hradec Králové	15 103
Jihlava	31 226
Karlovy Vary	10 714
Kladno	42 362
Liberec	11 093
Ostrava	22 564
Olomouc	22 362
Pardubice	15 437
Plzeň	24 775
Praha	45 318
Ústí nad Labem	22 545
Zlín	10 799
Celkem	322 527

Zákon o požární ochraně stanovuje, že fyzická osoba nesmí bezdůvodně přivolat jednotku požární ochrany nebo zneužít linku tísňového volání. Za tento přestupek ji může být uložena sankce až do výše 20 000 Kč. Za konání dětí mladších 15 let jsou zodpovědní rodiče. Zneužití linek tísňového volání řeší i trestní zákoník. Podle závažnosti konání může být osoba zneužívající tísňového volání potrestána odnětím svobody až na 5 let nepodmíněně z důvodu šíření poplašné zprávy.

Rizika budou neustále narůstat a proto lze očekávat, stále se zvyšující počet živelních pohrom, dopravních havárií velkého rozsahu, působení nových nebezpečných chemických látek a dále pak je reálnou hrozbou terorismus.

Z těchto důvodů je třeba, aby byla široká veřejnost informována o tom, jak těmto událostem předcházet a jak se chránit v případech, že nastanou. Proces přípravy plánu komunikace s veřejností je proces, který začíná dlouho před krizí či mimořádnou událostí a trvá až do úplného vyřešení krize. Avšak vytvoření samotného plánu nestačí.

Důležitým krokem v rámci prevence a přípravy bude vytvoření uceleného systému vzdělávání obyvatelstva v rámci celého území ČR včetně jednotného zdroje, který v současné době chybí a tak občané často neví, kam se mají s dotazy obracet nebo jsou jim poskytované informace stále stejné. A v neposlední řadě je také na samotném člověku, do jaké míry chce být informován a připraven čelit projevům a následkům pohrom a zda se aktivně zúčastní vzdělávacích programů připravovaných odborníky a složkami IZS.

6. Závěr

Potřeba komunikace je v dnešní době nepostradatelnou. Ze všech stran na nás působí negativní vlivy způsobené rozvíjejícím se pokrokem, ať už v průmyslu, dopravě, životním prostředím nebo samotnou lidskou činností a zákeřností.

Vzhledem k těmto hrozícím nebezpečím je otázkou, zda – li jsou obce s rozšířenou působností dostatečně připraveny reagovat jak na samotnou krizi nebo mimořádnou událost, tak relevantně informovat občany, kterých se tato situace dotýká nejvíce. A zda – li i občané ví, jak se v dané situaci zachovat a co mají dělat.

Jak ukázal kvalitativní výzkum u odborníků na krizové řízení z vybraných ORP, nejsou obce připraveny relevantně informovat své občany, čímž se potvrdila má hypotéza a občané sami, ve většině případů, nemají ani zájem být informováni o nových prostředcích varování či vyrozumění, o hrozbách, se kterými se ve svém okolí mohou setkat a činnosti v oblasti krizového řízení vůbec.

Cílem práce bylo vytvoření plánu komunikace s veřejností v době řešení krizové situace tak, aby si obce s rozšířenou působností mohly vytvořit plán vlastní, ale s postupným seznámením problému v této oblasti jsem zjistila, že je to pouze začátek této problematiky a bude potřeba ještě hodně kroků, legislativních úprav a přemostění bariéry mezi orgány samosprávy a občany, aby krizová komunikace s veřejností fungovala tak, jak má a tím se snížilo riziko ohrožení života, zdraví nebo poškození majetku a životního prostředí.

7. Seznam použité literatury

1. Antušák E., Kopecký Z., *Krizový management - Krizová komunikace*, 1. vyd., skripta VŠE v Praze: Oeconomica 2007, 91stran, ISBN 80-245-0945-8
2. Antušák E., Kopecký Z., *Krizový management – Úvod do teorie*, 1. vyd. Praha 2005, 84stran, ISBN 80-245-0951-2
3. Augusta P., Vávra P., Vávra T., *Vynálezy na všední den*, 1. vyd. Praha: Albatros 1998, 110 stran, ISBN 13-785-88-1
4. Blažek B., *Tváří v tvář obrazovce*, 1. vyd. Praha: ÚJI, a.s. Zbraslav 1995, 197stran, ISBN 80-85850-11-7
5. Edmüller A., *Nenechte sebou manipulovat: Jak rozpoznat manipulaci a prosadit svou vůli*, 1. vyd. Praha: Grada publishing 2005, 108stran, ISBN 80-2470-410-2
6. Foret M., *Komunikace s veřejností*, 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita 1994, 158stran, ISBN 80-2101-034-7
7. Horák R. a kol., *Průvodce krizovým řízením pro veřejnou správu*, 1.vyd. Praha: Linde 2004, 406stran, ISBN 80-7201-471-4
8. Kábrt J., Kucharský P., *Jazyk latinský*, 1.vyd. Praha: Avicenum 1978, 143stran, ISBN 08-047-73
9. Kábrt J., Kucharský P., *Latinsko-český slovník*, 1 .vyd. Praha: Leda 2003, 576stran, ISBN 80-85927-82-9
10. Kastová V., *Krize a tvořivý přístup kní*, z německého originálu Der schöpferische Sprung přeložila Jana Vašková, 1.vyd. Praha: Portál s.r.o. 200, 167stran, ISBN 80-7178-365-X
11. Kratochvílová D., *Ochrana obyvatelstva*, 1.vyd. Edice SPBI Spektrum 2000, 140stran, ISBN 80-86634-70-1
12. Kroupa M., *Chování obyvatelstva v případě havárie s únikem nebezpečných chemických látek*, Praha: MV GRH HZS ČR 2004, 46stran, ISBN 80-86640-23-X
13. Lašek J., *Kapitoly ze sociální psychologie*, 1.vyd. Hradec Králové: Gaudeamus 2003, 115stran, ISBN 80-7041-533-9

14. Linhart P., *Nějaké otázky ochrany společnosti*, 1.vyd. Praha 2005, ISBN 80-86640-43-4
15. Littlejohn S. W., *Theories of human communication*, 1. vyd. Belmont: Thomson/Wadsworth 2007, 395stran, ISBN 97-8049-5095-873
16. Mikuláščík M., *Interpersonální komunikace*, 1. vyd. Zlín: univerzita Tomáše Bati 2001, ISBN 80-7318-047-2
17. MV ČR, *Terminologický slovník pojmů z oblasti krizového řízení a plánování obrany státu*, Praha 2004
18. MV GŘ HZS, *Řešení mimořádných událostí a krizových situací*, Praha 2006,58stran, ISBN 80-86640-64-7
19. MV GŘ HZS, *Výchova a prevence v oblasti požární ochrany (příručka pro učitele středních škol)*, 1. vyd. Praha 2005, 68stran, ISBN 80-86640-35-3
20. Ondrušková E., *Sociální psychologie*, 1. vyd. Bratislava: Občianske sdruženie 2006, 100stran, ISBN 80-8918-522-3
21. Opava Z., *Elektrina kolem nás*, 1. vyd. Praha: Albatros 1995, 325 stran, ISBN 13-724-85-14/66
22. Pease A., *Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*, 1 .vyd. Praha: Portál 2001, 137 stran, ISBN 80-7178-582-2
23. Procházková D., *Bezpečnost a krizové řízení*, 1. vyd. Praha: Police history 2006, 254 stran, ISBN 80-86477-35-5
24. Mc Quail D., *Úvod do teorie masové komunikace*, 1. vyd. Praha: Portál 1999, 384 stran, ISBN 80-7178-200-9
25. Rektořík J. a kol., *Krizový management ve veřejné správě*, 1. vyd. Praha: Ekopress s.r.o. 2004, 96 stran, ISBN 80-86119-83-1
26. Rosická Z., *Krizové řízení a ochrana obyvatelstva*, 1. vyd. Brno: Rabínova vysoká škola s.r.o.2007, 173 stran, ISBN 978-80-87001-07-3
27. Ruben B.D., *Communication and human behavior*, 1.vyd. New York: Macmillan 1998, 431 stran, ISBN 002-404-281-1
28. Šenovský M., Adamec V., Vaněk M., *Bezpečnostní plánování*, 1. vyd. Praha: Edice SPBI Spektrum 2004, 86 stran, ISBN 80-86634-52-4

29. Šenovský M., Adamec V., Hanuška Z., *IZS*, 1. vyd. Praha: Edice SPBI Spektrum 2007, 157 stran, ISBN 978-80-7385-0074
30. Šenovský M., Adamec V., *Právní rámec krizového managementu*, 1. vyd. Praha: Edice SPBI Spektrum 2004, 97 stran, ISBN 80-86634-55-8
31. Šenovský M., Adamec V., *Základy krizového managementu*, 1. vyd. Praha: Edice SPBI Spektrum 2004, 102 stran, ISBN 80-86634-44-2
32. Štětina J. a kol., *Medicína hromadných neštěstí*, 1.vyd. Praha: Grada publishing s.r.o. 2000, 289stran, ISBN 80-7169-688-9
33. Tegze O., *Neverbální komunikace*, 1.vyd. Praha: Computer Press 2003, 482 stran, ISBN 80-7226-429-X
34. Thomson P., *Tajemství komunikace*, přeložila Marta Rottová, 1.vyd. Brno: Alman 2001, 245 stran, ISBN 80-8613-516-0
35. Vybíral Z., *Psychologie komunikace*, 1. vyd. Praha: Portál 2005, 245 stran, ISBN 80-7178-998-4
36. Vykopalová H., *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace*, 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého 2000, 198 stran, ISBN 80-2440-084-7

www stránky:

37. České radiokomunikace, *Rozhlasové vysílání*, [online]. [cit. březen 2008], dostupné z <<http://www.radiokomunikace.cz/vysilaci-sluzby/televizni-a-rozhlasove-sluzby/rozhlasove-vysilani.html>>
38. Fassati, 1999, *Učebnice druhé gramotnosti, O komunikaci obecně*, [online], [cit. 2008-4-9], dostupné z <<http://www.muzeum-umeni-benesov.cz/iid/ucebnice/komunikace.html>>, v rámci vzdělávacího programu Internacional Institute for Information Design zpracovalo Muzeum umění Benešov 1999

39. Gerbery J., Vojtěchovská M., *Nová data z výzkumů Media projekt a Radio projekt*, [online], [cit.2007-5-15], dostupné z <http://kultura.ihned.cz/c4-10132700-21143360-J08000_d-koho-nepotesi-vysledky-sledovanosti-medii>
40. HZS Olomouckého kraje, *Členění sirén*, [online], [cit. 2008-3-26], dostupné z <<http://www.hzsol.cz/index.php?id=556>>
41. JD rozhlas, *Doplňující moduly k rozhlasové ústředně*, [online], [cit. 2008-3-25], dostupné z <http://www.jdrozhlas.cz/bezdratovy_rozhlas.html>
42. Mediaguru, *Mediální plánování*, [online], [cit. 2008-2-15], dostupné z <<http://www.mediaguru.cz/index.php?id=1121>>
43. Mediaguru, *Media typy*, [online], [cit. 2008-2-15], dostupné z <<http://www.mediaguru.cz/index.php?id=4>>
44. Městská policie Chrudim, *Co by Vás mohlo zajímat o městské policii*, [online], [cit. 2008-3-24], dostupné z <<http://www.chrudim-city.cz/index.asp?p=20&s=238&id=263>>
45. MV GŘ HZS ČR, *Příručka pro případ ohrožení*, [online], [cit. 2008-1-13], dostupné z <<http://www.mvcr.cz/hasici/ochrobyv/index.html#prirucky>>
46. MV GŘ HZS ČR, *Ochrana člověka za mimořádných událostí – příručka pro učitele základních a středních škol*, [online], [cit. 2008-4-5], dostupné z <http://www.mvcr.cz/udalosti/prirucky/proskoly/ochrana_cloveka.html>
47. MV GŘ HZS ČR, *Tísňová volání*, [online], [cit. 2008-1-15], dostupné z <<http://www.mvcr.cz/hasici/izs/tisnovavolani/index.html>>
48. Počet uživatelů od roku 1969- 2005, *Z historie internetu*, [online], [cit. 2008-2-5], dostupné z <<http://www.ft.utb.cz/people/hlavizna/internet.html>>
49. Státní správa ČR, *Varovný signál všeobecná výstraha*, [online], [cit. 2008-3-20], dostupné z <<http://www.statnisprava.cz/rstsp/agendy.nsf/i/00684>>

Zákony:

50. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
51. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní řízení)
52. Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské řízení)

53. Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání
54. Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky
55. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému
56. Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení (krizový zákon)
57. Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové
58. Nařízení vlády č. 462/2000 Sb., k provedení § 27 odst. 8 a § 28 odst. 5 zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení
59. Vyhláška ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému
60. Vyhláška ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva
61. Vyhláška ministerstva vnitra č. 383/2000 Sb., kterou se stanoví zásady pro stanovení zóny havarijního plánování a rozsah a způsob vypracování vnějšího havarijního plánu pro havárie způsobené vybranými nebezpečnými chemickými látkami a chemickými přípravky

8. Klíčová slova

Komunikace - communication

Komunikace s veřejností – communication with the public

Krizová komunikace – crisis communication

Krizová situace – crisis situation

Média - media

Mimořádná událost - extraordinary events

Plánování - planning