

Krizová komunikace při mimořádných událostech integrovaného záchranného systému

Bc. Ivo Mitáček

**Diplomová práce
2007**

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací**

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2006/2007

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Ivo MITÁČEK**
Studijní program: **N 7202 Mediální a komunikační studia**
Studijní obor: **Marketingové komunikace**

Téma práce: **Krizová komunikace při mimořádných událostech integrovaného záchranného systému**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte teoretická východiska vztahující se k tématu práce.
2. Proveďte analýzu konkrétních krizových situací a vyhodnoťte jejich efektivitu.
3. Popište aplikaci linky tísňového volání 112 do praxe a doplňte údaje z faktického příjmu volání na TCTV a údaje z marketingového výzkumu.
4. Stanovte pravidla krizové komunikace aplikovatelná pro jednotlivé složky IZS.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

BALÍK, S., Krizová komunikace, Vojenská akademie Vyškov, 2002

CAYWOOD, C., Public Relations, Computer press 2004, ISBN 80-247-0658-2

SVOBODA, V., Public relations moderně a účinně, Grada Publishing 2006, ISBN 80-247-0564-8

PELSMACKER, P., GEUENS, M., BERGH, J., Marketingová komunikace, Grada Publishing 2003, ISBN 80-247-0254-1

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Olga Jurášková

Ústav marketingových komunikací

Datum zadání diplomové práce:

15. ledna 2007

Termín odevzdání diplomové práce:

20. dubna 2007

Ve Zlíně dne 15. ledna 2007


doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.
děkan




PhDr. Magda Gregarová
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Anotace diplomové práce

Krizová komunikace tvoří už řadu let nedílnou součást krizového řízení a je důležitou spojnicí mezi složkami integrovaného záchranného systému a veřejností. Přenos životně důležitých informací směrem k veřejnosti v době, kdy dojde k mimořádné události ohrožující lidské životy, zdraví nebo majetek, se stává prioritou v jejich ochraně.

Cílem práce je zmapovat teoretický a zákonný rámec krizové komunikace a jeho aplikaci v podmínkách jednotlivých základních složek integrovaného záchranného systému. Práce popisuje krizovou komunikaci Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje, Zdravotnické záchranné služby Zlínského kraje a Policie ČR.

Součástí práce jsou jedinečné informace z neveřejných dokumentů pro případy krizových stavů a komunikační modely pro jednotlivé druhy mimořádných i krizových událostí.

Annotation of diploma thesis

Crisis Communication within the Integrated Rescue System in Emergency Events.

The crisis communication is an integral component of the crisis control and also an important connection between the integrated rescue system and the general public. Transmission of essential information towards the general public is a priority for the public's protection at the time of an emergency event, which might be dangerous for the human lives, health and properties.

The aim of the project is to describe the legal framework of the crisis communication and its effectual application in the conditions of the integrated rescue system and its individual constituent parts. The project covers the crisis communication among The Fire Rescue Service of the region of Zlin, The Emergency Health Service and The Police of The Czech Republic.

The project also includes unique information, drawn from the private document files, for the crisis event cases and communication models for the particular types of the emergency and crisis events.

Komunikace provází lidstvo od samého počátku jeho vzniku. Krizová komunikace je specifickou formou komunikace, která v posledních desetiletích získává rozměr životně důležité potřeby.

Osobně bych chtěl poděkovat vedoucí práce Ing. Mgr. Olze Juráškové, za pochopení a rady při tvorbě této práce.

Prohlašuji, že diplomovou práci na téma "Krizová komunikace při mimořádných událostech integrovaného záchranného systému" jsem vypracoval samostatně a použitou literaturu jsem v této diplomové práci citoval a uvádím na přiloženém seznamu literatury.

Ve Zlíně dne 15. dubna 2007

.....

Bc. Ivo Mitáček

OBSAH

OBSAH	6
ÚVOD.....	8
I. TEORETICKÁ ČÁST	9
1 PRÁVO NA INFORMACE	10
1.1 ÚSTAVNÍ PRÁVO NA INFORMACE A ZÁKLADNÍ ZÁKON O INFORMACÍCH.....	10
1.2 ZÁKON O INTEGROVANÉM ZÁCHRANNÉM SYSTÉMU.....	12
1.3 ZÁKON O KRIZOVÉM ŘÍZENÍ.....	13
1.4 INTERNÍ PŘEDPISY O POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ U ZÁKLADNÍCH SLOŽEK IZS	14
1.4.1 Hasičský záchranný sbor České republiky	14
1.4.2 Zdravotnická záchranná služba	18
1.4.3 Policie České republiky.....	18
1.5 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ U OSTATNÍCH SLOŽEK IZS.....	20
1.5.1 Výběr z ostatních složek IZS.....	20
1.5.2 Státní správa	21
1.5.3 Hromadné sdělovací prostředky.....	23
II. PRAKTICKÁ ČÁST	24
2 ANALÝZA KRIZOVÝCH SITUACÍ A JEJICH EFEKTIVITA	25
2.1 ANALÝZA EFEKTIVITY KRIZOVÉ KOMUNIKACE	25
2.2 KRIZOVÁ SITUACE – SNĚHOVÁ BOUŘE VE ZLÍNSKÉM KRAJI, ZIMA 2005/6	27
2.2.1 Ukázka způsobu krizové komunikace na dvou zprávách pro veřejnost.....	29
2.2.2 Vyhodnocení krizové komunikace.....	31
2.3 KRIZOVÁ SITUACE – POVODŇ VE ZLÍNSKÉM KRAJI, JARO 2006	32
2.3.1 Ukázka způsobu krizové komunikace v průběhu několika dnů.....	33
2.3.2 Vyhodnocení krizové komunikace.....	34
2.4 KRIZOVÁ SITUACE – VĚTRNÁ BOUŘE KYRILL, ZLÍNSKÝ KRAJ	35
2.4.1 Ukázka způsobu krizové komunikace v průběhu několika hodin.....	36
2.4.2 Vyhodnocení krizové komunikace.....	38
2.5 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST – HAVÁRIE ŠKOLNÍHO AUTOBUSU U DRŽKOVÉ.....	39
2.5.1 Ukázka způsobu krizové komunikace po mimořádné události.....	39
2.5.2 Vyhodnocení krizové komunikace.....	40
2.6 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST – DOPRAVNÍ NEHODA S AUTOBUSEM U LIDEČKA.....	41
2.6.1 Ukázka způsobu krizové komunikace po mimořádné události.....	41
2.6.2 Vyhodnocení krizové komunikace.....	42
2.7 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST – DOPRAVNÍ NEHODA VE VALAŠSKÉM MEZIŘÍČÍ	43
2.7.1 Ukázka způsobu krizové komunikace po mimořádné události.....	43
2.7.2 Vyhodnocení krizové komunikace.....	44

3	TELEFONNÍ CENTRUM TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112.....	45
3.1	VÝVOJ TCTV 112 VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	45
3.2	POSTAVENÍ LINKY 112 MEZI OSTATNÍMI LINKAMI TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ	47
3.3	CHOVÁNÍ VEŘEJNOSTI K NABÍZENÝM SLUŽBÁM TÍSŇOVÉ LINKY 112.....	49
3.4	MARKETINGOVÝ VÝZKUM VE ZLÍNĚ.....	50
3.5	ZÍSKANÉ POZNATKY PŘI MARKETINGOVÉM VÝZKUMU 2006 A 2004	51
IV.	PROJEKTOVÁ ČÁST.....	57
4	KRIZOVÁ KOMUNIKACE ISZ ZLÍNSKÉHO KRAJE	58
4.1	VÝVOJ KRIZOVÉ KOMUNIKACE SLOŽEK IZS VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	58
4.2	SOUČASNÝ STAV KRIZOVÉ KOMUNIKACE SLOŽEK IZS VE ZLÍNSKÉM KRAJI	61
4.3	KRIZOVÁ KOMUNIKACE HZS ZLÍNSKÉHO KRAJE	62
4.3.1	Plán krizové komunikace kraje – pro případy krizových stavů	62
4.3.2	Plán krizové komunikace kraje – pro případy mimořádných událostí.....	69
4.4	KRIZOVÁ KOMUNIKACE ZZS ZLÍNSKÉHO KRAJE.....	70
4.5	KRIZOVÁ KOMUNIKACE POLICIE ČR.....	70
4.6	MODELÝ KRIZOVÉ KOMUNIKACE U RŮZNÝCH TYPŮ UDÁLOSTÍ	73
4.6.1	Komunikační model při krizových stavech.....	75
	<i>Tab. 1. Komunikační model při krizových stavech.....</i>	<i>75</i>
4.6.2	Komunikační model při mimořádných událostech	76
	<i>Tab. 2. Komunikační model při mimořádných událostech.....</i>	<i>76</i>
4.6.3	Komunikační model při běžných událostech	77
	<i>Tab. 3. Komunikační model při běžných událostech.....</i>	<i>77</i>
4.7	POROVNÁNÍ KRIZOVÝCH KOMUNIKACÍ U SLOŽEK IZS VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	78
4.7.1	Krizová komunikace 21. století.....	79
	ZÁVĚR	80
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	81
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	82

ÚVOD

V diplomové práci se chci zaměřit na problematiku krizové komunikace složek integrovaného záchranného systému ve Zlínském kraji. Hlavním smyslem je nastínit současný stav i přístup jednotlivých státních složek záchranářů při komunikaci mimořádných událostí vůči veřejnosti a navrhnout řešení aplikovatelná pro jednotlivé složky integrovaného záchranného systému.

Chci zmapovat nejen základní zákonnou a vnitřní normativní úpravu přístupu kompetentních osob k povinnosti informovat veřejnost, ale také skutečné možnosti krizové komunikace a aplikovat zkušenosti z praxe. Poslední léta přinesla i v České republice celou řadu událostí, které označujeme jako mimořádné. Tedy takové události, které se významným způsobem dotýkají života občanů a mohou mít na ně významný vliv. Osobně tím nemyslím jen oblast událostí zasahující desítky nebo stovky tisíc občanů, ale i události menšího rozsahu s lokálnějším významem. Právě dříve podceňovaná oblast relativně malých událostí má široký dopad do vnímání okolí a celkového vnímání práce profesionálních záchranářů. Tuto oblast nazýváme řešení mimořádných událostí, což je rozdíl oproti krizové komunikaci při vyhlášení některého z krizových stavů. Práce však obsáhne oba tyto krizové prostory, protože mají mnoho společného právě v oblasti krizové komunikace.

Diplomová práce je členěna do tématických částí, které popisují jednotlivé oblasti krizové komunikace a její vývoj ve Zlínském kraji. První část se věnuje teorii krizové komunikace a zákonnému rámci v podmínkách České republiky. Praktická část analyzuje konkrétní události na vždy třech případech v oblasti krizové situace a mimořádné události. Samostatně stojí projektová část, která tvoří pravidla krizové komunikace pro praxi u jednotlivých složek integrovaného záchranného systému a představuje jednotlivé komunikační modely pro osoby odpovídající za přenos informací i styk s médii. Velmi cenným přínosem je zveřejnění informací z neveřejných dokumentů, upravujících činnost složek integrovaného záchranného systému Zlínského kraje při krizových nebo havarijních stavech.

Část práce je věnována také aplikaci tísňového volání 112, které je jednotným telefonním číslem tísňového volání pro složky integrovaného záchranného systému a informace doplněným o údaje z marketingového výzkumu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PRÁVO NA INFORMACE

1.1 Ústavní právo na informace a základní zákon o informacích

V době, jež se často nazývá informačním věkem, je naplnění ústavního práva na informace, které mají k dispozici státní orgány, orgány územní samosprávy a další právní subjekty rozhodující na základě zákona o právech a povinnostech fyzických a právnických osob, klíčovým prvkem vztahu mezi státem a občanem.

Zákony upravující naplnění práva veřejnosti na informace a povinnosti státu tyto informace poskytovat, často nazývané Zákon o svobodě informací, se postupně stávají součástí legislativy všech vyspělých zemí. Jen pro příklad je toto právo zakotveno ve Švédsku už od 18. století, americký Zákon o svobodě informací (Freedom of Information Act) se datuje od roku 1966, francouzský z roku 1978, kanadský, australský a novozélandský z roku 1982 a holandský z roku 1991.

Platný právní řád České republiky neobsahoval až do roku 2000 žádnou komplexní právní úpravu práva na informace a povinnosti státních orgánů a orgánů samosprávy poskytovat informace. Řada předpisů pouze upravovala dílčí aspekty zpřístupňování informací pro jednotlivé více či méně vymezené oblasti.

Lze tedy konstatovat, že v právním řádu České republiky chyběl až do roku 2000 obecný právní předpis, který by realizoval čl. 17 odst. 1, 2, 4 a 5 Listiny základních práv a svobod, podle nichž je právo na informace zaručeno.

Čl.17 Listiny základních práv a svobod¹ praví:

- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.
- Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.
- Cenzura je nepřípustná.

¹ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky

- Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.
- Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.

Každý má právo informace svobodně vyhledávat a šířit, kromě případů stanovených zákonem, a státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti.

S účinností od 1.1.2000 je v platnosti zákon č. 106 ze dne 11.5.1999, o svobodném přístupu k informacím. Navržený a přijatý zákon je obecnou právní normou, která zajišťuje právo veřejnosti na informace, které mají k dispozici státní orgány, orgány územní samosprávy, jakož i další subjekty. Tyto povinné subjekty jsou zákonem zavázány především k tomu, aby zveřejňovaly základní a standardní informace o své činnosti automaticky tak, aby byly všeobecně přístupné. K tomu jsou využívány jak tradiční prostředky zveřejňování informací, tak moderní prostředky šíření informací pomocí elektronických sítí.

Zákon se nevztahuje na postup povinných subjektů při poskytování informací, pokud je upraven zvláštními právními předpisy. Tím se právě zákon dostává do polohy obecného předpisu, který bude aplikován pouze v případě neexistence speciální právní úpravy postupu poskytování informací. V současné době jsou takovými speciálními předpisy např. trestní řád, zákon o archivnictví, jednací řád Poslanecké sněmovny a pod.

Ostatní informace vydávají povinné subjekty na požádání žadatele, tedy každé fyzické nebo právnické osoby. Výjimkou z tohoto pravidla jsou informace, jejichž poskytnutí zákon výlučně zakazuje, nebo výrazným způsobem omezuje. Jde zejména o informace, které jsou na základě zákona prohlášeny za utajované, nebo informace, které by porušily ochranu osobnosti a soukromí osob.

Návrh zákona byl normalizován s ústavním pořádkem České republiky, je v souladu s Mezinárodním paktem o občanských a politických právech a Úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod, již je Česká republika vázána.

1.2 Zákon o integrovaném záchranném systému

Zákon č. 239 ze dne 28. června 2000, o integrovaném záchranném systému vymezuje integrovaný záchranný systém, stanovuje složky integrovaného záchranného systému a jejich působnost, pokud tak nestanoví zvláštní právní předpis, působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události a při záchranných a likvidačních pracích a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu.

Integrovaným záchranným systémem se podle zákona rozumí koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Mimořádnou událostí je 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. Záchrannými pracemi jsou činnosti k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, a vedoucí k přerušení jejich příčin. Likvidační práce jsou činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.

Důležitou oblastí je ochrana obyvatelstva při plnění úkolů civilní ochrany, zejména varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany jeho života, zdraví a majetku.

Integrovaný záchranný systém se používá v přípravě vzniku mimořádné události a při potřebě provádět současně záchranné a likvidační práce dvěma nebo více složkami integrovaného záchranného systému.

Základními složkami integrovaného záchranného systému jsou Hasičský záchranný sbor České republiky a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí okresu jednotkami požární ochrany, zdravotnická záchranná služba a Policie České republiky.

Ostatními složkami integrovaného záchranného systému jsou vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a

likvidačním pracím. Ostatní složky integrovaného záchranného systému poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání.

V době krizových stavů se stávají ostatními složkami integrovaného záchranného systému také odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic pro poskytování specializované péče obyvatelstvu.

Základní složky integrovaného záchranného systému zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. Za tímto účelem rozmísťují své síly a prostředky po celém území České republiky. Složky integrovaného záchranného systému jsou při zásahu povinny se řídit příkazy velitele zásahu, popřípadě pokyny hejtmána kraje, v Praze primátora hlavního města Prahy nebo Ministerstva vnitra, pokud provádějí koordinaci záchranných a likvidačních prací.

Při provádění záchranných a likvidačních prací za nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu se složky integrovaného záchranného systému řídí pokyny Ministerstva vnitra. Za stavu nebezpečí se složky integrovaného záchranného systému na území příslušného kraje nebo okresu řídí pokyny toho, kdo vyhlásil stav nebezpečí.

1.3 Zákon o krizovém řízení

Zákon č. 240 ze dne 28. června 2000, o krizovém řízení a o změně některých zákonů, stanoví působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků a práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na krizové situace, které nesouvisejí se zajišťováním obrany České republiky před vnějším napadením, a při jejich řešení.

Krizovou situací rozumíme mimořádnou událost, při níž je vyhlášen stav nebezpečí nebo nouzový stav nebo stav ohrožení státu, které jinak nazýváme "krizové stavy".

Pro uvedení celkového přehledu základního zákonného rámce jsem zde zmínil i tento speciální zákon. Jeho podrobnější rozepisování je však nad rámec této práce, ale v některých dalších bodech se k němu budu vracet.

1.4 Interní předpisy o poskytování informací u základních složek IZS

1.4.1 Hasičský záchranný sbor České republiky

Hasičský záchranný sbor České republiky, jako řídicí článek pro všechny složky integrovaného záchranného systému, pocíťoval již řadu let potřebu upravit postup pro poskytování informací veřejnosti a médiím.

Po několika letech příprav, různých návrhů a diskusí byl přijat Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky a náměstka ministra vnitra č. 4 ze dne 21. února 2005, kterým se stanoví postup při poskytování informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti u Hasičského záchranného sboru České republiky.

Pokyn lze bez nadsázky označit jako mimořádně pokrokový dokument, který jednoznačně hovoří o tom, že informace musí být ucelené, objektivní a pravdivé a poskytnuty bez zbytečného odkladu.

Takové informace se poskytují ústním sdělením, telefonicky nebo písemně oprávněnými osobami stanovenými pokynem. Dále prostřednictvím webové stránky generálního ředitelství, nebo HZS kraje, nebo prostřednictvím e-mailu, na tiskových konferencích, přímým vystoupením oprávněných osob v rozhlase nebo televizi a tištěnou formou (časopisy, publikacemi, letáky, brožury apod.).

Všechny osoby, které poskytují informace, nesou za jejich obsah a formu plnou odpovědnost.

Podle účelu a zaměření se informace rozlišují na:

- informace poskytované sdělovacím prostředkům,
- informace poskytované podle zákona o svobodném přístupu k informacím² nebo na základě petice, podání nebo stížnosti,
- informace poskytované veřejnosti na pracovišti,
- informace poskytované při mimořádných událostech.

² Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Stanovení samostatného bodu „mimořádných událostí“, do výčtu rozlišení jednotlivých informací, je důležitým průlomem do komunikace s médii a veřejností. Jde o vyčlenění specializované skupiny komunikace, které se podřizují další specifické přístupy komunikace.

Tato diplomová práce se má zabývat okruhem poskytování informací v rámci Zlínského kraje, a proto další výčet povinností a úkolů bude zúžen na tento region. Samozřejmě se jedná jen o výběr důležitých položek pro přehledný rámec obecného informování.

Oprávnění k poskytování informací sdělovacím prostředkům v rámci kraje mají:

- ředitel HZS kraje - vyjadřuje se ke všem oblastem působnosti HZS kraje,
- náměstci ředitele HZS kraje a ředitel kanceláře ředitele HZS kraje - vyjadřují se ke všem otázkám, které se týkají jimi řízených úseků. Pokud se vyjadřují k problematice, která spadá do kompetence jiného náměstka či ředitele kanceláře KŘ, musí s ním danou věc předem projednat. Současně o informacích, které poskytnou nebo již poskytli, informují mluvčího HZS kraje,
- mluvčí HZS kraje - zodpovídá za zpracování odpovědí na dotazy sdělovacích prostředků v působnosti HZS kraje. Samostatně může poskytovat informace z oblasti působnosti HZS kraje. Pro tuto činnost je oprávněn vyžadovat od zaměstnanců HZS kraje potřebné informace,
- další vedoucí zaměstnanci a ostatní zaměstnanci HZS kraje - mohou poskytovat informace sdělovacím prostředkům po předchozím souhlasu ředitele HZS kraje, jeho náměstka nebo ředitele kanceláře KŘ. Současně o informacích, které poskytnou nebo již poskytli, informují neodkladně svého nadřízeného a mluvčího HZS kraje.

Zajímavý je také pohled na oblast informací poskytovaných veřejnosti na pracovišti, kde došlo v pokynu také k novému pojetí. Předpis říká, že informace jsou poskytovány zpravidla ústně při přímém jednání, telefonicky nebo písemně. Hlavně pak, že zaměstnanci HZS kraje vyřizují žádosti o informace s maximální odborností, objektivností a ochotou. Patří sem zejména dotazy zodpovídané veřejnosti zaměstnanci odborných úseků.

Zakotvení slova „ochotně“ je podle mne skutečně novátorská věc u státní správy!

Mluvčí HZS kraje zabezpečuje v rámci kraje zejména následující úkoly:

- aktivně poskytuje informace sdělovacím prostředkům a veřejnosti, zpracovává odpovědi na jejich dotazy,
- připravuje a vede tiskové konference ředitele HZS kraje,
- zpracovává a vydává tiskové zprávy se stanoviskem ředitele HZS kraje,
- zprostředkovává rozhovory a zpracovává písemné odpovědi ředitele HZS kraje, jeho náměstků nebo ředitele kanceláře KŘ na dotazy sdělovacích prostředků,
- zveřejňuje informace na internetu,
- připravuje a upravuje články k otištění,
- vyhledává možnosti k vystoupení oprávněných osob k aktuální tematice zejména v regionálních vysíláních rozhlasu a televize,
- zpracovává roční plán akcí pro prezentaci v médiích a jeho aktualizaci,
- zajišťuje propagaci výsledků činnosti HZS kraje ve sdělovacích prostředcích a na veřejnosti,
- zajišťuje propagaci preventivně výchovné činnosti,
- poskytuje informace o závažných událostech mluvčímu generálního ředitelství.

Ve výčtu úkolů mluvčího kraje jde především hned o první bod a stanovení aktivního přístupu k poskytování informací. V porovnání např. s pokynem policie jde o jednoznačný posun přístupu lidí odpovědných za komunikaci směrem k veřejnosti. Tím je také zaručena aktuálnost a přenositelnost informací.

Dalším zajímavým momentem nového pokynu je přístup kompetentních osob při poskytování informací v televizi a rozhlasu. Ředitel HZS kraje a mluvčí HZS kraje mohou podle potřeby vystupovat v televizi a rozhlasu bez omezení. Další zaměstnanci s tímto oprávněním stanoví jen ředitel HZS kraje. Vždy však musí být informován mluvčí HZS kraje.

Schvalovatel pokynu tady jednoznačně selektuje okruh možných poskytovatelů informací v těchto nejdůležitějších hromadných sdělovacích prostředcích, protože si uvědomuje sílu a dopad takových informací vůči veřejnosti. V základním modelu tak

mohou vystupovat pouze ředitel kraje a tiskový mluvčí kraje. I v tomto bodě jde o novinku a zcela zásadní postoj k dosažení maximální profesionality při vystupování v médiích.

Další upravenou oblastí pro poskytování informací je internet. Mluvčí HZS kraje koordinuje zpracování informací od věcně příslušných úseků, podílí se na tvorbě webových stránek HZS kraje a zodpovídá přitom za aktuálnost zveřejněných údajů. Nutno podotknout, že např. k porovnání s policií jsou na tom hasiči výrazně lépe v oblasti internetu.

Pokyn také samostatně stanovuje postup pro poskytování informací při mimořádných událostech, což mě v této práci také mimořádně zajímá.

Při mimořádných událostech³ má oprávnění poskytovat informace sdělovacím prostředkům bez předchozího souhlasu příslušného vedoucího zaměstnance a kromě určených osob také:

- řídící důstojník,
- operační důstojník krajského operačního a informačního střediska nebo operačního střediska pro část území kraje, pokud tak rozhodne ředitel HZS kraje,
- velitel zásahu nebo velitel jednotky HZS kraje, která se zúčastnila zásahu,
- zaměstnanec, který provádí na místě požáru zjišťování příčin vzniku požáru, a to v rozsahu své územní působnosti.

Mimořádné události vyžadují také rozšíření komunikace na osoby zúčastněné při opatřeních a na další odborníky při samotném provádění záchranných prací. Oblast vnější komunikace při krizových stavech je podrobněji rozebrána dále v této práci.

Pokyn Generálního ředitelství HZS ČR navíc ukládá ředitelům jednotlivých krajů určit osoby ve své působnosti s trvalým oprávněním pro styk se sdělovacími prostředky. Tedy v praxi vytvořit funkci tiskového mluvčího. Znovu jde o novinku a průlom pro obsazení

³ § 2 písm. b) zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

funkcí mluvčích ve všech krajích v České republice. Dále musí krajští ředitelé upravit vnitřním předpisem podrobnosti k zabezpečení činnosti pro poskytování informací.

1.4.2 Zdravotnická záchranná služba

Zdravotnická záchranná služba tvoří pravděpodobně nejslabší komunikační článek v rámci Zlínského kraje. Absentuje vlastním pokynem a pravidly pro poskytování informací veřejnosti a médiím. Na případné dotazy novinářů odpovídá ředitel Územního střediska zdravotnické záchranné služby Zlínského kraje nebo jím pověřené osoby.

1.4.3 Policie České republiky

Policie České republiky patří u IZS mezi průkopníky s předpisy upravujícími činnost komunikace s veřejností a médii. Za posledních deset let prošlo policií několik interních pokynů, které se specializují na styk s veřejností a poskytování informací. Důvodem byl nejen historicky daleko větší tlak na informace než u ostatních složek IZS, ale také fakt, že se u policie zřizovaly preventivně informační skupiny. Ty vlastně dodnes garantují informační tok vůči veřejnosti a médiím. Bohužel však u policie neexistuje jednotný postup pro jejich zřizování a ani to není povinnost pro jednotlivé územní ředitele. Tím ale také došlo k velké rozdílnosti přístupu jednotlivých okresních policejních ředitelství v celé České republice. Proto se můžeme u Policie ČR a Ministerstva vnitra ČR setkat se skupinami pro styk s veřejností, preventivně informačními skupinami, preventivně výchovnými a informačními skupinami, tiskovými mluvčími, pracovníky pověřenými pro styk s médii, tiskovými pracovníky ministerstva, pracovníky odboru tisku a public relations apod.

Dnes platí Nařízení ministra vnitra č. 96, ze dne 6. září 1999, kterým se upravuje postup při poskytování informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti pro resort Ministerstva vnitra ČR a Policii ČR.

Znovu se v této práci zúžím pouze na zlínský region, který je u policie reprezentován čtyřmi okresními ředitelstvími. Tato ředitelství pak spadají nově od 1.1.2007 do kompetence jedné krajské správy v Brně. Dřívější rozdělení do Jihomoravské a Severomoravské správy bylo značně organizačně nevýhodné.

Působnost tiskových mluvčích a skupin pro styk s veřejností správ krajů:

- zodpovídají za poskytování informací o závažných nehodách a trestných činech (např. vraždy, loupeže) a o problematice, která přesahuje hranice jednoho okresu. Dále informují o činnosti správy kraje a útvarů podřízených jejímu řediteli. Metodicky řídí mluvčí okresních (městských) ředitelství,
- zveřejňují pátrání po pohřešovaných a hledaných osobách a věcech v rámci své působnosti,
- informují o možnostech ochrany osob a majetku, o prevenci v oblasti silničního provozu a o projektech prevence kriminality,
- skupina pro styk s veřejností Policie České republiky správy hlavního města Prahy poskytuje informace pro sdělovací prostředky z území celé Prahy.

Tiskoví mluvčí okresních (městských) ředitelství

Tiskoví mluvčí okresních (městských) ředitelství poskytují v rámci vymezené územní působnosti informace o:

- bezpečnostní situaci, vývoji kriminality a její objasněnosti včetně konkrétních případů,
- vývoji dopravní nehodovosti a jejích následcích,
- pátráních po osobách a věcech,
- možnostech ochrany osob a majetku v oblasti prevence kriminality a dopravní nehodovosti,
- policejních projektech prevence kriminality nebo podílu policie na realizaci komplexních preventivních programů na úrovni daného teritoria.

V rámci své působnosti mohou tiskoví mluvčí okresních (městských) ředitelství také publikovat v tisku.

Velmi zajímavá je situace u policie v oblasti internetu. Slabá rozšířenost přístupů do internetové sítě, a to i v dnešní době, staví policii do částečně nevýhodné situace. O zveřejnění informace na internetu rozhoduje resortní redakční rada na návrh ředitele útvaru, do jehož působnosti zveřejňovaná informace spadá. Tiskové zprávy a stanoviska

smí zveřejňovat pouze odbor tisku a skupina pro styk s veřejností policejního prezidia. V praxi tak naprosto chybí možnost regionální prezentace na vlastních internetových stránkách, která je ale v praxi často obcházena proti platnému nařízení. Svoji roli zde sehrává neaktuálnost tohoto nařízení a obecná nedostupnost služebního internetu policistům.

Poskytování informací za krizových situací, jako samostatný informační blok, je popsán dále v této práci. Rozhodně ale platí, že policie má vnitřní úpravu pro krizovou komunikaci a tím i stanovená pravidla pro přenos informací k veřejnosti a médiím.

1.5 Poskytování informací u ostatních složek IZS

Při pohledu mimo oblast základních složek integrovaného záchranného systému lze konstatovat, že jednotlivé instituce a organizace přistupují velmi rozdílně k chápání problematiky komunikace s veřejností. Jednak to může vyplývat z jejich postavení, z jejich zkušeností, ale také z přirozené potřeby komunikovat určitou oblast událostí.

1.5.1 Výběr z ostatních složek IZS

Jednoznačně nejpropracovanější systém pro krizovou komunikaci má Armáda ČR. Celá řada publikací, učebnic a tematických materiálů dává dostatečný základ pro budování silné strategie komunikace. V případě AČR jde o přirozený stav věcí, protože vojsko se ve svých aktivitách pohybuje výhradně v oblastech krizových situací. Tady mám na mysli nejen bojový stav, ale i jejich pomoc a nasazení při řešení mimořádných událostí v civilním životě.

Svoji připravenost a schopnost komunikovat krizové situace jednoznačně armáda prokázala při povodních na Moravě v roce 1997.

U dalších a pomocných složek integrovaného záchranného systému je situace diametrálně odlišná. Nejenže dochází k rozdílným přístupům v rámci jednotlivých organizací, ale také v rámci jednotlivých měst. Takovým typickým zástupcem jsou obecní a městské policie. Tady snad platí – co město – to jiný přístup. Je to dáno nejen potřebou komunikovat, ale i samotným faktem obsazenosti postů tiskových mluvčích nebo osob

odpovědných za komunikaci. Jistěže rozhodují velikost města, rozpočet a další faktory, ale nejde o systémově řešenou věc. Městské policie v okresních městech Zlínského kraje jsou v dnešní době pokryty službou poskytování informací médiím a veřejnosti, byť za cenu kumulovaných funkcí nebo přenesením odpovědnosti na mluvčí radnice.

Další skupinu tvoří humanitární organizace a nadace, které se účastní řešení krizových komunikací a zaujímají významný postoj v celém systému IZS. Krizová komunikace je zde znovu řešena pověřením určené osoby pro styk s veřejností a médii. Dobré jsou zkušenosti s Českým červeným křížem, Adrou, Charitou apod. Ve Zlínském kraji je možné dobře vysledovat aktivní komunikaci postavenou na osobním přístupu zástupců jednotlivých pomocných složek.

1.5.2 Státní správa

Samostatnou skupinou je pak státní aparát zastoupený krajským úřadem, obcemi s rozšířenou působností a obcemi. Jejich zástupci jsou více či méně zapojeni do integrovaného záchranného systému a mají řadu úkolů a povinností vůči veřejnosti. Mezi jasně označenou oblast patří také vnější komunikace. Komunikaci s veřejností zajišťují na různých typech úrovní tiskoví mluvčí nebo určení zástupci státní správy. V osobě mluvčího Krajského úřadu Zlínského kraje je také zajištěna zákonná povinnost vůči Krizovému plánu kraje a naplnění Krizového štábu Zlínského kraje.

Zkušební svolávání krizových štábů je dobrou prověrkou i pro prověření systému prostupnosti informací k médiím. Vždy probíhá prověření spojení na hromadné sdělovací prostředky a zkušba výměny informací. V praxi pak jde o přenos prioritních informací:

Za stavu nebezpečí Krajský úřad Zlínského kraje:

- koordinuje záchranné a likvidační práce, poskytování zdravotnické pomoci, provádění opatření k ochraně veřejného zdraví a bezodkladných pohřebních služeb,
- organizuje a koordinuje evakuaci, nouzové ubytování, nouzové zásobování pitnou vodou, potravinami a dalšími nezbytnými prostředky k přežití obyvatelstva,
- zajišťuje veřejný pořádek a ochranu majetku na území s provedenou evakuací,

- organizuje a koordinuje humanitární pomoc,
- chrání práva a oprávněné zájmy bezprostředně ohrožených osob, které jsou povinny strpět záchranné práce prováděné v zájmu ochrany životů a zdraví osob. Krajský úřad je povinen vykonávat výše uváděné činnosti tak, aby byly přiměřené a odpovídající svým obsahem a rozsahem účelu a podmínkám konkrétní situace.

Hejtman Zlínského kraje je za stavu nebezpečí oprávněn:

- rozhodnout o ukládání pracovní výpomoci nebo povinnosti poskytnout věcné prostředky k řešení krizové situace,
- nařídit bezodkladné provádění staveb, stavebních prací, terénních úprav nebo odstraňování staveb za účelem zmírnění nebo odvrácení ohrožení,
- nařídit hlášení přechodné změny pobytu osob,
- nařídit použití občanů povinných civilní službou k realizaci krizových opatření,
- nařídit vykonávání péče o děti a mládež, pokud tuto péči nemohou v krizové situaci vykonávat rodiče nebo jiný zákonný zástupce,
- zajistit přednostní zásobování dětských a zdravotnických zařízení a ozbrojených a hasičských záchranných sborů,
- zabezpečit náhradní způsob rozhodování o dávkách sociálního zabezpečení (péče) a jejich výplatě.

Výše uváděná opatření se využijí jen v tom rozsahu, který je nezbytný pro překonání krizové situace.

Povinnosti uvedené zákonem lze uložit pouze tehdy, pokud nelze tyto činnosti a věci zajistit smluvně, subjekt plnění klade zjevně finančně a časově nevýhodné podmínky nebo plnění odmítne a přitom hrozí nebezpečí z prodlení.

Hejtman kraje je v době nouzového stavu a stavu ohrožení státu podle zákona povinen zajistit provedení stanovených krizových opatření v podmínkách kraje.

Zajímavý výčet opatření jsem vybral záměrně, protože o něm veřejnost má jen malé povědomí a občané o nich mohou být informováni prvotně právě z médií.

1.5.3 Hromadné sdělovací prostředky

Na závěr tohoto krátkého výčtu jsem si ponechal právě hromadné sdělovací prostředky. Média ze Zlínského kraje jsou zapojena do systému včasného vyrozumívání obyvatel v případě mimořádné události a aktivace krizových štábů.

Podle zákona o integrovaném záchranném systému každý, kdo provozuje hromadné informační prostředky, včetně televizního a rozhlasového vysílání, je povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti operačního a informačního střediska integrovaného záchranného systému neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit tísňové informace potřebné pro záchranné a likvidační práce.⁴

Další zákon který upravuje povinnost médií informovat je zákon o krizovém řízení tzv. krizový zákon. 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.⁵

Zákon o integrovaném záchranném systému a zákon o krizovém řízení věnovaly povinností informovat samostatné paragrafové znění, což zdůrazňuje význam poslání přenosu životně důležitých informací k veřejnosti. Zákonná povinnost se vztahuje na všechny provozovatele hromadných sdělovacích prostředků. Přestože zákon hovoří o „informačních prostředcích“, a nepoužívá více zažitéjší „sdělovací prostředky“, nezavdává tím pochyb o důležitosti role veřejného informování. Zákonodárce chtěl rozšířit možnost informování na všechny existující druhy přenosu informací.

V dalších částech práce se podrobněji podívám na celý systém fungování přenosu informací a zapojení hromadných sdělovacích prostředků do pomoci při řešení mimořádných událostí. Rovněž neopomenu zmínku o roli médií v Krizovém plánu Zlínského kraje.

⁴ § 32 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

⁵ § 30 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů

II. PRAKTICKÁ ČÁST

2 ANALÝZA KRIZOVÝCH SITUACÍ A JEJICH EFEKTIVITA

2.1 Analýza efektivity krizové komunikace

Analýza efektivity krizové komunikace se v této práci opírá především o komunikaci řídicí složky celého integrovaného záchranného systému, kterou je Hasičský záchranný sbor ČR. V práci jsou vybrány dvě základní oblasti srovnání, a to oblast živelních katastrof a oblast dopravních nehod s účastí autobusu a většího počtu osob. Každá z oblastí obsahuje pro porovnání vždy tři konkrétní události, ale pokaždé s jiným obsahem. Záměrně byly vybrány aktuální události z uplynulého roku a události jen za Zlínský kraj.

Smyslem této práce naopak není analyzovat efektivitu krizové komunikace mezi jednotlivými složkami integrovaného záchranného systému, protože jen řídicí složka podává komplexní záběr komunikace. Ostatní složky záchranářů se podílí na krizové komunikaci jen dílčím způsobem, který nelze porovnávat v celkovém obsahu.

Při analýze efektivity krizové komunikace nemohu opomenout vůbec samotnou podstatu potřeby a významu krizové komunikace. Je dobře, že patříme mezi státy, které mají za sebou již zkušenosti s krizovými událostmi a můžeme krizovou komunikaci aplikovat na naše podmínky. Určitě zásadní bylo přijmout patřičné zákony a zaštitit tak krizové řízení do právního systému České republiky. Přijatý model řešení krizových stavů obsahuje krizovou komunikaci a počítá s její aplikací v praxi. Samotná krizová komunikace nabývá za poslední roky na významu a jsou jasné výsledky především v oblasti vyzoumívání obyvatel a přenositelnosti informací.

Konkrétní aplikace krizové komunikace se dnes využívá v daleko širším měřítku než třeba před deseti nebo dokonce pěti lety. Je třeba si uvědomit, že zde není zahrnuta jen oblast mimořádných živelních katastrof, ale jsou tu i rozsahem menší události, u kterých je třeba aplikovat zkušenosti s krizovou komunikací. Takovým klasickým příkladem jsou požáry i nevelkých průmyslových podniků. V dané kategorii požárů se nejedná o krizový stav, ale při tomto druhu požáru se mohou do ovzduší uvolňovat nebezpečné zplodiny hoření. Vlivem větru jsou odnášeny na města nebo vesnice a nastává situace s prvky nutného vyzoumění a varování obyvatelstva. V praxi nemusí jít bezpodmínečně o evakuaci, ale o souhrn doporučení o provedení bezpečnostních opatření. Na takových lokálních událostech se dobře vyzkouší vzájemné fungování samosprávy vůči občanům a

činnosti složek integrovaného záchranného systému. Je to dobré prostředí pro zkoušku komunikace s médii a prostupností informací. Pro samotného mluvčího pak uvědomění si časové reality a rozvrhu nutné práce s prioritními úkoly. Ve Zlínském kraji je řada míst, kde podobná opatření probíhají i několikrát ročně a veřejnost je s nimi srozuměna.

Při takových událostech je možné analyzovat výstupy práce provedených kroků vůči veřejnosti. Naplnění komunikačních plánů a postup informací přes média až k jejím příjemcům. Ve zmiňovaných příkladech bylo dobré sledovat zapojení obce a jejich strážníků do veřejného vyrozumění o mimořádné události.

Dalším důležitým krokem ke zvýšení efektivity vzájemné spolupráce tentokrát u složek IZS bylo vzájemné propojení do jednotné komunikační sítě. Tady mám na mysli nejen dříve zavedený systém tzv. krizových telefonů určeným osobám, ale hlavně dobudování a propojení jednotné radiokomunikační sítě mezi složkami IZS. Přelom roku 2004 a 2005 byl tím časem vzájemného propojení sítí mezi hasiči, zdravotníky i policií.

Krizová komunikace je efektivní pouze za předpokladu plného pochopení jejího významu a využití všech dostupných prostředků pro zajištění jejích cílů. V ten okamžik tvoří nenahraditelnou část systému pro záchranu lidských životů, ochranu lidského zdraví a v neposlední řadě také záchranu majetku občanů.

Tiskoví mluvčí se zkušenostmi v krizových situacích a používající krizovou komunikaci jsou ve světě nesmírně ceněni a jejich služby jsou vyhledávány. Odborníci na krizové situace totiž už dávno vědí, že fungující komunikace dokáže uchránit obrovské hodnoty a je daleko levnější než složité řešení nastalých problémů.

Ve Zlínském kraji se snažíme především spojit vzájemné síly v oblasti krizové komunikace, kdy stále narážíme i ve vlastních řadách na nepochopení, nedocenění nebo dokonce odmítání. Postupnými kroky se nám snad podaří prolomit tyto přežití bariéry, které mají základ před několika desítkami let a stále žijí v některých současných generacích.

Změna celosvětové politicko-bezpečnostní situace dává tušit, že se ocitáme v době reálných hrožících nebezpečí, a proto je nutné se komplexně připravit s fungujícím systémem ochrany a pomoci – integrovaným záchranným systémem.

2.2 Krizová situace – sněhová bouře ve Zlínském kraji, zima 2005/6

Specifikace	mimořádné návaly sněhu, lokální zastavení infrastruktury, pády objektů, dlouhodobé přerušení dodávek elektrické energie do obydlených oblastí
Datum	7. – 24. 2. 2006
Počet výjezdů	60 – HZS Zlínského kraje
Počet zásahů	asi 100
Počet zraněných	0
Materiální škody	desítky mil. Kč
Poznámky	v minulosti neřešená událost v takovém rozsahu, odhadovaný počet objektů destruovaných sněhem ve Zlínském kraji – 600 !

Dva týdny bez přestávky zasahovali profesionální i dobrovolní hasiči ve Zlínském kraji u událostí zřícených a poškozených střech či budov, které byly zatíženy enormním množstvím sněhu. Řada lidí nerespektovala včasné varování o nebezpečí destrukcí střech a jejich konstrukcí, která se netýkala jen velkých budov a hal, ale také rodinných domů a hospodářských stavení. Do řešení krizových stavů se zapojila Armáda ČR s těžkou technikou. Policisté a strážníci působili na mnoha místech v oblasti veřejného pořádku a dopravy.

Hasiči ve Zlínském kraji vyjízďeli k téměř šedesáti případům pádů střech a částí budov. Jednalo se o ty nejzávažnější případy při podezření na zranění nebo při vzniku velkých majetkových škod. Odhadujeme, že veřejnost hlásila jen asi jednu desetinu všech případů a skutečný počet poškozených budov a zřícených střech dosahoval řádů několika set. Mezi tyto neohlášené případy nejčastěji patřily méně významné hospodářské objekty, chlévy, kůlny, přístřešky apod., u kterých nevznikaly velké škody na majetku a nedocházelo k přímému ohrožení lidí.

Způsobené hmotné škody u významných budov se odhadovaly na desítky milionů korun, a to především na rodinných domech, skladech a uloženém materiálu. Při žádné známé události pádu střech a budov ve Zlínském kraji nebyl nikdo zraněn.

Dne 31.1.2006 byly zahájeny kontroly státního požárního dozoru HZS Zlínského kraje, které se zaměřily na průchodnost a udržování volných únikových cest v objektech pro shromažďování většího počtu osob (např. obchodní či sportovní zařízení), které mají rovné střechy, a na nichž se drželo větší množství sněhu. Volné únikové cesty umožňují občanům rychle a bezpečně opustit ohrožený prostor uvnitř budov a významně tak zmírňují možné tragické následky.

První dva případy pádů střech byly hlášeny hned na začátku letošního roku. Druhá vlna začala dne 7.2.2006 známým případem pádu střechy a zdi obecní tělocvičny v Janové na Vsetínsku. Další události následovaly rychle za sebou a prakticky nepřetržitě po dobu dvou týdnů.

Dne 8.2.2006 rozeslal HZS Zlínského kraje na obce v kraji dopis, ve kterém žádal starosty o pomoc při preventivních opatřeních proti pádům dalších objektů v kraji. Hasiči upozorňovali na odpovědnost vlastníků a provozovatelů objektů za bezpečné provozování staveb. Bylo nutné snižovat nebezpečí narušení statiky střech zatížených sněhem a vrstvy sněhu pravidelně odstraňovat. O spolupráci bylo možné žádat členy sboru dobrovolných hasičů obcí a vyslat je na kontrolu vytipovaných objektů. Občané a provozovatelé objektů byli na nebezpečí upozorněni nejen osobním pohovorem, ale také např. obecním rozhlasem.

Dne 9.2.2006 vydal HZS Zlínského kraje pro občany soubor rad a informací k prevenci před dalším zřícením střech budov.

V řadě případů zasahovali hasiči u zajištění staveb při hrozícím pádu střech a jejich částí. V několika případech bylo i podezření na zavalení osob pod troskami a hasiči museli místa prověřit. Žádné z takových podezření se nepotvrdilo. V několika případech musely být násilím strženy části střech, jako prevence před jejich samovolným pádem a ohrožením lidí. Největší kus práce odvedli dobrovolní hasiči, kteří byli v desítkách obcí využiti na likvidační a úklidové práce. Dobrovolní hasiči například odklízeli sněh ze střech domů nebo pomáhali s odklizením trosek zřícených střech. Na mnoha místech pomáhali i další dobrovolníci a pochopitelně i Armáda ČR. Dne 20.2.2006 byla hlášena další vlna padajících střech především na Zlínsku. Odtávající sněh, který se posunoval po ploše střechy, se dostával na slabší místa, a střecha tak byla nerovnoměrně zatížena a docházelo k její destrukci.

2.2.1 Ukázka způsobu krizové komunikace na dvou zprávách pro veřejnost



▶ 8.2.2006 **důležité informace**

Výzva hasičů veřejnosti, pomoc obcí i dobrovolníků

HZS Zlínského kraje rozeslal na obce dopis, ve kterém žádá starosty o pomoc při preventivních opatřeních proti pádům dalších objektů v kraji. Další rady veřejnosti.

Dne 8.2.2006 rozeslal HZS Zlínského kraje na obce dopis, ve kterém žádá starosty o pomoc při preventivních opatřeních proti pádům dalších objektů v kraji.

Aktuální sněhová situace nemůže nechat nikoho klidným a velké množství sněhu na střechách domů a firem může způsobit další zřícení budov nebo jejich částí. Znovu proto upozorňujeme na odpovědnost vlastníků a provozovatelů těchto objektů za bezpečné provozování staveb. Je nutné snižovat nebezpečí narušení statiky střech zatížených sněhem a vrstvy sněhu pravidelně odstraňovat.

O spolupráci lze požádat členy sboru dobrovolných hasičů obcí a vyslat je na kontrolu vytipovaných objektů. Občané a provozovatelé objektů mohou být na nebezpečí upozorněni osobním pohovorem, ale také např. pomocí obecního rozhlasu.

Operační středisko profesionálních hasičů je denně zahlceno stovkami telefonátů od občanů, kteří žádají úklid sněhu. Profesionální hasiči tuto službu nedělají a je jen věcí majitelů staveb sněh odklidit. O pomoc je možné požádat technické služby měst nebo komerční firmy.

Profesionální hasiči dostali úkol kontrolovat udržování volných únikových cest v objektech pro shromažďování většího počtu osob a souběžně upozornit provozovatele těchto objektů na kontrolu střešních konstrukcí, které jsou zatížené sněhem. Ohroženy jsou především stavby s rovnou střechou, ale za rizikovou můžeme považovat i střechu se sklonem do 30 stupňů. Hasiči kontrolují především objekty škol, společenské sály, kulturní domy, tělocvičny, obchodní domy, supermarkety, výrobní haly, sportovní haly, apod.

Není v silách HZS Zlínského kraje zkontrolovat všechny budovy v kraji, a proto žádá o pomoc obce i veřejnost.



▶ 9.2.2006 **důležité informace a rady**

HZS Zlínského kraje informuje veřejnost a radí občanům

HZS Zlínského kraje se snaží veřejnost informovat nejen o aktuálním dění v našem kraji, ale přinášíme také rady občanům v "boji" proti nebezpečnému sněhu

HZS Zlínského kraje informuje veřejnost a radí občanům

důležité informace

profesionální hasiči sníh ze střech neodklízejí

(pouze ve výjimečných případech bezprostředního ohrožení lidských životů nebo zdraví)

každý majitel objektu je povinen udržovat stavbu v bezpečí

(aktuálně se jedná o povinnost snižovat zatížení střech úklidem sněhu)

bud'te všímaví a pozorní ve svých domovech i zaměstnání

(jakékoliv podezření na narušení statiky hlase na stavební úřad)

nikdo se nemůže spoléhat na pomoc hasičů, když sám zanedbal své povinnosti

(profesionální hasiči nemohou nařídít úklid sněhu i když jsme k němu opakovaně vyzývali)

profesionální hasiči pokračují v kontrolách objektů pro shromažďování většího počtu osob

(kontroly jsou zaměřeny na prostupnost únikových východů)

jedna rada na závěr

protože nejde o výšku sněhu, ale o jeho váhu

Podle statických si mohou majitelé větších objektů sami prověřit zatížení střechy, které vychází z obecných pravidel. Po vylezení na střechu je nutné označit prostor 1 x 1 metr, sníh lopatou vyházet do pytle a celý obsah zvážít. Pokud váha sněhu překročí 50 kg, měla by být střecha uklizena.

Při úklidu sněhu ze střech si rozmyslete postup prací. Vyvarujte se nahrnutí sněhu na jedno místo střechy nebo na jeho okraje. Postupujte systematicky a dávejte pozor při shazování sněhu ze střech do okolí budov. Pozor na chodce a přihlížející.

zajímavost

v Kroměříži byl proveden test váhy sněhu dne 9.2.2006 ve 14:00 hod., kdy se odebrala vrstva silná 22 cm !!!!!!!

z jednoho metru čtverečního byla zvážena hmotnost sněhu téměř 75 kg !!!!!!!

sníh musel okamžitě ze střechy dolů

2.2.2 Vyhodnocení krizové komunikace

HZS Zlínského kraje koordinoval vzájemnou pomoc občanům nejen ze strany profesionálních a dobrovolných hasičů, ale také armády, státní i obecní policie a dobrovolných záchranářů.

Krizová komunikace byla postavena na pravidelně aktualizovaných informacích, které reagovaly na změny a vývoj krizové situace.

Byla zřízena speciální informační strana na internetových stránkách HZS Zlínského kraje, která byla navštěvována nejen médií k potřebě včasné informovanosti, ale také občany a zástupci obcí.

Kromě informací o událostech byla velmi kladně hodnocena informační strana o výzvě hasičů veřejnosti, pomoc obcí i dobrovolníků, a také informační strana o radách pro veřejnost v boji proti přívalům sněhu.

Krizová komunikace se nesoustředila jen na konstatování faktů, ale působila i preventivně.

Během dvou krizových týdnů bylo připraveno čtrnáct specializovaných tiskových zpráv, které odrážely každodenní přehledy a informace o dění v regionu. Pro média byla připravena série výstupů pro televizní a rozhlasová zpravodajství. Významnou úlohu sehrál veřejnoprávní Český rozhlas, který připravil pravidelný specializovaný pořad s příspěvky odborníků a jejich radami.

Krizová komunikace také obsahovala informace o neúspěších záchranářů při dojezdech do postižených oblastí. Nezdary se týkaly jak dojezdových časů, které byly několikanásobně delší než za normální situace, tak i faktické nemožnosti přímé pomoci po destrukci objektů.

Řada míst byla pro extrémní návaly sněhu nedostupná, a to ani za pomoci speciální a těžké techniky.

Ve značné míře byla veřejnost odkázána sama na sebe, záchranáři přiznávali omezené možnosti pomoci, postup prací byl zdlouhavý a náročný. Docházelo k vyhodnocování priorit a upřednostňování jednotlivých zásahů a výjezdů.

2.3 Krizová situace – povodně ve Zlínském kraji, jaro 2006

Specifikace	rozsáhlé jarní povodně po extrémním přívalu sněhu, záchrany vodáků, sesuvy půdy, čerpání vody, ohrožení mostů řek
Datum	26. 3. – 14. 4. 2007
Počet výjezdů	208 – HZS Zlínského kraje
Počet zásahů	asi 1000 – především čerpání vody
Počet zraněných	0
Materiální škody	zatím nevyčísleny
Poznámky	záchranáři vůbec poprvé čelili masivním sesuvům půdy v regionu

Uplynul přesně měsíc a Zlínský kraj řešil další krizovou situaci, a to povodně. Tato problematika je v našem regionu zvláště silně vnímána, protože velká voda prošla krajem mnohokrát, a i přes značná protipovodňová opatření stále dochází k velké řadě problémů, které je nutné řešit v rámci krizových stavů.

Postihovány jsou nejen oblasti, kde v minulosti selhala místní samospráva na ochranu území, ale nově i další místa v kraji, která dříve nebyla vodou vůbec zasažena. Tím se problematika dostává i do míst a obcí, kde tento specifický problém nebyl dříve řešen.

Oblast krizové komunikace se tak dostává i k lidem, kteří dříve byli pouze nezúčastnění příjemci zpráv a nově vnímají zprávy a rady jako ti, kterých se to osobně týká.

V lokacích dříve zasažených je komunikace snazší a příjemci mají zkušenosti s příjmem zpráv z krizové komunikace, dosazují si její význam podle osobní zainteresovanosti, je zde více důvěry a snadnější spolupráce se záchranáři i orgány místní správy.

2.3.1 Ukázka způsobu krizové komunikace v průběhu několika dnů



▶ 31.3.2006
Hasiči odstraňují překážky z pilířů mostů na řece Moravě

Už několik dnů zasahují profesionální hasiči na celém úseku řeky Moravy ve Zlínském kraji při odstraňování překážek a vzrostlých stromů z mostních pilířů



▶ 30.3.2006
Pomoc hasičů při rozsáhlém čerpání vody u Napajedel

Ve čtvrtek pokračovalo rozsáhlé a několikadenní čerpání vody u obce Napajedla, kde se řeka Morava dostala do polí a do blízkosti některých městských lokalit



▶ 30.3.2006
Při čerpání zaplaveného areálu firem v Jarošově se pokazilo čerpadlo

Ve čtvrtek ráno se po celonočním čerpání pokazilo vysokokapacitní čerpadlo z Olomouce, které nelze nahradit žádnou běžnou čerpací technikou hasičů



▶ 29.3.2006
Pomoc hasičů při zaplavení areálu firem v Uherském Hradišti, Jarošově

Ve středu zasahovali hasiči po celý den při čerpání vody ze zaplaveného areálu firem v Jarošově, kam muselo být na pomoc vysláno speciální vysokokapacitní čerpadlo



▶ 29.3.2006
Další velké sesuvy půdy na Zlínsku

Ve středu byly hlášeny další případy sesuvu půdy na Zlínsku, jeden u obce Bohuslavice u Zlína a druhý blízko Koliby u Valašských Klobouk



▶ 29.3.2006
Další pomoc hasičů při čerpání vody v obci Březůvky

Ve středu dopoledne museli hasiči znovu vyjždět do obce Březůvky, kde došlo ke zvednutí hladiny a zaplavení několika domů u silnice



▶ 29.3.2006
Nabídka pomoci kolegů hasičů z Maďarska při povodních

Ve středu ráno obdržel HZS Zlínského kraje mezinárodní nabídku pomoci při povodních od Asociace hasičských důstojníků Maďarsko ze Székesfehérváru



▶ 28.3.2006
Pomoc hasičů při velkém sesuvu půdy v obci Březůvky

V úterý večer došlo v obci Březůvky na Zlínsku k velkému sesuvu půdy, který zavalil místní komunikaci a částečně ucpal koryto místní říčky



▶ 26.3.2006
Záchrana tří raftařů na rozvodněné řece u Podolí

V neděli odpoledne si šestice kamarádů vyjela člunem na rozvodněnou řeku Olšavu, kde tři z nich skončili v zajetí vodního víru pod splavem u obce Podolí

2.3.2 Vyhodnocení krizové komunikace

HZS Zlínského kraje koordinoval pomoc občanům nejen ze strany profesionálních a dobrovolných hasičů, ale také státní i obecní policie a dobrovolných záchranářů. V některých krizových oblastech byla nasazena speciální technika záchranného praporu Armády ČR.

Krizová komunikace byla znovu postavena na pravidelně aktualizovaných informacích, které reagovaly na změny a vývoj krizového stavu.

Standardně byla zřízena speciální informační strana na internetových stránkách HZS Zlínského kraje, která byla navštěvována pravidelnými příjemci.

Velitelé zásahů v jednotlivých oblastech úzce spolupracovali s krizovými štáby obcí a docházelo ke koordinovanému přenosu důležitých informací. Po zkušenostech z minulých akcí se jednotliví partneři naučili navzájem využívat možností komunikace druhých stran.

Krizová komunikace se znovu nesoustředila jen na konstatování faktů, ale působila i preventivně, radila občanům a přenášela zprávy o prognózách vývoje situace.

Vůbec poprvé záchranáři čelili masivním sesuvům půdy, které bylo třeba řešit i v otázkách krizové komunikace. Veřejnost byla postavena před zcela nový problém, který byl zkouškou i pro zástupce místní samosprávy.

2.4 Krizová situace – větrná bouře Kyrill, Zlínský kraj

Specifikace	mimořádné silný vítr Kyrill zasáhl značnou část Evropy, včetně ČR
Datum	18. – 21. 1. 2007
Počet výjezdů	25 - HZS Zlínského kraje
Počet zásahů	asi 100 – především odstraňování spadlých stromů
Počet zraněných	0
Poznámky	Zlínský kraji patřil mezi jmeně zasažený region v České republice

Větrné počasí způsobilo problémy a i ve Zlínském kraji, padaly stromy a dráty elektrického vedení, na silnicích zůstávala voda, bahno i kamení. Zlínský kraj patřil v republice k nejméně postiženým regionům, u hlášených událostí nebyl nikdo zraněn.

Pro celou Českou republiku to však byla mimořádně těžká krizová situace, čemuž odpovídalo i množství hovorů, které přijímala jednotlivá centra tísňového volání 112. V tabulce jsou uvedeny počty volání na linku 112 a 150 během jediné noci z 18. na 19. ledna 2007.

	18.1.	19.1.	Celkem
Brno	1605	1595	3200
České Budějovice	1021	1251	2272
Hradec Králové	832	1110	1942
Jihlava	745	778	1523
Karlovy Vary	729	656	1385
Kladno	1682	1971	3653
Liberec	1307	950	2257
Olomouc	859	678	1537
Ostrava	1980	1507	3487
Pardubice	790	583	1373
Plzeň	1129	1194	2323
Praha	1678	1553	3231
Ústí nad Labem	1540	1511	3051
Zlín	498	387	885
CELKEM	16 395	15 724	32 119

Tab. zdroj – report hovorů O2

2.4.1 Ukázka způsobu krizové komunikace v průběhu několika hodin

V noci z 18. na 19. 1. 2007 zasáhl Kyrill podle očekávání Zlínský kraj.

Profesionální hasiči HZS Zlínského kraje tuto situaci čekali, dostali včasné varování od hydrometeorologů, a také se na vítr připravili. Od ranních hodin byl hlášen silnější vítr ve vyšších polohách našeho kraje, ale za celé dopoledne nebyl na žádném místě nutný zásah hasičů.

16:00 - Situace se změnila s odpoledním větrem, kdy o první výjezd a zásah jsme byli požádáni v 15:21 hod. u Bystřice pod Hostýnem, kde na silnici ke Slavkovu došlo k pádu tří stromů. Po jejich rozřezání a odklizení ze silnice se hasiči po půlhodině zásahu vrátili na základnu. Hasiči se na toto místo vrátili znovu krátce po dvaadvacáté hodině k odstranění dalších spadlých stromů. Situace byla velmi dramatická a velitel zásahu rozhodl opustit místo k ochraně zasahujících hasičů a uzavřít silnici proti vjezdu motoristů.

18:00 - Telefonní centrum tísňového volání (TCTV) 112 u HZS Zlínského kraje začalo přijímat také desítky volání o pomoc ze západních krajů naší republiky. Silný vítr komplikoval život lidí na mnoha místech a operátoři tísňových linek posilovali své směny o další pracovníky. Díky moderním technologiím byla občanům zaručena možnost dovolání se a ohlášení žádosti o pomoc. Přijaté hovory byly následně směřovány z jednotlivých TCTV do příslušných krajů a na operační střediska složek integrovaného záchranného systému k organizování výjezdů.

19:00 - Starostové obcí začali přijímat vlastní opatření k ochraně majetků před větrem a své jednotky dobrovolných hasičů stavěli do pohotovostního režimu k rychlým zásahům a výjezdům.

21:00 - Krátce před devátou hodinou večerní vyjížděli znovu hasiči ze stanice v Bystřici pod Hostýnem na hlášený pád drátů elektrického vedení v obci Brusné. Po příjezdu na místo bylo zjištěno, že po zlomení větve stromu došlo k přetržení elektrického vedení z rozvodného sloupu k rodinnému domu. Dráty byly pod napětím a ležely na vozovce. Ve spolupráci s hlídkou policie byla zastavena doprava. Operační důstojník se nemohl přes přetížené telefonní linky dovolat pomoci pracovníků energetické společnosti, a tak hasiči dráty z cesty odstranili speciálními kleštěmi. Hlídka policie zůstala na místě a chránila prostor před případným zraněním chodců.

22:00 - Situace se začala komplikovat především v okolí Bystřice pod Hostýnem, kde sílily poryvy větru a hrozily polomy většího rozsahu. Hasiči proto doporučili silničářům uzavřít některé silnice. Hasiči přešli z jednoho místa do druhého a snažili se stromy z řady silnic odstraňovat. Do některých lokalit je nebezpečné vstupovat a docházelo k ohrožování samotných záchranářů.

23:00 - Silnice z Bystřice pod Hostýnem na Slavkov byla silničáři uzavřena pomocí zákazových dopravních značek. Začínali se ozývat i lidé z jiných částí kraje a hlásili především spadlé stromy na silnice.

00:00 - Holešovskem a Bystřickem se přehnala silná průtrž mračen doprovázená nárazovým větrem. Prudký déšť se přesunul na Vsetínsko.

01:00 - Problémy byly hlášeny především na Zlínsku. Docházelo k lokálním záplavám silnic po nárazových průtržích, padaly reklamní tabule, na silnicích zůstávaly nánosy bahna, kamení, listí a části větví ze stromů.

02:00 - Ve Zlíně, Vršavě spadl na chodník sloup veřejného osvětlení a před nákupním centrem se na silnici vytvořila vodní laguna.

04:00 - Po krátkém období klidu se do kraje vrátil silný nárazový vítr a hasiči začali znovu vyjíždět na hlášené případy spadlých stromů.

06:00 - Počet zásahů na Zlínsku a Kroměřížsku poklesl, ale o to víc začali hasiči vyjíždět na Vsetínsku.

08:30 - Hasiči museli vyjet k zajištění plechů na střeše vyhořelého kulturního domu v obci Květná, které se začaly silným větrem uvolňovat a hrozil jejich pád na chodníky. Na místě zasahovala výšková technika profesionálních hasičů z Uherského Brodu a jednotka sboru dobrovolných hasičů ze Strání. Hasiči plechy postupně sundali na některých částech střechy. Později na místo musela vyjet i plošina sboru dobrovolných hasičů z Bojkovic, a to kvůli lepší dostupnosti k plechům na střeše. Zásah byl dlouhý a náročný. Veškeré práce byly ukončeny až krátce před třetí hodinou odpolední. Tento zásah byl také nejdelším pracovním výjezdem ze všech zatím registrovaných.

16:07 - Hasiči z Kroměříže vyjeli na pomoc po sesuvu části břidlicové krytiny ze střechy hospodářského stavení v části Trávník. Střecha byla poškozena a velitel zásahu rozhodl o vymezení bezpečnostní zóny a vydal zákaz vstupu do ohrožených míst.

2.4.2 Vyhodnocení krizové komunikace

Větrná smřšť takového rozsahu zasáhla Českou republiku vůbec poprvé a bylo nutné koordinovat záchranné akce s postupem větru přes celé území republiky od západu k východu.

Z tohoto důvodu měl Zlínský kraj celou řadu výhod. Jednak dostatek času připravit se na krizovou situaci, ale také faktický dopad větru v regionu nebyl tak drtivý, jako v jiných částech země.

Lidé v kraji byli dostatečně včas informováni o blížícím se nebezpečí, docházelo k přenosu informací o přijatých preventivních opatřeních a veřejnost dostávala informace o tom, jak se větru bránit a jak se ve větrném počasí chovat.

Při řízení krizové komunikace vůči veřejnosti byla vydána doporučení o pravidlech bezpečnosti. Důležitá byla komunikace se správci silniční sítě, protože na řadě míst muselo dojít k uzavření vozovek z důvodu padajících stromů a z důvodu ochrany motoristů.

Přestože byl Zlínský kraj nejméně zasaženým regionem v celé republice, tak to byla velmi dobrá praktická zkouška připravenosti a reakce na tento druh přírodního nebezpečí.

2.5 Mimořádná událost – havárie školního autobusu u Držkové

Specifikace	havárie školního autobusu mimo vozovku, přeprava 41 dětí
Datum	15. 6. 2005
Počet zásahů	1 – vyproštění zraněných a autobusu
Počet zraněných	8 lehkých zranění dětí
Materiální škody	500 tis. Kč
Poznámky	případy s úrazy dětí jsou veřejností velmi vnímané a sledované

2.5.1 Ukázka způsobu krizové komunikace po mimořádné události

Dne 15.6.2005 v 16:53 hod. byli hasiči požádáni o pomoc po havárii školního autobusu u obce Držková.

Na místo okamžitě vyjela jednotka profesionálních hasičů ze Zlína s jedním zásahovým vozidlem a jeřábem. Po příjezdu na místo bylo zjištěno, že za obcí Držková ve směru na Troják, došlo k havárii autobusu, který se převrátil na bok mimo silnici.

Při příjezdu záchranářů byli všichni cestující už venku z autobusu. Hasiči provedli průzkum vozidla a prvotně ho zajistili proti úniku provozních kapalin a pohonných hmot. V autobuse cestovalo celkem 41 dětí z Karviné, které byly na jednodenním školním výletě v ZOO Lešná a vracely se domů. Při havárii došlo celkem k osmi lehkým zraněním dětí ve věku 13-15 let. Sedm dětí bylo z místa havárie odvezeno vozidly záchranné služby do nemocnice ve Zlíně. Osmé dítě bylo odvezeno asi hodinu po havárii, protože mělo bolesti.

Hasiči začali organizovat převoz dětí z místa havárie na stanici dobrovolných hasičů obce Držková. Místní dobrovolní hasiči postupně převáželi děti do obce, kde je nakonec soustředili v místní restauraci. Tam bylo dětem poskytnuto přístřeší a občerstvení. Zároveň zde bylo vybudováno dočasné pracoviště pro předávku dětí rodičům a další nezbytnou organizační pomoc.

Na místo byla povolána psychologka HZS Zlínského kraje, která poskytovala svou odbornou pomoc dětem postiženým šokem a traumatizujícím zážitkem z havárie. Psycholožka se také zapojila do organizace předávky dětí a poskytla odborné rady

vychovatelům a rodičům. Rodiče se začali postupně sjíždět k místu havárie a přebírat si své děti. Řada rodičů projevila ochotu vůči ostatním dětem a ve svých vozech odváželi více spolužáků. Nakonec náhradní autobusovou dopravu využilo pouze 12 dětí, které odjely společně s pedagogickým dozorem ve 20:35 hod. Zároveň byla informována psychologická služba HZS Moravskoslezského kraje, aby mohla být vracejícím se dětem a jejich rodičům, poskytnuta následná posttraumatická péče.

K vyproštění havarovaného autobusu byl na místo přivolán speciální těžkotonážní jeřáb. Hasiči pomohli s uchycením vraku, který byl následně převrácen zpět na kola, a poté i vytažen na silnici. Při havárii došlo k úniku asi pěti litrů oleje do okolní půdy, která byla ošetřena sorbenty. Během havárie a vyprošťování vraku byla omezena průjezdnost silnice, veškerá doprava byla odkláněna na místní účelovou komunikaci a řízena hlídkami policie.

Na místo přijel člen Krizového štábu Zlínského kraje, který jménem hejtmána nabídl postiženým pomoc. Ta se týkala případného ubytování nebo dopravy. Nakonec byla pomoc přijata ve formě občerstvení dětí.

K samotné havárii řidič autobusu uvedl, že se vyhýbal protijedoucímu kamionu a došlo k uvolnění krajnice. Poté se z vozidlem převrátil na bok ze svahu u cesty. Způsobené škody byly odhadnuty asi na půl milionu korun.

2.5.2 Vyhodnocení krizové komunikace

Případy dopravních nehod s účastí autobusu, s větší přepravou osob, a zvláště dětí, jsou veřejností velmi sledované. Lidé jsou citliví na větší počet zraněných a v oblasti zranění dětí musí být komunikace obzvláště důsledná v přenášených informacích.

Důležitá je rychlost přenosu přesných zpráv, která má dopad nejen na širokou veřejnost, ale zvláště na rodiče, kteří míří do místa nehody a už cestou tyto zprávy přijímají.

Velmi dobrým rozhodnutím bylo povolání psycholožky HZS Zlínského kraje, která se starala o děti s nepříjemným zážitkem z havárie, ale i o přijíždějící rodiče.

Bylo zbudováno jedno kontaktní a informační místo, kde se soustředilo předávání dětí rodičům nebo byla zajištěna jejich další péče.

2.6 Mimořádná událost – dopravní nehoda s autobusem u Lidečka

Specifikace	dopravní nehoda školního autobusu a nákladního auta přeprava 42 dětí ve školním autobuse
Datum	10. 5. 2006
Počet zásahů	1 – vyproštění zraněných a autobusu
Počet zraněných	17 zranění, z toho 16 dětí z autobusu
Poznámky	případy s úrazy dětí jsou veřejností velmi vnímané a sledované

2.6.1 Ukázka způsobu krizové komunikace po mimořádné události

Pomoc hasičů po nehodě nákladního auta s autobusem u obce Lidečko. Dvačtyřicet dětí muselo být preventivně prohlédnuto lékaři, zraněno bylo šestnáct dětí a jeden dospělý.

Dne 10.5.2006 v 10:13 hod. byli hasiči požádáni o pomoc při dopravní nehodě u obce Lidečko.

Na místo vyjela jednotka profesionálních hasičů z Valašských Klobouk s jedním zásahovým vozidlem, kterou později posílila jednotka profesionálních hasičů ze Zlína se speciálním vyprošťovacím vozidlem. Po příjezdu na místo bylo zjištěno, že mezi obcí Lidečko a Lužná došlo k dopravní nehodě mezi nákladním autem zn. Avia a autobusem zn. Karosa.

Podle svědků se řidič nákladního auta vyhýbal dířám v silnici, přejel částečně do protisměru, kde narazil do autobusu. Řidič autobusu se snažil střetu zabránit, najel na krajnici, která se utrhla pod zadní nápravou a autobus byl stažen do příkopu. Vozidla se střetla zrcátky, která se rozbila a rozbila i okno u řidiče autobusu. Střepey zranily řidiče nákladního auta v obličeji a v autobuse střepey zranily pravděpodobně i několik dětí.

V autobuse cestovalo asi pětčtyřicet dětí z 3. a 4. tříd základní školy, které jely na plánované plavání do lázní ve Vsetíně. Asi pět dětí utrpělo viditelná lehká zranění, která si vyžádala ošetření. Další děti si stěžovaly na bolesti a několik dětí utrpělo lehký šok. Na místě nebylo zjištěno žádné vážné nebo těžké zranění některého z dětí.

Řidič nákladního auta po střetu zastavil u krajnice a se svým zraněním v obličeji musel být převezen do nemocnice k ošetření.

Autobus zůstal po nehodě v náklonu 45 stupňů mezi silnicí a příkopem. Hasiči zajistili autobus proti případnému převrácení, když vůz podložili kládami a zabezpečili pomocí klínů. Velitel zásahu si na místo vyžádal výjezd vyprošťovacího vozu ze Zlína. Při nehodě došlo k drobnému úniku provozních kapalin, které hasiči postupně likvidovali sorbenty.

Hasiči z vyprošťovacího vozu zhodnotili havárii a vlastní možnosti vyprošťování. Nakonec se rozhodli neriskovat případné další poškození autobusu při nejistých pokusech o vyproštění technikou hasičů. Proto byl na místo vyžádán výjezd speciálního těžkotonážního jeřábu, který celý autobus zvedne a postaví zpět na silnici.

Dopravní nehoda si vyžádala omezení na hlavním silničním tahu I/57 a doprava musela být regulována hlídkami policie po jedné polovině vozovky. Vyprošťování autobusu jeřábem proběhne v odpoledních hodinách a dá se očekávat další dopravní omezení.

aktualizováno

Podle informací z nemocnice bylo nakonec prohlédnuto lékaři 42 dětí, 26 bylo bez zranění, 13 dětí a řidič nákladního auta byli propuštěni po ošetření do domácího léčení a 3 děti zůstaly hospitalizovány v nemocnici s podezřením na otřes mozku a pohmožděniny.

2.6.2 Vyhodnocení krizové komunikace

Podobný případ jako první popisovaná událost. Autobus plný malých dětí byl účastníkem dopravní nehody a řada dětí byla zraněna.

Pro krizovou komunikaci bylo důležité, že zdravotníci rozhodli o preventivním odvozu všech dětí na prohlídku, což přispělo k celkovému zklidnění situace u rodičů i školního dozoru doprovodu tříd.

Pro tento typ komunikace znovu velmi důležitý rychlý přenos informací do médií a k rodičům. Spolupráce na řešení nehody, objasnění příčiny i dodatečně aktualizované zpravodajství o přesných finálních následcích nehody.

2.7 Mimořádná událost – dopravní nehoda ve Valašském Meziříčí

Specifikace	dopravní nehoda linkového autobusu a kamionu
Datum	5. 1. 2007
Počet zásahů	1 – vyproštění zraněných a autobusu
Počet zraněných	20 zranění
Poznámky	případy nehod s autobusy jsou veřejností velmi vnímané a sledované

2.7.1 Ukázka způsobu krizové komunikace po mimořádné události

Pomoc hasičů po vážné nehodě autobusu a kamionu ve Valašském Meziříčí. Dvacet osob bylo odvezeno do nemocnice k ošetření, hospitalizaci nebo prohlídce šest osob bylo hospitalizováno ve Valašském Meziříčí a jedna osoba byla přepravena vrtulníkem do Olomouce.

Dne 5.1.2007 v 07:55 hod. byli hasiči požádáni o pomoc po velmi těžké dopravní nehodě v centru Valašského Meziříčí.

Na místo vyjela jednotka profesionálních hasičů z Valašského Meziříčí s rychlým zásahovým vozidlem a jednou cisternou. Po příjezdu na místo bylo zjištěno, že na frekventované ul. Rožnovská došlo k velmi těžkému střetu linkového autobusu a kamionu zn. Scania.

Po příjezdu záchranářů na místo bylo prioritní dostat z autobusu ven všechny zraněné osoby a transportovat je do místní nemocnice. Hasiči a zdravotníci postupně z linkového autobusu vytáhli a vyprostili devatenáct osob, včetně řidiče s vážným zraněním nohou. Jedna starší cestující utrpěla vážný úraz hlavy a s otřesem mozku byla hospitalizována v místní nemocnici. Jedna mladá žena byla s podezřením na poranění krční páteře přepravena vrtulníkem do nemocnice v Olomouci. Další cestující z autobusu byli zraněni jen lehce.

Dvacátou odvezenou osobou do nemocnice byl řidič kamionu, který byl z vozu venku před příjezdem hasičů a čekal na převoz k ošetření a hospitalizaci. Na místo se postupně sjížděly sanitní vozy a kyvadlově odvážely zraněné z místa nehody do nemocnice.

Informace o počtu zraněných se v průběhu vyšetřování nehody lišily, ale byly postupně upřesňovány z nemocnice. Podle posledních informací bylo po prohlídce všech dvaceti osob v nemocnici šest hospitalizováno ve Valašském Meziříčí, jedna osoba byla přepravena do nemocnice v Olomouci a zbylých třináct osob bylo propuštěno.

Řidič autobusu přešel do protisměru, kde čelně narazil do nákladního auta. Řidič kamionu byl se soupravou u krajnice a střetu nemohl zabránit. Nákladová plocha kamionu byla prázdná. Po srážce došlo k úniku většího množství provozních kapalin a olejů z autobusu i tahače.

Po vyproštění všech zraněných se hasiči zajímali i o zajištění vozů proti případnému požáru. Uniklé kapaliny byly postupně zasypány pomocí sorbentů a sorbčních desek. Hasiči zabránili znečištění travnatého pásu u silnice a městské kanalizace.

Po celou dobu zásahu složek integrovaného záchranného systému byla silnice uzavřena a veškerá doprava byla odkláněna hlídkami policie na objízdné trasy. Na místo byla vyslána i psychologka HZS Zlínského kraje, která svou odbornou pomoc nabídla zraněným v nemocnici.

Vyšetřování nehody trvalo několik hodin. Teprve poté bylo možné od sebe oba vraky odtrhnout. Na jejich následném odtažení se podílely dva speciální těžkotonážní tahače. Doprava byla obnovena kolem jedné hodiny odpoledne.

2.7.2 Vyhodnocení krizové komunikace

Po této dopravní nehodě byla velmi obtížná komunikace, protože dlouho nebyl jasný počet účastníků nehody, počet zraněných osob, ani se dlouho nedařilo zjistit, co se s účastníky stalo.

Několik hodin trvalo, než se z nemocnice podařilo získat potřebné údaje. Po tuto dobu mohlo docházet ke zkreslení informací, k nepřesnostem i k neopodstatněným dohadům. Přes mediální tlak bylo důležité nepodlehnout vlastním závěrům a domněnkám, ale každou informaci si prověřit nejen z několika zdrojů, ale ověřovat si ji osobně u účastníků nebo využívat jiných důvěryhodných zdrojů.

Opět bylo velmi kladně hodnoceno využití psychologické pomoci, stejně jako přenos důležitých dopravních informací a pozdější přenos informací o skutečných následcích nehody.

3 TELEFONNÍ CENTRUM TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112

3.1 Vývoj TCTV 112 ve Zlínském kraji

Telefonní centrum tísňového volání (TCTV) 112 se začala budovat v rámci operačních středisek HZS ČR krajů v celé republice v roce 1993, jako reakce na povinnost zřídit mezinárodní tísňovou linku 112 platnou v celé EU. Bylo rozhodnuto, že TCTV 112 budou vybudovány jako součást krajských operačních středisek profesionálních hasičů, kteří jsou také ze zákona řídicí složkou IZS.

Historie vzniku TCTV 112 ve Zlínském kraji začíná v létě 2004, kdy v rámci centralizace operačních středisek dochází k postupnému rušení okresních řídicích center a ta jsou po jednom přesouvána do Zlína. V roce 2004 tak přešlo do Zlína operační středisko z Uherského Hradiště, v roce 2005 operační středisko z Kroměříže a v roce 2006 poslední operační středisko z Valašského Meziříčí, které zastupovalo okr. Vsetín.

Od 1. července 2006 došlo tedy k ukončení všech etap budování jednotného operačního střediska HZS Zlínského kraje. V prvních letech výstavby krajského operačního střediska hasičů byla prováděna obslužnost pouze okresu Zlín. V následujících třech letech došlo k uzavření celého projektu, čímž byla naplněna koncepce Generálního ředitelství HZS ČR.

Dnes jsou tedy veškeré hovory z tísňových linek 150 a 112, mobilních i pevných operátorů, přijímány centrálně z celého kraje ve Zlíně.

Občané tuto změnu prakticky nepocítili, protože dnešní moderní technika umožňuje efektivní řízení jednotek z centrálního operačního střediska. K tomu jsou využívány i nejmodernější technologie, včetně datových map, které jsou průběžně aktualizovány. Přechodem pod jednotné operační středisko došlo také ke zrušení prodlev přepojovaných hovorů tísňového volání, které byly přijímány pro jednotlivé okresy ve Zlíně.

V létě 2004 byla zahájena cílená kampaň na osvětu tísňové linky 112, která byla ukončena v září 2004. Následovala expanze hovorů na linku 112 a silný odklon volání na linku 150. Tyto dvě linky si vyměnily své role v počtu přijatých volání.

Z historického hlediska je právě nejzajímavější porovnání vývoje počtu volání do dubna roku 2004, kdy byla zahájena půlroční kampaň na podporu linky 112 u veřejnosti a následné porovnání s počtem volání po ukončení osvěty.

statistika příchozích hovorů na tísňovou linku 112 měsíčně			statistika příchozích hovorů na tísňovou linku 150 měsíčně		
měsíc/rok	počet	minut	měsíc/rok	počet	minut
01/04	2500	cca 500	01/04	18000	cca 3000
půlroční mediální kampaň na podporu linky 112			půlroční mediální kampaň na podporu linky 112		
09/04	18259	4596,4	09/04	2645	1278,9
10/04	18867	3502,4	10/04	2731	1199,8
11/04	19697	5523,2	11/04	2468	954,4
12/04	20283	4944,2	12/04	2822	1249,7
ustálení volání			ustálení volání		
01/05	22615	4141,2	01/05	2648	1005,0
pokles volání mediální kampani proti zneužívání			ustálení volání mediální kampaň proti zneužívání		
01/06	18535	5288,8	01/06	2689	1363,1
pokles volání			ustálení volání		
01/07	14824	3458,8	01/07	2590	1197,7

Zdroj: report hovorů Eurotel a O2

Zcela relevantní porovnání celkových čísel volání v roce 2005 s rokem 2004 není možné, protože v těchto letech docházelo k postupnému propojování linek tísňového volání 150 z jednotlivých územních odborů okresů do centra tísňového volání ve Zlíně.

Zajímavé je také sledovat vývoj počtu volání po druhé mediální kampani na přelomu roku 2005/6, která si kladla za cíl snížit počet neoprávněných a zlomyslných volání.

3.2 Postavení linky 112 mezi ostatními linkami tísňového volání

Linka 112 je od konce roku 2004 dominantní mezi linkami tísňového volání ve Zlínském kraji. Mediální kampaň na podporu linky 112 splnila svůj cíl, ale nemohlo zůstat jen u jedné kampaně.

2005

112

měsíc	počet
Leden	22615
Únor	19805
Březen	21246
Duben	17860
Květen	18287
Červen	18337
Červenec	20436
Srpen	20568
Září	16864
Říjen	16486
Listopad	17544
Prosinec	16929
Celkem	226 977

150

měsíc	počet
Leden	2648
Únor	2301
Březen	2602
Duben	2865
Květen	3016
Červen	2811
Červenec	2924
Srpen	2791
Září	2403
Říjen	2426
Listopad	2341
Prosinec	2801
Celkem	31 929

2006

112

měsíc	počet
Leden	18535
Únor	16900
Březen	28796
Duben	17294
Květen	15800
Červen	14600
Červenec	16527
Srpen	16162
Září	15176
Říjen	14660
Listopad	13090
Prosinec	15045
Celkem	202585

150

měsíc	počet
Leden	2689
Únor	2611
Březen	2715
Duben	2706
Květen	2433
Červen	2615
Červenec	2644
Srpen	3188
Září	2771
Říjen	2547
Listopad	2364
Prosinec	2674
Celkem	31956

Zdroj: report hovorů O2

Rok 2005 byl vyhodnocen jako velmi výrazný k výsledku mediální kampaně na podporu volání do TCTV 112. Zároveň se ale ukázalo, že přes devadesát procent volání vůbec nesměruje k volání o pomoc. Operátorky TCTV 112 byly doslova zahlceny telefonáty.

Přelom roku 2005 a 2006 se stal znovu bodem mediální kampaně, která byla tentokrát zaměřena na zneužívání tísňové linky 112, možnost snadného odhalení volajícího, možnost sankcí proti neoprávněným voláním o pomoc, ale také k vysvětlení smyslu TCTV 112 a jeho poslání.

Rok 2006 je rokem význačným celkovým poklesem volání na TCTV 112, který se projevil po mediální kampani jak na lince 112, tak i na lince 150.

2005

celkem přijato 258 906 hovorů

Hodinový průměr	30
Denní průměr	709
Týdenní průměr	4 979
Měsíční průměr	21 576

2006

celkem přijato 234 541 hovorů

Hodinový průměr	27
Denní průměr	643
Týdenní průměr	4 510
Měsíční průměr	19 545

Rok 2004 byl prvním rokem, kdy se dal sledovat vývoj na tísňových linkách 112 a 150. První relevantní srovnání však přišlo až s uzavřením roku 2006.

Samotné výsledky z linky 112 a její další podpora nemají za cíl vytěsnit význam ostatních národních linek tísňového volání 150, 155 a 158, které zůstávají nadále v platnosti a plní svou nenahraditelnou úlohu jako v minulosti. Své místo má i tísňová linka 156, která sice není v platnosti na území celé republiky, ale zažívá rozmach se vznikem obecních policí.

3.3 Chování veřejnosti k nabízeným službám tísňové linky 112

Veřejnost preferuje možnost jednotného volání na linku 112 s obsluhou činností celého integrovaného záchranného systému. Lidé si také uvědomují výhody linky 112, které jim byly vysvětleny během kampaně na její podporu.

Oproti ostatním národním linkám tísňového volání má linka 112 následující výhody plynoucí z technologické podpory TCTV 112:

- nejmodernější technologie příjmu linkových telefonních hovorů v EU
- příjem hovorů ve světových jazycích
- okamžité dovolání, a to vzhledem k celé propojené síti TCTV 112 v ČR
- volající nečeká na „uvolnění“ operátora a jeho hovor je okamžitě přijímán
- nezáleží na počtu volajících v jednom okamžiku
- příjem volání z pevných linek i mobilních telefonů
- všechny hovory se zaznamenávají

TCTV 112 však nabízí rozšířené služby pro volající, kteří k uskutečnění hovoru použijí mobilní telefon:

- volající se dovolá na linku 112 i v případě, kdy jeho operátor nemá v místě hovoru signál svého vysílače – bezplatně je automaticky využíván roaming ostatních dostupných operátorů
- z mobilního telefonu je možné volat linku 112 i v případě, kdy mobilní telefonní aparát nemá k dispozici kredit hovorného
- z mobilního telefonu je možné volat linku 112 i v případě, kdy mobilní telefonní aparát nemá k dispozici SIM kartu
- možnost lokalizace volajícího
- využití služeb pro záchranáře, kteří nemají spojení přes vysílačky

3.4 Marketingový výzkum ve Zlíně

Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje spolupracuje již třetím rokem se Základní školou na ul. Kvítková ve Zlíně. V rámci předmětu statistika žáci devátých tříd každoročně provádí rychlý a jednoduchý průzkum veřejného mínění.

Průzkum je zaměřen na znalosti tísňového volání, linku 112 a činnost integrovaného záchranného systému. Veřejnost je žáky oslovena s pěti jednoduchými otázkami, které jsou součástí připraveného dotazníku.

1. *Jaké telefonní číslo budete volat v případě, že budete potřebovat pomoc hasičů?*
2. *Jaké je jednotné telefonní číslo tísňového volání z mob. telefonu, které platí v EU?*
3. *Víte, jaké služby poskytují hasiči a při jakých událostech pomáhají občanům?*
4. *Víte, co znamená zkratka IZS?*
5. *Víte, které složky jsou součástmi integrovaného záchranného systému?*

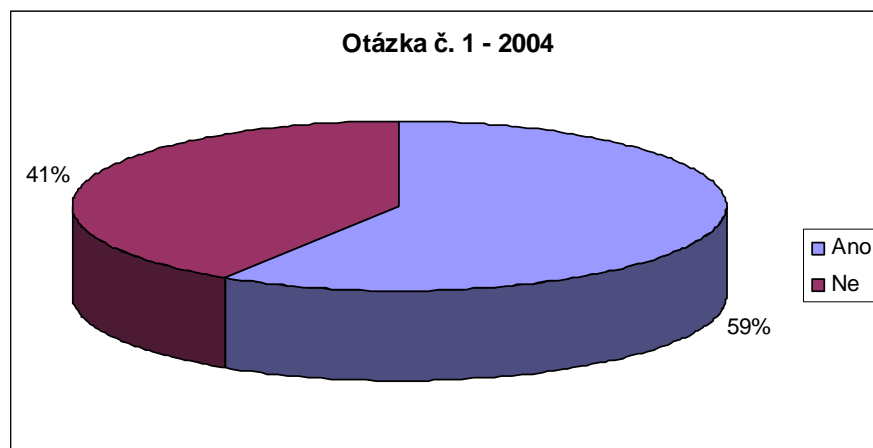
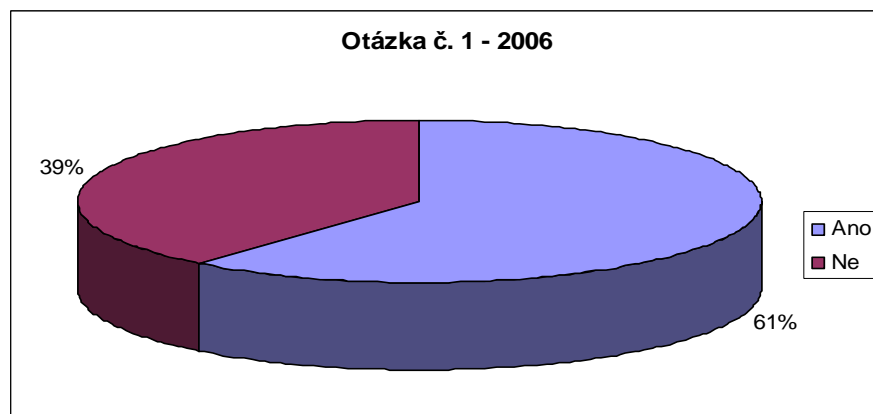
Na konci května 2006 bylo v centru Zlína osloveno 1255 občanů všech věkových kategorií. Z jednotlivých výsledků je zřetelné, že lidé si nepamatují adresně jednotlivá národní čísla tísňových volání, z nichž si nejvíce pletou čísla 150 a 155. Přes šedesát procent lidí se umí dovolat pomoci hasičů přes tísňové nebo pevné telefonní linky. O tísňové lince 112 ví necelá polovina dotázaných. Hasičský záchranný sbor má veřejnost stále nejvíce spojen s hašením požárů, a to i přesto, že z celkového počtu zásahů tvoří požáry jen jednu čtvrtinu.

Z posledních tří let tak můžeme porovnávat zajímavá data, která nám žáci zjišťují. Po našich preventivních i mediálních aktivitách nám vzrůstá povědomí u veřejnosti o tísňové lince 112, lidé ví více o integrovaném záchranném systému, dokáží si v něm představit jeho konkrétní složky a jednotlivé činnosti.

3.5 Získané poznatky při marketingovém výzkumu 2006 a 2004

1. Jaké telefonní číslo budete volat v případě, že budete potřebovat pomoc hasičů?

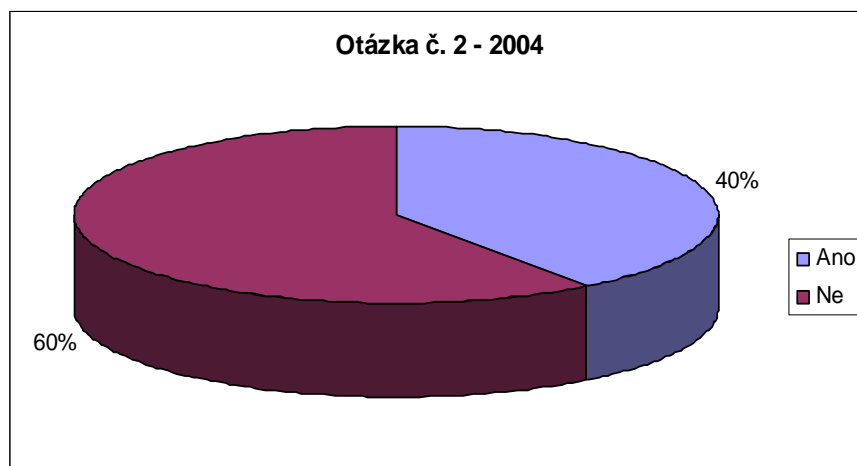
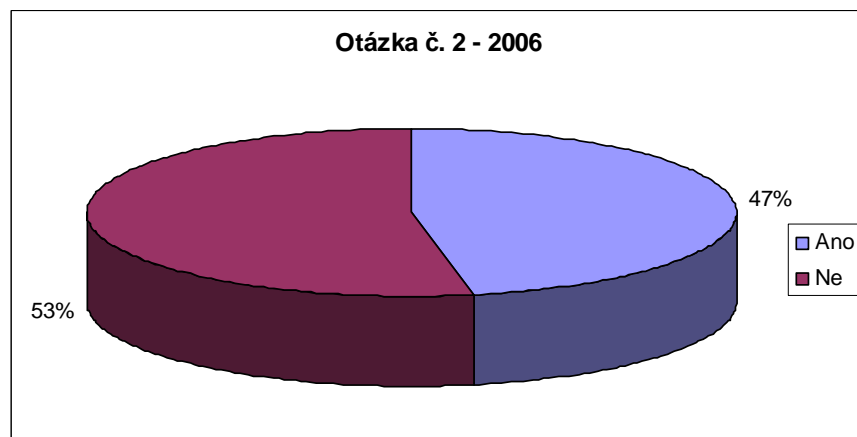
- z 1 255 oslovených lidí 760 odpovědělo správně (buď číslo 150 nebo 112 nebo 950 670 111), což je asi 61%
- 495 oslovených odpovědělo špatně, to bylo asi 39%
- V roce 2006 znalo číslo hasičů o 2 % více oslovených lidí než v roce 2004



Graf 1. zdroj – průzkum ZŠ ul. Kvítková, Zlín

2. Jaké je jednotné telefonní číslo tísňového volání z mobilního telefonu, platné v EU?

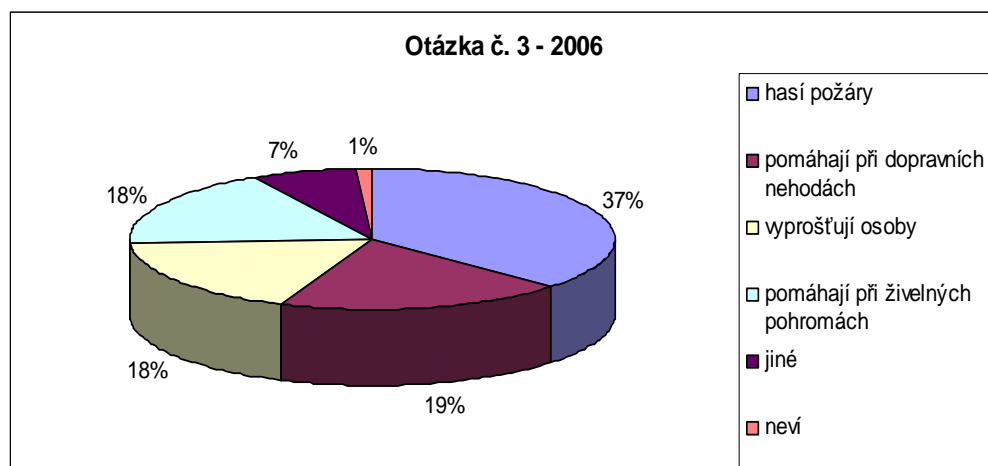
- z 1 255 oslovených 592 (asi 47%) odpovědělo správně, že je to číslo 112
- 663 (tedy asi 53%) lidí z 1 255 neznalo jednotné číslo tísňového volání
- V roce 2006 znalo číslo tísňového volání 112 o 7% více lidí než v roce 2004



Graf 2. zdroj – průzkum ZŠ ul. Kvítková, Zlín

3. Víte, jaké služby poskytují hasiči a při jakých událostech pomáhají občanům?

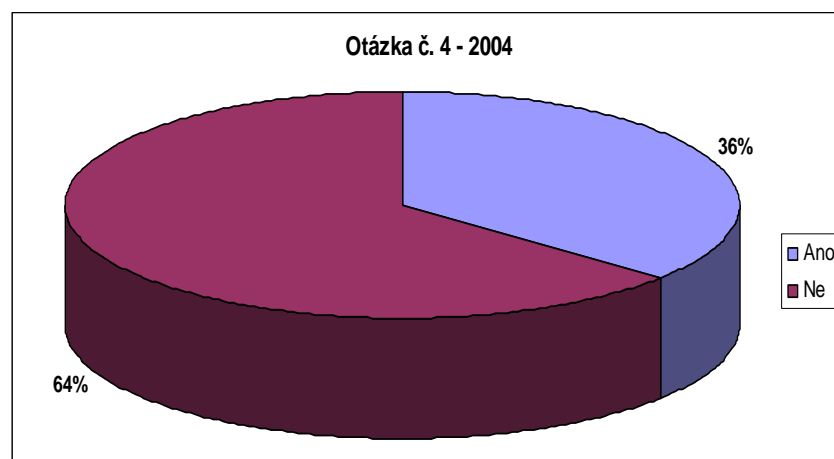
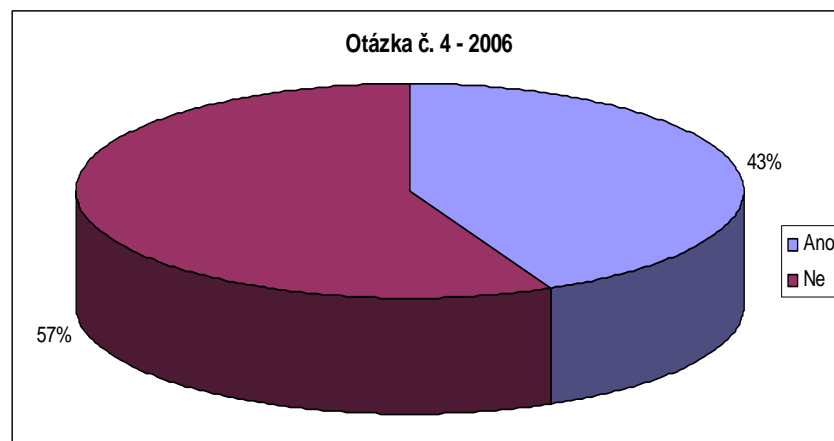
- 36 % práce hasičů, podle oslovených, je hašení požárů
- 19 % jejich práce je pomoc při dopravních nehodách
- 17 % tvoří pomoc při vyprošťování osob
- 18 % jejich práce je pomoc při živelných pohromách
- 5 % práce tvoří pomoc zvířatům
- zbylých 5 % tvoří likvidace nebezpečných odpadů, otvírání bytů, likvidace rojů včel, evakuace osob, výškové operace, záchrana sebevrahů,...
- V roce 2006 stejně jako v roce 2004 si oslovení lidé myslí, že nejvíce hasiči hasí požáry, pomáhají při živelných katastrofách a zachraňují lidi
- O 4 % méně podle nich tvoří pomoc při dopravních nehodách
- Stejné procento lidí v roce 2004 i v roce 2006 (1%) neví, které služby poskytují hasiči



Graf 3. zdroj – průzkum ZŠ ul. Kvítková, Zlín

4. Víte, co znamená zkratka IZS?

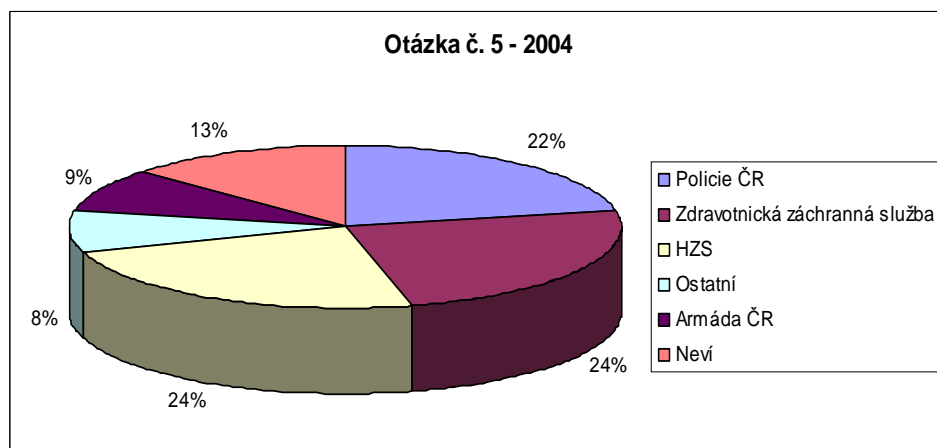
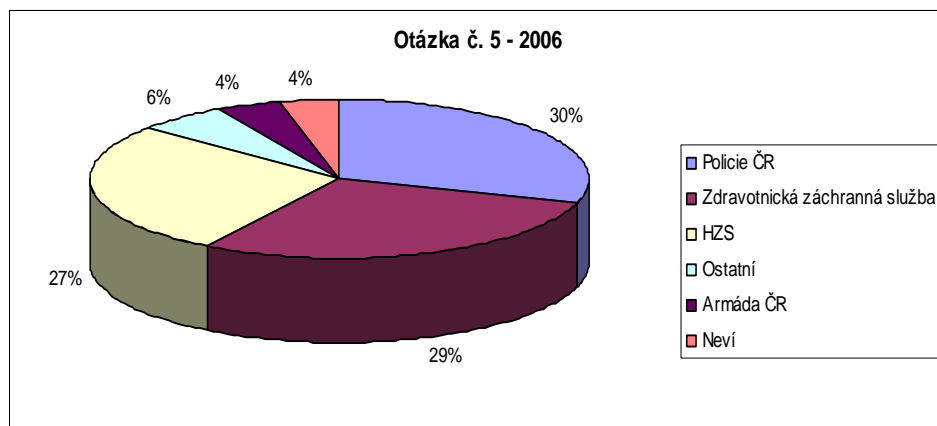
- 540 (tedy 43 %) oslovených vědělo, že zkratka IZS znamená integrovaný záchranný systém
- 715 (celých 57 %) zpovídaných nevědělo, co znamená zkratka IZS
- V roce 2006 vědělo, co znamená zkratka IZS, o 7 % více oslovených občanů než v roce 2004



Graf 4. zdroj – průzkum ZŠ ul. Kvítková, Zlín

5. Víte, které složky jsou součástí integrovaného záchranného systému?

- přibližně po 30 % IZS tvoří podle oslovených Policie ČR, Zdravotnická záchranná služba a Hasičský záchranný sbor
- asi 3 % tvoří Městská policie
- zbylých 7% jsou Sbory dobrovolných hasičů, Armáda ČR, Český červený kříž, různé nadace a občanská sdružení, správní orgány a komunální služby, fyzické a právnické osoby
- V roce 2006 si více (3 - 8 %) oslovených uvědomuje, že mezi nejdůležitější součásti IZS patří policisté, hasiči a záchranáři
- O celých 9% méně lidí neví, které jsou složky IZS
- O 5% méně oslovených lidí nepočítá s tím, že IZS zahrnuje i Armádu ČR



Graf 5. zdroj – průzkum ZŠ ul. Kvítková, Zlín

Jak už to u podobných průzkumů bývá, tak i zde se studenti setkali i s několika kuriózními a úsměvnými odpověďmi. Mezi nimi se studenti od veřejnosti např. dověděli, že IZS je:

- Informační záchranná služba
- Imigrační hasičský sbor
- Integrovaná záchranná jednotka
- Izolovaný zástupce státu
- nějaká pojišťovna
- druh instantní kávy
- Informační zákonná služba
- Informační zemědělský systém

IV. PROJEKTOVÁ ČÁST

4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE ISZ ZLÍNSKÉHO KRAJE

4.1 Vývoj krizové komunikace složek ISZ ve Zlínském kraji

Historie krizové komunikace ve Zlínském kraji, potažmo dříve zastoupená jednotlivými okresy, sahá do minulosti v řádech desítek let. Vůbec se nedá říct, že by krizová komunikace v minulosti neexistovala nebo že dokonce vznikla až v posledních několika letech. S krizovou komunikací se setkáváme prakticky od vzniku policie (Veřejná bezpečnost), hasičů (sbor požární ochrany) i zdravotnické služby. Historicky zde byla vždy potřeba komunikovat vzniklé události a novináři i veřejnost měli o takové informace zájem.

V době před rokem 1989 zde například dobře fungovala komunikace u policie, přestože mnoho lidí se na takovou komunikaci dnes dívá s opovržením a despektem. Tehdejší Veřejná bezpečnost, v rámci Jihomoravského kraje, měla dobrý a propracovaný systém poskytování informací, který byl opřen o tiskové mluvčí nebo osoby vystupující za tehdejší policii. Vůbec tak nehodlám hodnotit hledisko poplatnosti takového systému danému režimu, ale dívám se na věc jako profesionál a sleduji prostupnost informací k veřejnosti v komunikačním systému. Jsem si zároveň plně vědom manipulativnosti tehdejší policie nebo Veřejné bezpečnosti k obsahu zveřejňovaných informací. Je však nesmírně zajímavé si v dnešní době porovnat oblasti a obsah zveřejňovaných zpráv. Tedy skutečnost, co se dařilo tehdejším mluvčím a co se daří těm dnešním. Při studiu materiálů jsem narazil na pozoruhodné momenty. Například oblast prevence kriminality měla za totality velmi silnou pozici ve všech typech médií, včetně hlavních televizních programů. Po revoluci došlo k totálnímu útlumu prevence kriminality jako jevu, který je přežitý a nepotřebný. V následujícím období devadesátých let jsme se nestačili divit, co se stalo s kriminalitou v České republice. Mládež, která nebyla začátkem devadesátých let vychovávána k prevenci kriminality, nám mezitím dospěla a najednou jsme začali poznávat trestnou činnost, která do té doby byla latentní nebo zanedbatelná. Zvyšující se brutalita mládeže, přímo úměrná snižujícímu se věku pachatelů, nemohla nechat nikoho klidným. Policie začala jezdit do světa na zkušenou a republiko div se – lékem je prevence kriminality. Předcházení trestnému činu a jeho prevence je levnější než následná represe. Rozjel se široký projekt prevence kriminality silně podpořený aktivitou pro tiskové mluvčí. Vznikají specializované Preventivně informační skupiny policie a rozjíždí se akce na

veřejnosti, ve školách i v médiích. Jenže nastal problém. Média prevenci nefandí. Obrovský problém s řešením na dalších deset let. Přesvědčit novináře a hlavně veřejnost.

Tak by se dalo jistě pokračovat i v jiných oblastech. Druhou stranou mince pak byla v minulosti komunikace krizových událostí ve vztahu k mimořádným opatřením. Tady mám na mysli např. události při potlačování demonstrací proti režimu, komunikace dopravních nehod a havárií policie a státního aparátu, havárie a nehody ve vojenském průmyslu v našem regionu. Samostatnou kapitolou byl pak přístup státu v komunikaci mimořádně závažných událostí, jakou byla bezesporu havárie jaderné elektrárny v Černobyli. Neinformovanost veřejnosti v době mimořádného ohrožení zdraví lidí je v dnešním chápání neomluvitelná a tvrdě dopadá na tehdejší režim. Podobný hazard s lidskými životy a zdravím se již nesmí opakovat.

Začátek devadesátých let byl ve znamení rozsáhlých organizačních změn, které také položily základ budoucího systému komunikace s veřejností. Nově konstituovaná policie musela v posledních deseti letech překonat nespočet překážek, kterým se také postupně přizpůsobovala komunikace, práce s veřejností a začlenění do integrovaného záchranného systému.

Pro vznik a historii profesionálních hasičských (požárních) sborů na území dnešního Zlínského kraje byl položen základ v polovině minulého století. V srpnu 1950 vydalo tehdejší Ministerstvo vnitra Výnos, podle kterého začalo zakládání Krajských ředitelství požární ochrany a Okresních velitelství požární ochrany. Tak také v prosinci 1950 byl např. schválen v tehdeším Gottwaldově vznik veřejného hasičstva z povolání od roku 1951. O deset let později se celý útvar přestěhoval z Domu bezpečnosti na ul. Hřbitovní (dnes Divadelní) do nové stanice na ul. Přílucká, kde sídlí dodnes. Od začátku vzniku profesionálních sborů poskytoval informace velitel stanice. Žádný systém poskytování informací neexistoval, ale dobrá víra komunikovat tu údajně byla. Pouze z doslechu mám, že tehdejší požární sbory nebyly tolik „svázaný“ jako útvary Veřejné bezpečnosti a vždy měly k lidem bližší vztah. Výraznější změny nastaly až začátkem devadesátých let minulého století, kdy došlo v celém státním aparátu k radikálním změnám. Ty se dotkly také organizační struktury jednotlivých Územních odborů, které byly plošně zastoupeny ve všech okresech. Po celá devadesátá léta poskytovali prvotní informace veřejnosti operační důstojníci nebo vyšetřovatelé hasičů. Byly to zaručené zdroje, které měly oprávnění k poskytování informací. Kromě nich se vyjadřovali k aktuálním událostem také ředitelé

útvary. Z té doby je zajímavý jeden moment, kdy všichni přiznávají, že informace byly poskytovány jen a výhradně na vyžádání. Tedy chybí přítomnost vlastní informační nabídky a sdělení. Dotazy vznášeli novináři, kteří se o událostech dozvěděli z jiných zdrojů.

Tento omezený komunikační přístup byl částečně změněn v roce 2001, kdy došlo k ustanovení vedoucího operačního střediska HZS Zlín. V jeho funkci byla kumulována také role tiskového mluvčího. Vize budoucího budování centrálního krajského operačního střediska předurčila i tento post pro jejího vedoucího. V této době je patrná snaha o vnější komunikaci, účast na tiskových konferencích a dokonce několik případů komunikace na místě událostí. Je však třeba přiznat, že se v praxi jednalo o výjimečné případy.

Neustále rostoucí tlak na informace a především na jejich aktuálnost přiměl vedení HZS Zlínského kraje k vytvoření samostatné funkce tiskového mluvčího. Ta byla do organizační struktury schválena sice už v roce 2001, ale obsazena byla až dne 1.2.2004. Tím se rozjela zcela nová etapa práce s médii, veřejností a vůbec v celé oblasti vnější komunikace.

U zdravotnické služby byla vždy situace vnější komunikace zanedbávána a ani v dnešní době není zcela jasný systém pro přenos informací. Jedním z důvodů může být absence funkce tiskového mluvčího. Častým argumentem pro neprovedení vlastní změny je odkaz na tiskové mluvčí jiných institucí. V praxi nejčastěji na mluvčí hasičů, jako zástupce řídicí složky IZS, tedy i zdravotnické záchranné služby.

Dalším faktorem omezení vnější komunikace je práce s osobními údaji a jejich sdělování. Tato citlivá oblast má křehké hranice v naplnění zákonné povinnosti informovat a zároveň jiné zákonné povinnosti zachovávat mlčenlivost. Posledním jasným příkladem z praxe, byť ze zahraničí, byla omezenost přenosu informací při katastrofickém zemětřesení v Asii, kdy zdravotníci nemohli poskytovat informace o obětech. Situace vyžadovala potřebu zajistit prostup informací o zemřelých nebo pohřešovaných osobách, ale narazila na tvrdou bariéru ochrany osobních údajů.

Z tohoto krátkého výčtu je však jasné, že nelze z historického hlediska hovořit o skutečně fungujícím systému krizové komunikace u základních složek IZS. Výjimkou byla pouze armáda. Pro základní složky integrovaného záchranného systému dostala krizová komunikace jasnější rozměr až příchodem nového století a po přijetí příslušných zákonů.

4.2 Současný stav krizové komunikace složek IZS ve Zlínském kraji

Dnešní oblast krizové komunikace je v každé ze základních složek integrovaného záchranného systému obsažena jinak. Osobně se domnívám, že základ krizové komunikace je položen v Havarijním plánu Zlínského kraje a Krizovém plánu Zlínského kraje.⁶

Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje zabezpečil vypracování základního dokumentu pro řešení krizových situací s názvem Krizový plán, a to v souladu se zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení. Ten byl po předložení schválen hejtmánem Zlínského kraje Františkem Slavíkem v říjnu roku 2004 jako první v České republice. Krizový plán navazuje na schválený Havarijní plán Zlínského kraje, se kterým tvoří jednotu. Havarijní plán Zlínského kraje byl schválen v červnu 2004.

Krizový plán obsahuje katalogy krizových opatření, operační plány, plán nezbytných dodávek a zdravotnického zabezpečení. Obsahuje také mapy rizikových oblastí a řadu dalších povinných dokumentů podle zákona. Nedílnou součástí jeho obsahu je také Plán komunikace s veřejností a hromadnými sdělovacími prostředky. Krizový plán je zpracován ve dvou originálních výtiscích, které jsou uloženy u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje a krajského úřadu. Připravena byla také jeho elektronická podoba na CD-ROMu, která už byla distribuována pro všechny obce s rozšířenou působností.

Zpracováním a schválením krizového plánu byla završena první etapa realizace krizové legislativy, která je platná od roku 2000. Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje ve spolupráci s Krajským úřadem Zlínského kraje, s Policií České republiky, Územním střediskem Zdravotnické záchranné služby Zlínského kraje, s Armádou České republiky, s obcemi s rozšířenou působností i s řadou dalších organizací vytvořil základní dokumentaci pro řešení krizových situací.

Krizový plán je živým dokumentem, který bude neustále doplňován a aktualizován každý rok.

Krizový plán Zlínského kraje je neveřejným dokumentem, a proto není možné zpřístupnit nebo poskytnout občanům jeho celý obsah.

⁶ HZS Zlínského kraje, Krizový plán Zlínského kraje, 2004, neveřejný dokument

4.3 Krizová komunikace HZS Zlínského kraje

Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje je garantem činností a řídicím orgánem při vzniku mimořádných událostí ve vztahu k iniciaci integrovaného záchranného systému v kraji. Za přesně daných podmínek je také hlavním vykonavatelem rozhodnutí příslušných krizových štábů řízených na úrovni kraje. Ve všech případech však vystupuje jako výkonný orgán pro provádění záchranných a likvidačních prací ve vztahu k veřejnosti a při řešení krizových událostí.

Od toho se také odvíjí skutečnost, že právě HZS Zlínského kraje je autorem a zpracovatelem těch nejdůležitějších předpisů pro řešení mimořádných a krizových událostí.

HZS Zlínského kraje je jedinou organizací ze základních složek IZS ve Zlínském kraji, která má a užívá vlastní plán krizové komunikace.

Z tohoto důvodu jsem byl v minulosti požádán o zpracování Plánu komunikace s veřejností a hromadnými sdělovacími prostředky při vzniku mimořádných a krizových situací v kraji. Tento plán byl bez výhrad přijat a zakomponován do zmiňovaných dokumentů.

Krizový plán Zlínského kraje ani Havarijní plán Zlínského kraje, jako jeho dílčí část, nejsou veřejnými dokumenty. Proto také není možné použít v této práci přesné opisy celých částí nebo dílů dokumentů. Přesto v této práci přinesu některé dílčí informace a nastíním tak samotný komunikační plán vůči veřejnosti.

4.3.1 Plán krizové komunikace kraje – pro případy krizových stavů

a) Přehled spojení na hromadné informační prostředky

Informace potřebné obyvatelstvu budou vysílány veřejnoprávní televizí a veřejnoprávním rozhlasem, jmenovitě na televizních kanálech ČT 1 a ČT 2 a v Českém rozhlase na programových okruzích PRAHA (SV) a RADIOŽURNÁL.

Pro zabezpečení informací lokálního charakteru jsou smluvně zavázány veřejnoprávní prostředky celkově doplněny místními a regionálními médii.

- Internet – přehled nejdůležitějších adres pro přenos informací k veřejnosti a přehled zprostředkovatelů rychlých krátkých zpráv tzv. flash news

- rozhlas a rádia – adresář obsahující telefonní, faxové a kmitočtové (vysílací) údaje
- televize – adresář jednotlivých televizních redakcí s kompletním telefonním a faxovým spojením
- tisk a agentury – přehled všech tiskových médií v oblasti zpravodajství a zpravodajských agentur, doplněný přehledem kontaktů a vyznačením periodicity jednotlivého média

b) Texty nebo nahrávky televizních a rozhlasových tísňových informací

Obsah relace zadává Operační a informační středisko IZS kraje, přičemž jsou plně respektovány pokyny orgánů krizového řízení daného stupně.

Smyslem přípravy textů relací v časovém předstihu je zajištění pružného informování obyvatelstva při očekávané nebo nastalé situaci.

Rozlišuje se informování v preventivní fázi a v akutní fázi:

- v preventivní fázi se jedná o informování o reálných i pravděpodobných rizicích, o způsobech varování a vyrozumění a o seznámení s ochrannými opatřeními, jak je budou prezentovat technické a sdělovací prostředky.
- v akutní fázi je nutné zabezpečit okamžité a co nejvíce dostupné varování a bezprostřední stručné a výstižné informování obyvatelstva o nastalé situaci.

Podle zaměření informací se jedná buď o informace z kategorie veřejných (zde patří tísňové informace) nebo o informace z kategorie zpravodajských.

Veřejné informace - informace o situaci a informace (pokyny) potřebné k usměrnění chování a činnosti obyvatelstva, jejichž cílem je vyvolat aktivní reakci příjemců.

Zpravodajské informace - novinářské informace poskytované jako výklad situace z podkladů redaktora s rezervou přesnosti a obsahové úplnosti, jejichž cílem je aktivně ovlivňovat psychologické klima ve společnosti, názory a celkové veřejné mínění.

Texty pro televizní a rozhlasové vysílání tísňových informací

Redaktoři jednotlivých médií jsou školeni na zpracování informací vysílaných v tísňových situacích.

Pomocníkem jim může být následující stavba textu

Vážení posluchači (diváci), věnujte, prosím, pozornost tomuto mimořádnému hlášení.

Dnes (dne) v ... hod. došlo k mimořádné události (tísňovému stavu, stavu nouze)
 (přesná specifikace ohrožení).....
 který vyhlásil (vyhlašující orgán).....

Vyhlášení se týká občanů (obyvatel) města (čtvrti, ulic, regionu)
 (přesná lokace dotčených subjektů).....

Všichni jsou povinni učinit následující opatření:
 (přesný popis nařízených opatření).....

Sledujte pozorně naše vysílání. Pravidelně Vás budeme informovat o všech důležitých skutečnostech, Vaší ochraně a bezpečí.

Vzory textů zpráv s obsahem relací pro obyvatele jsou součástí havarijních a krizových plánů kraje. V textech je zdůrazněna akutnost poskytované informace a jednoduchost sdělované informace. Nezbytnou součástí je také informace o provedení nutných opatření.

c) Frekvence vysílání rozhlasových stanic

Rozhlasové stanice patří mezi prioritní informační zdroje a to především možností přenosu informací do veřejně rozšířených kapesních přijímačů. Kromě mobility zde hraje první úlohu rychlost přenosu zpráv, aktuálnost, nepřetržité vysílání, možnost okamžitých vstupů do vysílání a neomezená opakovatelnost zpráv.

Přehled vysílacích frekvencí, jejich plošné pokrytí a další možnosti využití jsou také součástí tohoto plánu komunikace.

d) Způsob ověření průniku varovných relací

Průnik tísňových informací a jejich zveřejnění sleduje zadavatel informace, kterým je nejčastěji tiskový mluvčí nebo člen tiskového střediska organizace vyhlášující mimořádnou událost.

Tiskový mluvčí má k dispozici rádiový přijímač, sleduje internet a vysílání v TV. Z terénu je průnik informací dotazován telefonicky do redakcí, kde je také navázáno pravidelné předávání informací.

O zveřejňovaných informacích jsou vedeny záznamy formou tiskové zprávy, které obsahují časové údaje zveřejnění a rozsah zveřejnění.

e) Náhradní způsoby pro informování veřejnosti

Náhradní způsoby informování veřejnosti jsou:

- obecní rozhlas
- hlídky státní nebo obecní policie
- hlídky občanů
- místní kabelové televize a teletext
- využití pojízdných rozhlasových prostředků IZS (na vozidlech)

Technickými prostředky jsou veřejné rozvody rozhlasu, megafony a ústní předání informace.

Na tomto místě se máme možnost setkat se zapojením i zbylých základních složek integrovaného záchranného systému do specifické oblasti krizové komunikace. Jedná se o pomoc při vyhlásování mimořádných opatření nebo krizových stavů. K tomuto účelu je možné využívat vozidlové nebo přenosné megafony na vozidlech Policie ČR i zdravotnické záchranné služby. Z ostatních složek IZS stojí za zmínku uváděné hlídky obecních policií i hlídky občanů. V praxi jsem se také setkal s tzv. „občanskými hlídkami“, které však místo pomoci druhým sledovaly pouze dodržování zákonů ze strany státních orgánů. Jejich osobní slabé právní povědomí mnohdy popíralo jejich vlastní smysl.

f) Formy, způsoby a postupy při poskytování informací obyvatelstvu o skutečném ohrožení a následně přijímaných opatřeních k ochraně obyvatelstva

Další součástí komunikačního plánu jsou pravidla při poskytování informací, která vychází z postupů pro krizovou komunikaci. Tou prošli všichni určení tiskoví mluvčí a další odpovědné osoby. Sdělování informací probíhá nejčastěji přímou formou nebo na tiskových konferencích.

Určení mluvčí musí zejména:

- nevyhrožovat zástupcům sdělovacích prostředků
- zdvořile doprovázet novináře do oblasti událostí, v nichž nemůže dojít ke zranění a kde nemohou novináři negativně ovlivnit plnění úkolů
- zjistit požadavky a přání novinářů
- spolupracovat s novináři
- jestliže není možné poskytovat rozhovory nebo umožnit filmování z důvodu bezpečnosti, je třeba to novinářům oznámit předem
- novinářům nelze zabavit jejich zařízení – kamery, fotoaparáty, diktafony a záznamy odebrat zařízení lze jen v případě, kdy to zákon ukládá – kontaminace apod.
- pokud novináři naruší bezpečnost, je třeba to oznámit

Zásady krizové komunikace:

- důraz na proaktivní činnost
- pracovník pověřený stykem s médii a veřejností je primárním zdrojem věrohodných informací
- krizová komunikace musí podporovat dosahované cíle
- organizace řízení krizové situace by měla hovořit jedním hlasem
- bezpečnost je hlavní věcí

Zásady vedení rozhovoru:

- buďte uvolnění, jistí, chovejte se profesionálně
- buďte rozhodní, slušní a nepodléhejte emocím
- přemýšlejte o tom, co řeknete, než začnete mluvit
- mluvte stručně, neužívejte vulgární slova
- nepoužívejte slang
- omezte rozhovor na problémy, v nichž jste odborník, nebo na situace, s nimiž máte osobní zkušenost
- zabývejte se jen fakty, vyhýbejte se spekulacím a hypotetickým otázkám
- pozor na sugestivní otázky
- vyhýbejte se politickým diskusím
- mějte na paměti, že vše, co řeknete, může být zveřejněno
- nemusíte odpovídat na všechny otázky
- neříkejte „no comment“
- nepřete se s novináři
- opravujte fakta, pokud víte, že jsou nesprávná
- nehovořte o utajovaných skutečnostech

g) Popis reakce obyvatelstva na varovné zprávy

- Při zaslechnutí sirény zapnout rozhlas a televizi, sledovat vysílání rozhlasu a televize (Český rozhlas, Česká televize, místní rozhlasové stanice).
- Sledovat vysílání obecního rozhlasu a obecní televize.
- Sledovat zprávy vysílané rozhlasovými zařízeními na vozidlech hasičů, policie, zdravotnické záchranné služby.
- Žádat informace o situaci u obecního nebo městského úřadu.
- Získané oficiální informace předávat sousedům, starým, nemocným, a osamělým osobám a pomáhat jim. Postupovat podle získaných oficiálních informací.

h) Činnost obyvatel při vzniklé mimořádné události

Po vyrozumění nebo varování pomocí elektronických sirén o blížící se živelní pohromě nebo jiné mimořádné události se doporučuje chovat se dle zásad zveřejněných na internetových stránkách HZS Zlínského kraje nebo webu Generálního ředitelství HZS ČR.

Obecné zásady:

- na rozhlasovém přijímači si naladit regionální nebo státní rozhlasovou stanici a zapnout televizi s celostátním programem
- pozorně sledovat veškeré informace
- dodržovat pokyny orgánů státní správy, samosprávy a záchranných složek
- upozornit své sousedy
- zachovat klid
- připravit si potraviny a tekutiny na 3 dny pro každou osobu
- připravit si teplé oblečení
- připravit si zavazadlo pro případ evakuace nebo ukrytí
- provést všechny zásady pro opuštění bytu, domu
- dát vodu a krmení domácím zvířatům
- na základě vyžádání záchranných složek a orgánů státní správy a samosprávy poskytnout pomoc pro zabezpečení záchranných opatření

Dokument dále obsahuje celou řadu postupů a rad k preventivním i následným akutním opatřením obyvatel při vzniku mimořádné události nebo krizového stavu. Za všechny vzpomenu např. povodně. Do této specifické oblasti ohrožení jsou připraveny tři samostatné informační bloky – činnost před povodní – činnost při povodni – činnost po povodni.

Další důležité informace jsou zpracovány do oblasti např. radiační havárie, chemické havárie nebo pro vznik požáru. Jejich výpis je však nad rámec této práce.

4.3.2 Plán krizové komunikace kraje – pro případy mimořádných událostí

Kromě krizových stavů se ale daleko častěji v praxi setkáváme s řešením tzv. mimořádných událostí. Podle zákona o integrovaném záchranném systému je mimořádnou událostí 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.⁷

Svým způsobem se dá říct, že jde o drtivou většinu případů řešených v každodenní činnosti a výjezdech profesionálních hasičských záchranných sborů. Jsou zde zahrnuty dopravní nehody a havárie vyžadující zásah speciální vyprošťovací techniky, dále požáry, technické pomoci a záchrany osob i zvířat, řešení havarijních stavů i živelné katastrofy.

Pro tuto oblast komunikace platí podobná pravidla jako při řešení krizových situací. Dá se říci, že taková pravidla jsou vhodně aplikována na podmínky mírnějších následků jednotlivých událostí a tím je i snížena náročnost přenosu informací k veřejnosti.

Komunikační model této oblasti spadá do pravidel uvedených výše v části o interních pokynech komunikace.

Skutečným důvodem, proč je nutné se této oblasti věnovat daleko více, je fakt, že se jedná o každodenní události. Události, které mohou postihnout každého z nás a sami se s nimi můžeme setkat nejen jako případná oběť, ale také jako nezúčastněná osoba nebo svědek události.

Jsou to události, které nás dnes a denně obklopují, které vnímáme a uvědomujeme si je pro jejich dostupnou reálnost. Tím ale přichází i druhá stránka, a tou je řešení samotného problému. Aktivace integrovaného záchranného systému, výjezd jednotek a zásah. Moment, který veřejnost velmi citlivě vnímá a sleduje.

Složky záchranářů tak mají možnost prokázat svou profesionalitu a úkolem komunikace s veřejností je ukázat na těchto případech naši připravenost a schopnost pomoci. Dobrá prezentace je nejlepší „reklamou“ činnosti složek IZS v kraji.

⁷ § 2 písm. b) zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

4.4 Krizová komunikace ZZS Zlínského kraje

Územní středisko zdravotnické záchranné služby Zlínského kraje nemá vlastní pravidla pro krizovou komunikaci. Při krizových stavech se řídí Krizovým plánem Zlínského kraje a z něj vyplývajícími úkoly. Oblast obecné krizové komunikace je tak přenášena na tiskového mluvčího HZS Zlínského kraje jako osobu odpovědnou za krizovou komunikaci. Při vyhlášení krizových stavů mohou být důležité informace předávány také prostřednictvím tiskového oddělení Krajského úřadu Zlínského kraje.

Samostatná zdravotnická záchranná služba se na území kraje začala vytvářet teprve v roce 1996, kdy došlo k „odtržení“ od oddělení ARO v tehdejších okresních městech. Vznikly samostatné příspěvkové organizace ve správě okresních úřadů. Až v posledních letech došlo ke sjednocení všech tehdejších pracovišť zdravotnických záchranných služeb pod jedno Územní středisko ZZS Zlínského kraje.

V této chvíli platný organizační řád neobsahuje funkci tiskového mluvčího. Informace zástupcům médií standardně poskytují ředitel, jeho náměstci nebo pracovníci dispečinku tísňového volání. Do doby pevného zakotvení funkce mluvčího do organizační struktury je vyčleněn jeden pracovník s určením pro styk s veřejností a médii. Ten prodělal v roce 2006 patřičná školení s mediálním tréninkem. Tato osoba byla vybrána z řad už zmíněných dispečerů, v nichž je záruka přístupu k informacím.

4.5 Krizová komunikace Policie ČR

Krizovou komunikaci Policie ČR zajišťují pracovníci Preventivně informačních skupin Policie ČR. Vedoucí těchto skupin jsou zároveň tiskoví mluvčí jednotlivých okresních ředitelství. Kromě nich mohou poskytovat informace také určení pracovníci jako ředitel, ředitel kanceláře ředitele, náměstci ředitele, pracovníci policie určení pro oblast IZS nebo pracovníci operačních středisek. Rozdělení kompetencí je věcí rozhodnutí příslušného ředitele Okresního ředitelství Policie ČR.

Policie ČR má zakotvenu krizovou komunikaci ve svých interních pokynech, a tak tato skutečnost je v jejich obecném povědomí. Při komentování mimořádných událostí se policie obsahově orientuje na svou oblast řešených problémů, jako veřejný pořádek, bezpečnost, řešení dopravy a samozřejmě také oblast vyšetřování.

I u Policie ČR se setkáváme s absencí vlastního plánu krizové komunikace. Oproti zdravotnické záchranné službě ale policie disponuje vlastním interním pokynem, kde je oblast krizové komunikace zakotvena.⁸

Poskytování informací za krizových situací

Nařízení ministra vnitra obsahuje také oblast komunikace za krizových situací. Krizovou situací se pro účely tohoto nařízení rozumí:

- živelní pohroma, ekologická katastrofa, velká průmyslová havárie nebo jiná mimořádná událost dotýkající se zájmů státu,
- další mimořádné události, které mají dopad na činnost ministerstva nebo policie (problematický zásah policie nebo mimořádná událost v rámci policie, únik utajovaných skutečností, zásadní personální změny apod.).

Poskytování informací v krizových situacích se řídí následujícími zásadami:

- neodmítat se k věci vyjádřit, získat čas pro zaujetí stanoviska, známá fakta uvolnit ke zveřejnění co nejrychleji, aby nedošlo ke zkreslování skutečného stavu věci,
- pro ředitele odboru tisku a tiskového mluvčího policejního prezidia musí být zabezpečena možnost konzultovat záležitost s ministrem vnitra nebo se zastupujícím náměstkem ministra vnitra, policejním prezidentem, popřípadě jiným odpovědným pracovníkem nebo služebním funkcionářem,
- týká-li se krizová situace policie, je nutné ve spolupráci s tiskovým mluvčím policie získat co nejvíce informací a dohodnout, kdo bude ve věci informovat,

⁸ NMV č. 96/1999 – Postup při poskytování informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti pro resort Ministerstva vnitra ČR a Policii ČR.

neprodleně zpracovat alespoň předběžné stanovisko, které bude možno poskytnout sdělovacím prostředkům,

- ředitel odboru tisku nebo tiskový mluvčí policie současně zahájí přípravu stanoviska, které sice nemusí být konečné, ale musí charakterizovat zásadní postoj ministra vnitra nebo ministerstva, popřípadě policejního prezidenta k problému; toto stanovisko musí být nejpozději za tři hodiny předáno sdělovacím prostředkům, popřípadě agenturám a redaktorům, kteří o informaci požádali,
- odbor tisku zabezpečí monitorování odrazu daného problému ve sdělovacích prostředích a sleduje názory politiků,
- v co nejkratší době svolat poradu odpovědných tiskových pracovníků, kteří vypracují návrh dalšího postupu a způsobu informování sdělovacích prostředků a návrh předloží ministrovi vnitra ke schválení.

Po pročetí pokynů komunikace při krizových situacích lze konstatovat, že je zde rozdělena oblast vnějších a vnitřních mimořádných událostí. Je zde obsažena komunikace krizových situací postihující veřejnost stejně jako samotnou policii.

Problémem pro praxi i nadále zůstává plošné rozmístění a organizace policie. Policie ČR je poslední ze základních složek IZS, která neprošla celkovou organizační přestavbou na nové uspořádání krajů v České republice. Pro Zlínský kraj tak byli přirození partneři pro komunikaci krajských událostí v Brně a Ostravě ještě do konce roku 2006. Netřeba asi zmiňovat složitost a nepružnost řešení i některých zákonných povinností a vůbec tvorbu příslušné dokumentace k činnostem složek integrovaného záchranného systému v kraji. Ale i tyto problémy musely být překonány a ze strany policie je vůle zúčastňovat se důležitých jednání i rozhodovacích procesů. Od roku 2007 došlo alespoň k přesunutí kompetence řízení organizace na jednu policejní správu do Brna. Plné krajské členění se očekává od roku 2009.

4.6 Modely krizové komunikace u různých typů událostí

Pro stanovení modelů krizové komunikace je nutné znovu připomenout daný stav věcí v této specifické oblasti. HZS Zlínského kraje je ze základních složek integrovaného záchranného systému kraje jedinou organizací, která má v oblasti krizové komunikace vlastní opatření pro jednotlivé krizové situace, a podle nich se řídí. Znovu je zde zachován princip jediné řídicí organizace základních složek IZS. Zdravotnická záchranná služba i Policie ČR jsou v oblastech krizové komunikace začleněni pod řízení HZS Zlínského kraje.

Ve skutečnosti jde ale o propojení vzájemné spolupráce a jistě zde není snaha o separaci některé ze složek. V oblasti komunikace jde o spolupráci na tvorbě tiskových zpráv, jejich šíření a hlavně poskytování komplexního informačního systému veřejnosti i médiím. Každá ze základních složek integrovaného záchranného systému kraje má své úkoly a k těm se vyjadřuje. Určitý stupeň spolupráce je možný, ale vždy předem dohodnutý a obsahově odsouhlasený.

Cílem mluvčích je také vystupovat jednotně, uceleně a vůči veřejnosti profesionálně.

K jednotlivým modelům komunikací je také volen odlišný způsob přenosu informací a další práce s informacemi, případně práce na místě události. Komunikační modely v nejvyšším stupni patří do oblasti komunikace krizových stavů. K jejich plnému zabezpečení je nutné také organizační, materiální a personální vybavení.

Organizační zabezpečení

Pro případy nutnosti krizové komunikace mimořádných událostí je u HZS Zlínského kraje zřízena funkce tiskového mluvčího, který zabezpečuje styk s médii podle pokynů ředitele HZS kraje nebo řídicího důstojníka.

Zřízení tiskového střediska je zpravidla vázáno na aktivaci krizového štábu příslušné úrovně. Spolu s pracovními skupinami krizového štábu se na určitém stupni předpokládá sekretariát a v jeho rámci tiskové středisko. V tiskovém středisku pak funkce pro krizové informace a krizovou komunikaci.

Organizačně je tiskové středisko řízeno určeným tiskovým mluvčím a jeho členy týmu. Tiskový mluvčí spadá pod řízení určující nebo vyhlášující organizace.

Prvním směrem informačních aktivit střediska je příprava zpráv a relací s informacemi o situaci, o požadavcích na chování a jednání, návrzích a návodech, ale také o nařízeních mající oporu v příslušném zákoně.

Druhým směrem informačních aktivit střediska je tzv. medializace činností, opatření, postupů a krizového řízení. Tedy přenos informací o aktuální činnosti krizového štábu, vývoji v postižených oblastech nebo zasažených územích, o činnosti zásahových a záchranných složek, o úkolech v nejbližším období, popřípadě o způsobech materiální nebo humanitární pomoci.

Materiální a jiná zabezpečení

- přístup k informacím
- přístup do oblasti události
- moderní komunikační prostředky, včetně mobilních – telefon, fax, kompletní PC sestava, kopírovací stroj, vysílačka, síťové spojení do databází
- záznamová technika – fotoaparát, kamera, diktafon
- tiskové středisko – mobilní nebo pevné, vybavené pro konání tiskových konferencí
- dopravní prostředek
- ochranné pomůcky
- propagační prostředky

Komunikační modely u složek IZS lze rozdělit do tří základních fází

- komunikace složek IZS při krizových stavech
- komunikace složek IZS při mimořádných událostech
- běžná komunikace složek IZS

Poskytování informací se tvoří od samotného vzniku událostí, následné reakce složek integrovaného záchranného systému až ke komunikaci události k veřejnosti a médiím.

4.6.1 Komunikační model při krizových stavech

Komunikační model při krizových stavech vychází z plánu komunikace při krizových událostech. Ten je v našich základních podmínkách postaven na činnosti HZS Zlínského kraje. Další složky IZS na tomto systému participují podle následující tabulky (Tab. 1).

garant	událost	činnost
HZS Zlínského kraje	krizové stavy - stav nebezpečí - nouzový stav - stav ohrožení státu	1) zřízení tiskového střediska - naplnění jeho funkčnosti - stanovení tiskového mluvčího - zástupci vyhledávací organizace - ostatní osoby nebo odborníci 2) okamžitý přenos informací - v systému varování obyvatel - o povinnostech občanů - o vývoji krizové situace - o činnostech složek IZS 3) média servis - tiskové konference - tiskové zprávy - mimořádné zveřejnění informací 4) terénní servis - vstup do místa události
ZZS Zlínského kraje	obecné odvození od vyhlášení krizových stavů	- spolupráce na přenosu informací - zapojení odborníků
Policie ČR	- živelní pohroma - ekologická katastrofa - velká průmyslová havárie	- spolupráce na přenosu informací - zapojení odborníků

Tab. 1. Komunikační model při krizových stavech

4.6.2 Komunikační model při mimořádných událostech

Komunikační model při mimořádných událostech spadá u HZS Zlínského kraje do systému běžné komunikace, ale u Policie ČR do systému speciální komunikace. Oba systémy jsou velmi dobře upraveny v interních předpisech a mají svůj prostor i v praxi. Model je popsán v následující tabulce (Tab. 2).

garant	událost	činnost
HZS Zlínského kraje	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - požáry - dopravní nehody a havárie - záchrany osob a zvířat - živelní katastrofy - úniky látek a plynů - technické pomoci - radiační a jiné havárie - evakuace osob 	<ul style="list-style-type: none"> 1) běžná práce tiskového mluvčího <ul style="list-style-type: none"> - komunikace vzniklých událostí - sběr informací - výjezd na místo události - dokumentace události - příprava a zpracování informace - aktuální web zpravodajství - průnik informací do médií - průnik informací k veřejnosti - proaktivní činnost komunikace - činnost složek IZS 2) preventivní a výchovná činnost <ul style="list-style-type: none"> - na základě konkrétních událostí 3) zpřístupnění místa události <ul style="list-style-type: none"> - vstup médií
ZZS Zlínského kraje	obecné odvození od vyhlášení mimořádných událostí	<ul style="list-style-type: none"> - spolupráce na přenosu informací - zapojení odborníků
Policie ČR	<ul style="list-style-type: none"> mimořádná událost - dotýkající se zájmů státu - k činnosti ministerstva - k činnosti policie 	<ul style="list-style-type: none"> - selekce tiskových mluvčích - neodmítat se k věci vyjádřit - zaujmout jasné stanovisko - získat dostatek informací

Tab. 2. Komunikační model při mimořádných událostech

4.6.3 Komunikační model při běžných událostech

HZS Zlínského kraje i Policie ČR disponují velmi kvalitními materiály o systému komunikace s veřejností. U hasičů je funkčnost zajištěna pracovníkem pro styk s veřejností krajského ředitelství HZS Zlínského kraje a u policie prostřednictvím vedoucích Preventivně informačních skupin Policie ČR. Zdravotnická služba v této oblasti poskytuje informace prostřednictvím ředitele Územního střediska ZZS Zlínského kraje. Systém poskytování informací při běžných událostech je popsán v následující tabulce (Tab. 3).

garant	událost	činnost
HZS Zlínského kraje	<ul style="list-style-type: none"> - činnost HZS Zlínského kraje - činnost IZS v kraji - osvětová činnost - preventivní činnost - mediální činnost 	<ul style="list-style-type: none"> - vyřizování žádostí o poskytnutí informací podle zákona - pořádání akcí pro veřejnost - prezentace složek IZS kraje - prezentace systému IZS v kraji - přednášková činnost - preventivní činnost - spolupráce s médii - spolupráce s veřejností
ZZS Zlínského kraje	<ul style="list-style-type: none"> - činnost ZZS 	<ul style="list-style-type: none"> - vyřizování žádostí o informace - prezentace ZZS Zlínského kraje
Policie ČR	<ul style="list-style-type: none"> - činnost Policie ČR - události Policie ČR - preventivní činnost - mediální činnost 	<ul style="list-style-type: none"> - běžná práce tiskového mluvčího - komunikace vzniklých událostí - činnost PIS Policie ČR - vyřizování žádostí o poskytnutí informací podle zákona - pořádání akcí pro veřejnost - přednášková činnost - spolupráce s médii a veřejností

Tab. 3. Komunikační model při běžných událostech

4.7 Porovnání krizových komunikací u složek IZS ve Zlínském kraji

Při porovnání jednotlivých krizových komunikací složek integrovaného záchranného systému ve Zlínském kraji si nelze nevšimnout, že jednotlivé složky mají rozdílný pohled na pojmenování krizové komunikace, a tím i rozdílný pohled k samotné krizové komunikaci. Přestože existuje jednotná zákonná norma pro všechny složky IZS, tak v interních pokynech upravujících komunikaci se navzájem výrazně rozcházejí. Určitým vysvětlením také může být právě zmiňovaná oblast zákonů, která vkládá krizovou komunikaci do rukou řídících orgánů. Za složky integrovaného záchranného systému je to HZS Zlínského kraje nebo v případě krizových stavů Krajský úřad Zlínského kraje.

Přesto všechno ale nelze popřít fakt, že krizová komunikace se dotýká všech složek IZS, a ty by měly na ni patřičně reagovat.

V praxi je citelný především rozdíl v materiálním vybavení a možnostech přístupu ke komentovaným událostem. U HZS Zlínského kraje je běžné, že tiskový mluvčí má k dispozici moderní komunikační prostředky a přidělené vozidlo pro případ přepravy k místu události. Tím se také přímo dostává do centra dění a je schopen komunikovat událost přímo z místa. K tomu může dále využívat moderní záznamová zařízení pro další práci a prezentaci. U policie tato praxe není obvyklá a její mluvčí jsou ve většině případů odkázáni na přenesené informace a zprostředkované údaje. Možnost vzniku chyby se tak zvyšuje a může dojít i k přenosu nepřesných informací. Zdravotnická záchranná služba stojí mimo tuto oblast, protože krizovou komunikaci teprve ve své organizaci systémově zavádí.

Zajímavý je i pohled na možnosti přenosu informací prostřednictvím internetu. Znovu nelze než konstatovat, že u HZS Zlínského kraje je internet běžnou a rozšířenou záležitostí. Nechybí vlastní prezentace na webu HZS Zlínského kraje, na kterou je navíc pamatováno i v interních pokynech pro všechny HZS krajů v České republice. Naproti tomu u Policie ČR je jen jednotná prezentace na stránkách Ministerstva vnitra a vnitřní předpisy neumožňují disponovat vlastní internetovou doménou např. na okresní úrovni. Skutečná potřeba webové prezentace na lokální úrovni přinutila některá Okresní ředitelství Policie ČR k odvážným krokům. Síla internetu jako nosného média důležitých informací stále výrazně stoupá a není možné tuto mediální oblast zanedbávat. Dopad na následnou práci v oblasti komunikace s veřejností a médii je více než zřejmý.

4.7.1 Krizová komunikace 21. století

Pro ukázkou vývoje krizové komunikace jsem si záměrně vybral prověřovací cvičení složek IZS a AČR v Uherském Hradišti dne 9.9.2004.

Při cvičení byl simulován výbuch plynu v jedné z přízemních budov v areálu bývalých kasáren v Uh. Hradišti. Při výbuchu a následném požáru bylo zraněno a zavaleno více než dvacet osob. Na místo okamžitě vyjely základní složky IZS z Uh. Hradiště a širokého okolí. Začala blesková akce na záchranu zraněných osob a jejich vyproštění. Na místo byla povolána speciální jednotka pátracích záchranářů HZS z Prahy a speciální záchranářský kynologický tým ze Zlínského kraje se psy na vyhledávání zraněných pod troskami.

Do akce se postupně zapojil Český červený kříž, Armáda České republiky a další specialisté. Celá záchranná akce trvala hodinu a postupně bylo identifikováno dvacet osob. Čtyři osoby utrpěly smrtelné zranění, deset bylo zraněno těžce a šest lehce.

Osobně bych zdůraznil, že při tomto cvičení byla vůbec poprvé v praxi zkoušena technická novinka, kterou byl obrazový přenos události do operačního střediska HZS Zlínského kraje, do řídicí místnosti krizového štábu města, a také do tiskového střediska novinářů. Tato novinka je velmi významná pro rozhodování, protože řídicí důstojníci mají jasný a aktuální přehled o dění na místě události a mohou operativně rozhodovat. Pro novináře jsou tak přenášeny aktuální záběry z místa události v situacích, kdy se jedná o uzavřenou zónu, místo s únikem chemické látky nebo radioaktivity a přítomností novinářů by bylo ohroženo jejich zdraví.

Cvičení ukázalo reálné možnosti zásahu složek IZS u tohoto typu mimořádné události. Samotné vyhodnocení akce proběhlo v následujících týdnech a byl vytvořen výukový materiál pro zasahující hasiče. Z podobných cvičení čerpáme mnohé nové zkušenosti, které jsou následně aplikovány do praxe k vytvoření co nejúčinnějších a nejefektivnějších zákroků. Celé cvičení bylo sledováno týmem odborníků, který se dále podílel na vyhodnocení akce.

Přenos obrazových informací on-line do tiskového střediska novináře přímo nadchl. Bez ohrožení zdraví a životů byli v přímém přenosu zásahu a činnosti složek IZS. Dostali se k obrazovým záběrům, kterých by za normálních okolností sami nebyli schopni. Tato „exkluzivita“ zaručuje nejen věrohodnost přenášovaných informací, ale stoupající profesionalitu v oblasti krizové komunikace organizovanou HZS Zlínského kraje.

ZÁVĚR

Práce si kladla za cíl představit krizovou komunikaci při mimořádných událostech složek integrovaného záchranného systému Zlínského kraje. Podrobně popisuje zákonný rámec, vnitřní předpisy upravující komunikaci v jednotlivých složkách IZS a představuje komunikační plán při mimořádných a krizových situacích aplikovaných v praxi.

Nezastupitelné místo v krizové komunikaci má i oblast příjmu tísňových volání, která je nově řešena v rámci telefonních center tísňového volání 112 v celé ČR i EU. Analýza krizové komunikace při mimořádných událostech a krizových stavech podtrhuje praktickou část a dopad na cílovou skupinu příjemců této komunikace.

Pravděpodobně nejcennějším přínosem je blok informací z Havarijního plánu Zlínského kraje a Krizového plánu Zlínského kraje, který obsahuje pasáž věnovanou Plánu komunikace s veřejností a hromadnými sdělovacími prostředky při vzniku mimořádných a krizových situací v kraji. Tyto veřejnosti nedostupné informace byly upraveny pro použití v této práci a jde pravděpodobně vůbec o první zveřejnění takových informací mimo oblast určených plánů.

Samotná práce tak tímto získává zcela nový rozměr a pohled do vnitřní (utajované) struktury komunikace při mimořádných událostech a krizových stavech. Výhodou těchto plánů je možnost aktualizace a doplnění nových důležitých opatření podle potřeby.

Cílem práce bylo také nahlédnout do historie a sledovat vývoj krizové komunikace složek IZS v kraji s porovnáním k současnému stavu. Posledních deset let (výrazněji pak od povodní na Moravě v roce 1997) lze v této oblasti sledovat mimořádně dynamický vývoj s gradací po roce 2000. Pomyslná etapa pak byla v prvním kole uzavřena schválením Krizového plánu Zlínského kraje na podzim 2004. Tomu předcházelo také důležité schválení Havarijního plánu Zlínského kraje v polovině roku 2004. Lze tedy shrnout, že oblast krizové komunikace ve Zlínském kraji, je velmi mladou záležitostí.

Osob se zkušenostmi s krizovou komunikací při mimořádných situacích nebo krizových stavech není mnoho a je jasné, že by měly obsazovat důležité posty v rolích určených komunikátorů či mluvčích.

Práce překračuje hranice obecných informací a je široce obohacena osobní zkušeností a příklady ze skutečných událostí ve Zlínském kraji. Dvanáct let mé práce a poznání v oblasti komunikace jsem se snažil odrazit v tomto díle.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BALÍK, S., NEČAS, J., MATAL, Z. Komunikace s veřejností a sdělovacími prostředky, Vojenská akademie ve Vyškově 2000. 64 s.
- [2] BALÍK, S. Krizová komunikace, Vojenská akademie ve Vyškově, 2002. 72 s.
- [3] BALÍK, S. Mediální komunikace, Vojenská akademie ve Vyškově, 2002. 56 s.
- [4] CAYWOOD, C., Public relations, Computer press 2004, ISBN 80-247-0658-2.
- [5] HLAVÁČEK, L. Public relations nejsou reklama, Ministerstvo obrany ČR – AVIS, 1999. 97 s.
- [6] HZS Zlínského kraje, Krizový plán Zlínského kraje, 2004.
- [7] HZS Zlínského kraje, Havarijní plán Zlínského kraje, 2004.
- [8] NAŘÍZENÍ Ministerstva vnitra č. 96/1999, kterým se upravuje postup při poskytování informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti.
- [9] Pokyn generálního ředitele HZS ČR a náměstka ministra vnitra č. 4/2005, kterým se stanoví postup při poskytování informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti.
- [10] SVOBODA, V., Public relations moderně a účinně, Grada Publishing 2006, ISBN 80-247-0564-8.
- [11] Syndikát novinářů ČR, Příručka pro novináře střední a východní Evropy, Nakladatelství Lidové noviny, 1994, 161 s. ISBN 80-7106-045-3.
- [12] Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky.
- [13] Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- [14] Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- [15] Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů.
- [16] Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AČR	Armáda České republiky
ČR	Česká republika.
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
PČR	Policie České republiky
ZZS	Zdravotnický záchranná služba
EU	Evropská unie
TCTV	Telefonní centrum tísňového volání