

Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události

Martina Maňásková

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina MAŇÁSKOVÁ**
Osobní číslo: **L09413**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracování teoretických východisek z oblasti krizové komunikace
2. Analýza krizové komunikace mimořádné události
3. Porovnání teoretických východisek a řešení konkrétní krizové komunikace mimořádné události
4. Návrh vyplývajících doporučení aplikovatelných v praxi

Rozsah bakalářské práce: 44 stran
Rozsah příloh: 1 příloha
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- [1] NĚMEC, P.: Public relations: komunikace v konfliktních a krizových situacích. 1. vyd. Praha: Management Press, 1999, 125 s. ISBN 80-85943-66-2
[2] FTOREK, J.: Public relations jako ovlivňování mínění. 2.vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2009, 200 s. ISBN 978-80-247-2678-6
[3] PŘIKRYLOVÁ, J., JAHODOVÁ, H.: Moderní marketingová komunikace. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2010, 320 s. ISBN 978-80-247-3622-8
[4] VYMĚTAL, Š.: Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.


Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Marek Tomašík, Ph.D.
Ústav logistiky
Datum zadání bakalářské práce: 25. února 2013
Termín odevzdání bakalářské práce: 10. května 2013

V Uherském Hradišti dne 25. února 2013


prof. PhDr. Ivo Barteček, CSc.
děkan




prof. Ing. Dušan Vičar, CSc.
ředitel ústavu

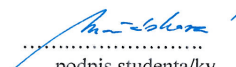
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v archivu Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval/a samostatně a použitou literaturu jsem citoval/a. V případě publikace výsledků budu uveden/a jako spoluautor/ka
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti dne 1.5.2013


.....
podpis studenta/ky

ABSTRAKT

Předkládaná bakalářská práce se zabývá problematikou analýzy krizové komunikace vybrané mimořádné události, konkrétně požáru skladové budovy č. 103 bývalého areálu SVIT Zlín. V teoretické části stručně shrnuje východiska, požadavky a potřeby pro účinné informování obyvatel. V praktické části pak událost podrobně charakterizuje a popisuje její věcný a časový průběh. Analyzuje plnění legislativních požadavků, formy komunikačních aktivit, hodnotí výskyt negativních reakcí a konkrétní způsob předávání informací veřejnosti a médiím. V závěru na základě analýzy dostupných materiálů a zjištěných údajů autorka bakalářské práce dává doporučení pro použití v praxi krizové komunikace.

Klíčová slova: mimořádná událost, požár, krizové řízení, krizová komunikace, krizový plán, integrovaný záchranný systém, tiskový mluvčí, média, varování, vyrozumění, tisková zpráva

ABSTRACT

The present Bachelor's Thesis deals with the analysis of the issue of crisis communication of a selected incident, namely fire in the storage building No. 103 in the premises of former SVIT Zlín. In the theoretical part, it briefly summarizes the resources, needs and requirements for effective informing of people. The practical part details the event and describes it from perspective of happenings and time. It analyzes the fulfillment of legislative requirements, forms of communication activities, evaluates the incidence of adverse reactions and the specific way of passing information to the public and the media. In conclusion, based on analysis of available materials and discovered, the author of the Bachelor's Thesis gives recommendations for use in the practice of crisis communication.

Keywords: emergency, fire, crisis management, crisis communications, crisis plan, integrated rescue system, spokesperson, media, warning, notification, press release

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala mému vedoucímu práce panu Mgr. Marku Tomašíkovi, PhD. za jeho zkušenosti, ochotu a doporučení při zpracovávání bakalářské práce. Dále zástupcům orgánů veřejné správy panu Ing. Vítu Rušarovi, vrchnímu komisaři KOPISu ZK, panu Ing. Václavu Kostelníkovi, tajemníkovi KŠ ORP Zlín. Stejně tak panu Mgr. Bohuslavovi Kominovi, tiskovému mluvčímu společnosti HP TRONIC, spol. s r. o. za konzultace a cenné informace k této bakalářské práci. Na závěr chci poděkovat svým rodičům za trpělivost s mojí dlouhou cestou za vysokoškolským vzděláním.

Motto: „Z opomenuté malé jiskřičky nejednou vznikl velký požár“

Quintus Curtius Rufus

OBSAH

ÚVOD.....	9	
I	TEORETICKÁ ČÁST	10
1	ZPRACOVÁNÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK Z OBLASTI KRIZOVÉHO MANAGEMENTU A KRIZOVÉ KOMUNIKACE	11
1.1	BEZPEČNOST, BEZPEČNOSTNÍ POLITIKA A BEZPEČNOSTNÍ SYSTÉM ČR.....	11
1.2	OCHRANA OBYVATELSTVA V ČR	12
1.3	ORGÁNY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE.....	13
1.4	KRIZOVÉ ŘÍZENÍ V ZÁKONECH	13
1.5	MANAGEMENT ŘÍZENÍ MIMOŘÁDNÉ SITUACE.....	14
1.5.1	Vyrozumění.....	15
1.5.2	Varování a informování obyvatel.....	16
1.5.3	Styk s médii v podmínkách veřejné správy.....	16
1.6	PŘEDMĚT, CÍL A KRITÉRIA KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	17
1.6.1	Předmět krizové komunikace	17
1.6.2	Cíl krizové komunikace	17
1.6.3	Kritéria informační kvality pro krizové komunikace	18
1.7	EFEKTIVNÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE	19
1.7.1	Sdělení.....	20
1.7.2	Organizační zajištění krizové komunikace	20
1.7.3	Média.....	21
1.7.4	Negativní kolektivní reakce	22
1.8	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	22
2	PLÁNOVÁNÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE	24
2.1	KRIZOVÁ KOMUNIKACE PODNIKU PŘI HAVÁRIÍCH A KATASTROFÁCH.....	25
2.2	KRIZOVÁ KOMUNIKACE KRIZOVÝCH ORGÁNŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY	27
2.3	VÝCHODISKA PRO ANALÝZU PRAKTICKÉ ČÁSTI BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	30
2.4	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	31
II	PRAKTICKÁ ČÁST	32
3	VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST, ANALÝZA JEJÍHO PRŮBĚHU A ŘEŠENÍ	33
3.1	CHARAKTERISTIKA A POPIS VYBRANÉ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	33
3.2	VĚCNÝ A ČASOVÝ PRŮBĚH UDÁLOSTI.....	34
3.2.1	Časová osa průběhu události	36
3.3	MEDIÁLNÍ OBRAZ MIMOŘÁDNÉ SITUACE.....	44
3.3.1	Vnitřní komunikace orgánů krizového řízení.....	45
3.3.2	Varování a informování občanů	46
3.3.3	Vnější krizové komunikace orgánů krizového řízení.....	48
3.3.4	Vnitřní KK společnosti HP TRONIC, spol. s r.o.	50

3.3.5	Vnější KK společnosti HP TRONIC, spol. s r.o.	52
3.3.6	Časová osa KK MU.....	53
3.4	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	57
4	POROVNÁNÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK A VÝSLEDKU ANALÝZY HODNOCENÉ SITUACE	58
4.1	PLNĚNÍ LEGISLATIVNÍCH POŽADAVKŮ PŘI MU	58
4.1.1	Vyrozumění a krizová komunikace orgánů krizového řízení	58
4.1.2	Varování a informování obyvatel.....	59
4.1.3	Komunikace s veřejností a se zástupci sdělovacích prostředků.....	60
4.2	HODNOCENÍ KK PODNIKU HP TRONIC, SPOL. S R.O.	61
4.3	NAPLNĚNÍ KRITÉRIÍ INFORMAČNÍ KVALITY KRIZOVÝCH KOMUNIKACÍ	61
4.3.1	Hodnocení krizové komunikace z hlediska požadovaných mediálních účinků	62
4.3.2	Výskyt nežádoucích reakcí a jejich útlum.....	62
4.4	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	62
5	NÁVRH VYPLÝVAJÍCÍCH DOPORUČENÍ APLIKOVATELNÝCH V PRAXI.....	64
5.1	NÁVRHY PRO OBLAST VNITŘNÍCH KRIZOVÝCH KOMUNIKACÍ.....	64
5.2	NÁVRHY PRO OBLAST VNĚJŠÍCH KRIZOVÝCH KOMUNIKACÍ	64
5.3	NÁVRHY PRO OBLAST INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI A SPOLUPRÁCE S MÉDIÍ.....	65
	ZÁVĚR	66
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	67
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	70
	SEZNAM OBRÁZKŮ	72
	SEZNAM TABULEK.....	73
	SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

Mimořádné události se nevyhýbají žádnému prostředí, podnikohospodářskou sféru nevyjímá. Vybranou mimořádnou událostí, kterou se zabývá tato bakalářská práce - je požár skladové budovy č. 103 bývalého areálu SVIT Zlín. Tento požár byl vyhodnocen jako jeden z největších novodobých požárů na území města Zlína. Objektivní povědomí o krizové zranitelnosti podniků je všeobecně známo, nicméně v případě nenadálé krizové události dochází k překvapení, efektivita, dovednost a racionalita rozhodování se často mění na chaotická manažerská gesta a subjektivní určování řízení toho, co je třeba vykonat a říci v takových případech. Uvnitř firmy narůstá vzrušení a zmatek, na veřejnosti panuje nedostatek reálných informací o tom, co se v dané firmě děje, problém přestává být pod kontrolou, prosakuje na veřejnost a krize exploduje v médiích. Základem krizové komunikace musí být připravený plán a dodržování praxí ověřených metodických postupů. Důležitým prvkem je vytvoření metodiky pro řízení vnitřní a vnější komunikace orgánů krizového řízení, v případě této bakalářské práce Statutárního města Zlín, vybraných složek Integrovaného záchranného systému a zasaženého podniku - společnosti HP TRONIC, spol. s r.o..

Předkládaná práce se snaží zanalyzovat a vyhodnotit otázky rozsahu této mimořádné události a způsobu krizové komunikace všech zainteresovaných subjektů. Hledá odpovědi na otázky způsobu komunikace společnosti HP TRONIC, spol. s r.o., jaké prostředky krizové komunikace používal Krizový štáb obce s rozšířenou působností Zlín, zda zasedal krajský krizový štáb apod. Jedním z klíčových dotazů je - jaké byly použity standardní metody komunikace a zda byly použity i nějaké nestandardní způsoby.

Východiskem pro zpracování práce je existence plánů krizové komunikace vybraných subjektů a jejich následné porovnání a vyhodnocení s reálným průběhem krizové komunikace mimořádné události.

Cílem bakalářské práce je analýza krizové komunikace požáru 103. budovy v bývalém areálu Svit Zlín a porovnání teoretických východisek s konkrétním řešením krizové komunikace této mimořádné události.

I. TEORETICKÁ ČÁST

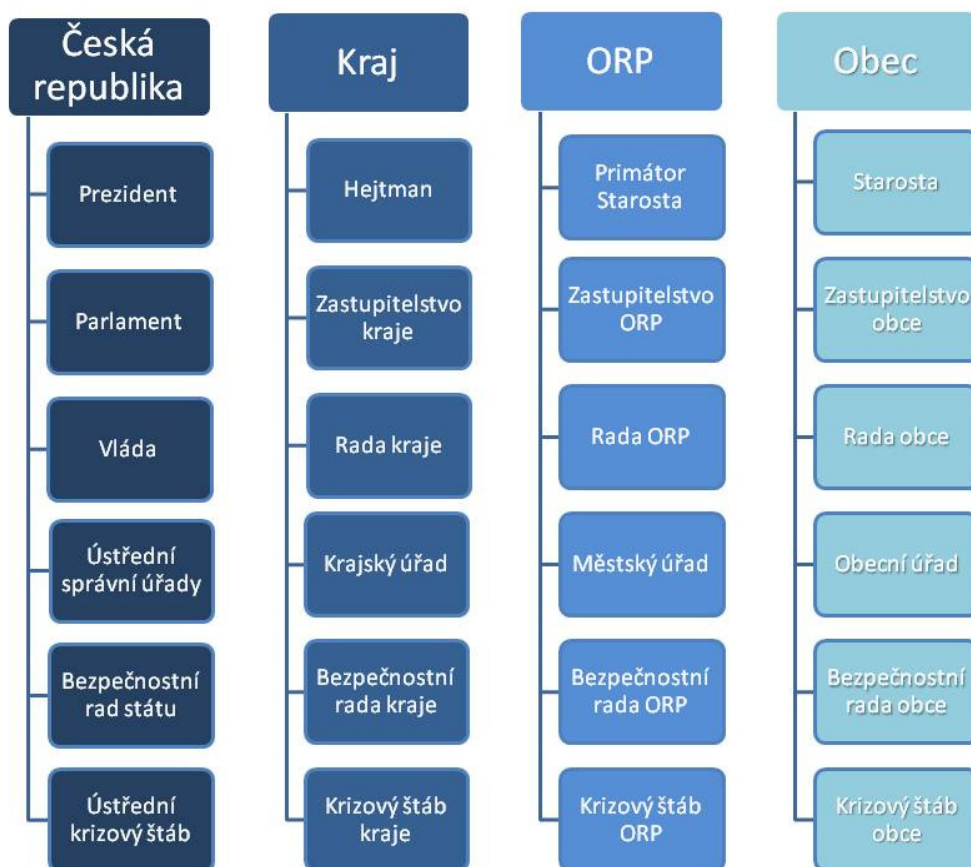
1 ZPRACOVÁNÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK Z OBLASTI KRIZOVÉHO MANAGEMENTU A KRIZOVÉ KOMUNIKACE

1.1 Bezpečnost, bezpečnostní politika a bezpečnostní systém ČR

Bezpečnost je stav, kdy jsou na nejnižší možnou míru eliminovány hrozby pro objekt a jeho zájmy. Tento objekt je k eliminaci stávajících i potenciálních hrozeb efektivně vybaven a ochoten při ní spolupracovat. [10]

Bezpečnostní politika představuje souhrn opatření a kroků za účelem prevence hrozeb a z nich vyplývajících rizik s cílem zajistit bezpečnost, obranu a ochranu občanů a státu. Základním dokumentem BP ČR je Bezpečnostní strategie z roku 2011. [6]

Bezpečnostní systém je institucionálním nástrojem pro tvorbu a realizaci bezpečnostní politiky ČR. Jde o orgány zákonodárné, výkonné a soudní moci, územní samosprávy, též FO a PO, které mají odpovědnost za zajištění bezpečnosti státu. [8]



Obr. 1. Schéma orgánů veřejné správy [Zpracování vlastní, 10]

1.2 Ochrana obyvatelstva v ČR

Ochranou obyvatelstva se rozumí plnění úkolů civilní ochrany, zejména:

- Varování
- Evakuace
- Ukrytí
- Nouzové přežití obyvatelstva
- Další opatření k zabezpečení ochrany jeho života, zdraví a majetku [8]

Základním prvkem systému ochrany obyvatelstva je informovaný a připravený občan. K tomu zejména orgány obcí, dále zaměstnavatelé, orgány kraje a správní úřady poskytují informace o možných ohroženích, plánovaných opatřeních a postupu při řešení následků mimořádných událostí. Tímto způsobem má možnost občan získat základní znalosti a dovednosti k sebeochraně a vzájemné pomoci o způsobu chování po vyhlášení varovného signálu. [10]

Mimořádná událost je dle zákona škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka či přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. IZS představuje koordinovaný postup jeho složek (základní složky: Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje požární ochranou, zdravotnická záchranná služba, Policie ČR a ostatní složky) při přípravě na MU a při provádění záchranných a likvidačních prací. [6]

Požárem se rozumí každé nežádoucí hoření, při kterém došlo k usmrcení nebo zranění osob nebo zvířat, ke škodám na materiálních hodnotách nebo životním prostředí a nežádoucí hoření, při kterém byly osoby, zvířata, materiální hodnoty nebo životní prostředí bezprostředně ohroženy. [9]

Řešení krizové situace vyžaduje účast značného množství osob a realizaci rozsáhlého komplexu opatření. Jejich vzájemnou koordinaci však příslušný představitel veřejné správy není schopen realizovat samostatně. Proto zřizuje k řešení krizových situací jako svůj pracovní orgán -krizový štáb. KŠ slouží jako poradní orgán. [8]

1.3 Orgány krizového řízení v České republice

Ministerstvo vnitra podle krizového zákona koordinuje přípravu na krizové stavy a jejich řešení. V návaznosti na hlavní koordinační roli Ministerstva vnitra v systému krizového řízení ČR při přípravě na řešení nevojenských krizových situací a jejich řešení zabezpečuje tento resort činnost Výbor pro CNP a činnost Ústředního krizového štábu. [17]

Orgány kraje zajišťují připravenost kraje na řešení krizových situací v kraji a jsou odpovědné za řešení krizových situací v rámci kraje, případně provedení stanovených krizových opatření v podmínkách kraje. [8]

Orgány obce při krizových situacích, včetně stavu ohrožení státu a válečného stavu jsou odpovědné za řešení krizových situací v rámci obce, případně provedení stanovených krizových opatření v podmínkách obce. [10]

Pracovním orgánem hejtmána nebo starosty k řešení krizových situací jsou u krajů krizové štáby krajů a u obcí krizové štáby obcí. [3]

1.4 Krizové řízení v zákonech

V České republice se krizové plánování řeší především podle těchto zákonů:

- Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění pozdějších předpisů – zákon definuje účast státu při zajišťování bezpečnosti republiky, seznamuje s vyhlášením nouzového stavu, stavu ohrožení státu, okrajově také válečného stavu. [15]
- Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů – zákon zřizuje Hasičský záchranný sbor České republiky, dále stanovuje práva a povinnosti při vzájemném poskytování pomoci a informací při mimořádných událostech. [16]
- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů – zákon definuje integrovaný záchranný systém, mimořádné události, záchranné a likvidační práce, ochranu obyvatelstva, práva a povinnosti právnických, podnikajících fyzických osob při mimořádných událostech. [17]

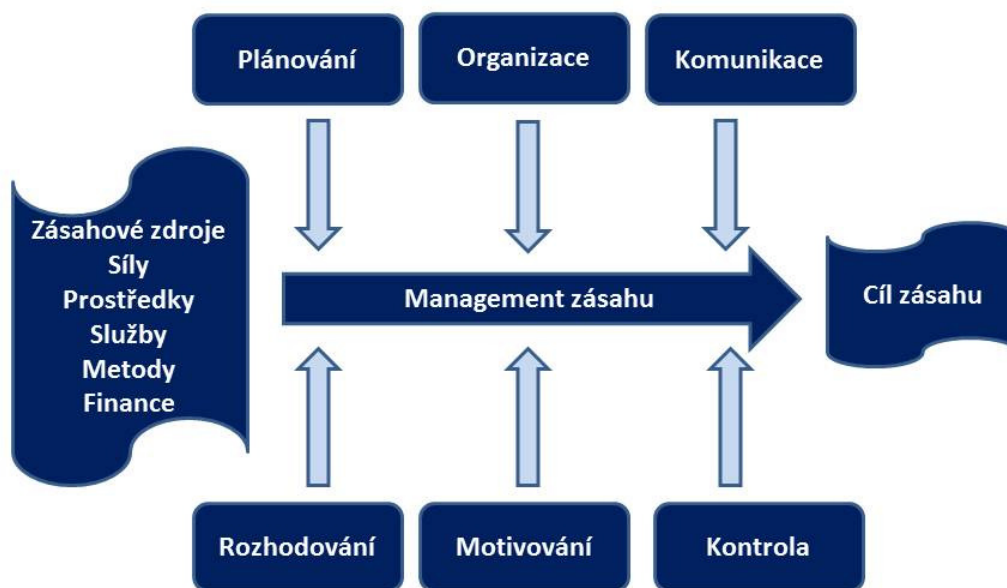
- Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů – zákon uvádí základní pojmy krizových opatření, definuje krizový stav nebezpečí, popisuje povinnosti a práva za krizových stavů z hlediska pravomocí krizových orgánů. [18]
- Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů – zákon se zabývá vymezením základních pojmů k hospodářským opatřením pro krizové stavy, charakterizuje systém v rovině nouzového hospodářství, zmiňuje možnosti regulačních opatření. [19]
- Zákon č. 59/2006 Sb., o prevenci závažných havárií způsobených vybranými nebezpečnými chemickými látkami a chemickými přípravky – zákon stanovuje povinnosti právnických a fyzických osob, které vlastní nebo užívají objekt s nebezpečnou chemickou látkou, řeší poskytování informací veřejnosti a výkon státní správy na úseku prevence závažných havárií. [20]
- Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně – účelem zákona je vytvořit podmínky pro účinnou ochranu života a zdraví občanů a majetku před požáry a pro poskytování pomoci při živelních pohromách a jiných mimořádných událostech stanovením povinností ministerstev a jiných správních úřadů, právnických a fyzických osob, postavení a působnosti orgánů státní správy a samosprávy na úseku požární ochrany, jakož i postavení a povinností jednotek požární ochrany. [21]
- Vyhláška č. 246/2001 Sb., o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru [22]

Strukturu krizových zákonů, jejich vzájemné vazby v širším rámci než je uvedeno v textu vyjadřuje schéma v příloze I.

1.5 Management řízení mimořádné situace

Z hlediska věcného je možné krizové řízení vnímat jako modifikaci obecného managementu, který je zaměřen na zvládnání mimořádných a krizových situací v systému. Krizový management veřejné správy je vnímán jako komplex opatření a úkolů, které plní veřejná správa spolu s dalšími organizacemi při náhlých situacích ohrožení pro zajištění ochrany a bezpečnosti obyvatelstva. [3]

Management řízení mimořádné situace je proces realizovaný příslušným řídicím funkcionářem (např. velitelem zásahu, operačním důstojníkem, hejtmanem kraje, starostou obce s rozšířenou působností), který při uplatnění obecných manažerských funkcí a užití dostupných zdrojů vede ke stanovení zásahových cílů, jejich realizaci, a tím ke zvládnutí vzniklé mimořádné situace. Manažerskými funkcemi, které řídicí funkcionář přitom využívá, jsou plánování, organizování, komunikování, rozhodování, motivování, kontrolování. Jistou představou o organizaci řízení mimořádné události vyjadřuje následující schéma. [10]



Obr. 2. Management řízení mimořádné události/zásahu [7]

1.5.1 Vyrozumění

Vyrozuměním označujeme systém komunikace mezi orgány, organizacemi a institucemi, které se podílejí na řízení mimořádné situace a minimalizaci jejich škodlivých dopadů. Vyrozumění představuje ucelený systém komunikace mezi vyrozumívaným a vyrozumívajícím. Řídí se plánem vyrozumění, který je nedílnou součástí krizové plánovací dokumentace. Plán vyrozumění zpracovávají na základě závazných ustanovení zákonů všechny orgány krizového řízení. [6]

Účelem vyrozumění je předat informaci o skutečnosti, že hrozí nebo nastala mimořádná situace, které se vyrozumění týká. Vyrozumění je adresováno členům krizových orgánů, právníkům a fyzickým osobám k jejich rychlé aktivaci pro řízení a provádění preventivních opatření nebo opatření k eliminaci nebo odstranění následků mimořádné události. [24]

K vyrozumění se využívá širokého spektra komunikačních prostředků, především telefonního spojení v pevných i mobilních sítích, včetně jejich různých technických variant jako jsou SMS zprávy, elektronická pošta, datové přenosy, komunikace v rádiových sítích apod. [6]

1.5.2 Varování a informování obyvatel

Varování a informování obyvatel plní odlišnou úlohu než vyrozumění. Jeho příjemcem jsou občané, případně právnické a fyzické osoby v místě varování. Cílem varování je upozornit na hrozící nebo trvající nebezpečí, tak aby byly minimalizovány škodlivé dopady. [10]

V České republice se využívá jednotného systému varování a vyrozumění. Obyvatelstvo je v případě hrozby nebo vzniku mimořádné události varováno především prostřednictvím varovného signálu „**Všeobecná výstraha**“. Tento signál je vyhlášen kolísavým tónem sirény po dobu 140 vteřin a může zaznít třikrát po sobě v cca třiminutových intervalech. Po tomto signálu bezprostředně následuje mluvená tísňová informace, kterou se sdělují obyvatelstvu údaje o bezprostředním nebezpečí vzniku nebo již nastalé mimořádné události a opatření k ochraně obyvatelstva. K poskytování této tísňové informace se využívá i koncových prvků varování, které jsou vybaveny modulem pro vysílání hlasové informace. Varování je ustanovením zákona svěřeno obcím a za varování a informování občanů při mimořádných událostech odpovídá starosta. [08]

Samotný varovný signál má omezenou informační hodnotu, proto je vhodné bezprostředně po jeho vyslání využít mediálních komunikací regionálního, případně celostátního televizního a rozhlasového vysílání, ve kterém je srozumitelným způsobem opakovaně důvod varování vysvětlen a doplněn o další podrobnější informace a doporučení. [10]

1.5.3 Styk s médii v podmínkách veřejné správy

Styk s médii v podmínkách veřejné správy je upraven plánem komunikace s veřejností a hromadnými sdělovacími prostředky, který je obvykle přílohou součástí krizového plánu. Jeho obsah tvoří přehled spojení a kontaktů na hromadné sdělovací prostředky, kterými je v dostatečné míře pokryto příslušné správní území. Informace veřejnosti následující bezprostředně po varování obyvatel, proto se v plánech komunikace s veřejností a médii uvádějí především horká média, nejčastěji regionální televizní a rozhlasové stanice. Sou-

částí těchto plánů je také návrh textů, případně nahrávek tísňových informací s odkazem na ustanovení §30 zákona o krizovém řízení, který rozhlasovým a televizním stanicím ukládá povinnost bez náhrady nákladů na základě žádostí orgánů krizového řízení, neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu, uveřejnit informace o vyhlášení krizových stavů, nařízených krizových opatření k eliminaci a likvidaci mimořádných událostí. [11]

1.6 Předmět, cíl a kritéria krizové komunikace

Komunikace obecně je ucelený proces, jehož cílem je sdílení informací, přístupů, postojů, pocitů a nálad. Specifickým procesem je pak komunikace krizová. V širších souvislostech je krizovou komunikaci nutno chápat jako veřejnou službu v zájmu zachování společnosti a pozitivních sociálních vztahů. Krizová komunikace podporuje integraci, spojitost vývoje a normalitu společnosti. [10] Následující odstavce stručně popisují nejdůležitější oblasti krizových komunikací.

1.6.1 Předmět krizové komunikace

Předmětem KK je sdělování (předávání) informací:

- mezi orgány a prvky systému krizového řízení a uvnitř tohoto systému a prvků
- veřejnosti, médiím, odborníkům, soudním znalcům a orgánům činným v trestním řízení, vyšetřujícím předmětné mimořádné události, katastrofy, nehody a hromadné neštěstí
- podřízeným, zaměstnancům firmy, rodinným příslušníkům a jiným věcně zainteresovaným právnickým a fyzickým osobám – o potenciální, blížící se, či již reálně existující hrozbě (mimořádné události), nebo již probíhající krizové situaci (krizi) a opatřeních, konaných orgány a prvky systému krizového řízení, vedením firmy či jinými právníky a fyzickými osobami k tomu, aby dopady krizové události byly eliminovány, zmírněny nebo odstraněny. [7]

1.6.2 Cíl krizové komunikace

Cílem KK je uvolnit správné (včasné, hodnotné, důvěryhodné a přesvědčivé) informace ve správný čas a na správném místě a tím dosáhnout:

- včasné a odborně plnohodnotné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následným činnostem
- redukovat nejistotu, přispět k zajištění efektivního chování (veřejnosti, podřízených, členů rodiny, zaměstnanců firmy, apod.), zabránit vzniku paniky a posilovat víru v budoucnost
- zabránit nebo alespoň zmírnit rozsah negativní publicity poškozující integritu a dobré jméno (image) dotčeného orgánu či prvku systému krizového řízení, firmy, právnické či fyzické osoby, jenž by mohla být označena jako původce nebo příčina krizové události. [1]

1.6.3 Kritéria informační kvality pro krizové komunikace

Subjekty KK mají vzhledem ke své informativní úloze poskytovat občanům informace podle platných kritérií profesionality:

Tab. 1. Přehled kritérií informační kvality [11]

Kritéria informační kvality	Profesionalita
Relevance	Kvalifikace, aktuálnost, objektivita
Pravdivost	Správnost, transparentnost, věcnost, vyváženost, různorodost, neutralita
Srozumitelnost	Snadné pochopení, jednoznačný význam

Příjemce pokládá zprávu za informativní pouze tehdy, má-li sdělení potřebnou relevanci, je důležitá či užitečná. Je-li zpráva nepravdivá, pak neobsahuje informaci, nýbrž dezinformaci. Pokud je nesrozumitelná, nelze z ní informaci čerpat. Kritériem objektivity je minimalizace vlastního názoru poskytovatele. [13]

Kritéria kvality komunikačního procesu a účinnost principů komunikace posuzují posluchači, čtenáři, diváci, obecně příjemci komunikačního sdělení – cílové skupiny KK. Jeden z možných pohledů obecného členění cílových skupin KK vyjadřuje následující schéma.



Obr. 3. Cílové skupiny krizové komunikace [1]

1.7 Efektivní krizová komunikace

Ke KK je třeba přistupovat dospěle a v rámci možností otevřeně. Zástupci organizace by měli působit rozhodně, vyrovnaně, ale zároveň i lidsky. Neměli by se bránit projevit lítost nad negativními dopady krize. Veřejnost musí cítit, že organizace přistupuje k problému zodpovědně a dělá maximum, aby situaci vyřešila. Není rozumné problém bagatelizovat, pokud ho veřejnost vnímá jako nebezpečí, a to ani v situaci, kdy by byly obavy veřejnosti nepodložené. Špatná komunikace může problém zvětšit. Efektivní KK vyžaduje osvojené dovednosti, trénink, praxi a simulaci. Pro zajištění efektivní KK je potřeba formulovat vhodné sdělení, organizačně zabezpečit průběh KK a určit vhodná média. [3]

Odborná literatura stanovuje pro efektivní krizovou komunikaci řadu doporučení, jedním z nich je sedm kroků efektivní komunikace v tabulce č. 2.

Tab. 2 Sedm kroků efektivní komunikace [7]

krok	Aktivity
Krok 1	Zjišťování a hodnocení mediálních potřeb, mediálních rizik a interních možností pro vztahy se sdělovacími prostředky a veřejností
Krok 2	Vytváření cílů komunikace, komunikačních strategií a plánů pro krizové komunikace
Krok3	Výběr, edukace a trénink komunikátorů, mediálních týmů, tiskových mluvčích a vedoucích pracovníků
Krok 4	Příprava komunikátů, sdělení, seznam subjektů se zájmem o informace, posouzení rizik zkreslení poskytovaných informací
Krok 5	Identifikace dostupných východisek a předpokládaných i realizovaných mediálních aktivit, důraz na prvních 24 – 72 hod. po události
Krok 6	Proaktivní předávání sdělení médiím, včasnost, jasnost, jednoznačnost a cílenost komunikátů, informační kvalita
Krok 7	Vyhodnocování efektu sdělení a mediálních vystoupení. Hodnocení způsobů, metod, obsahu komunikátů i reakce veřejnosti. Zlepšování na základě zpětné vazby.

1.7.1 Sdělení

V krizové komunikaci jde podle Rektořika [10] především o výměnu informací (sdělení) obsahující vysvětlení rizikových informací, postupů a doporučení. Formulace efektivního sdělení je možno provést až po identifikaci a poznání cílových příjemců. Při plánování sdělení je nutno brát ohled na různorodost příjemců a také na specifika jejich emocionálních stavů. Cílem tvorby sdělení je zprostředkování maxima informací, které publikum bude schopno vnímat, pochopit a zapamatovat si.

1.7.2 Organizační zajištění krizové komunikace

KK zahrnuje určení interních a externích příjemců. Krizoví komunikátoři formulují, vytvářejí a rozšiřují zprávy směrem k interním a externím příjemcům, a připravují se k přijetí a zodpovězení na zpětné vazby veřejnosti. Jasným vymezením kompetencí se zabrání tomu, aby byly informace z organizace směrem k médiím a dalším cílovým skupinám rozporuplné. Jejich nekonzistentnost je v krizové komunikaci vážným rizikem, neboť může vyvolat dojem chaosu v organizaci. [1]

Komunikační tým by měl být složen z malé skupiny vysokých manažerů, kterou by měl vést nejvyšší manažer. Komunikační tým by měl mít na starosti především obsah sdělení a jejich mediální prezentaci. [7]

Tiskový mluvčí je ta osoba, která převážně fyzicky komunikuje s médii a připravuje jim podklady. TM má na starosti především koordinaci krizové komunikace, zprostředkování vyjádření třetích osob, zprostředkování kontaktu s médii i s dalšími osobami a celkově formální strunku komunikace. V KK je důležité, aby všechny kontakty mezi organizací a médii byly zprostředkovány a řízeny tiskovým mluvčím. Jinak hrozí v organizaci zmatek, který může působit v neprospěch podniku. [5]

Organizace by měla mít v záloze rovněž **externího odborníka** na krizovou komunikaci. Ten může organizaci pomoci zejména nezávislým pohledem zvenčí. [3]

1.7.3 Média

Sdělovací prostředky sehrávají klíčovou roli v průběhu mimořádných událostí, při řešení jejich následků a také v přípravě obyvatel. Proto je nezbytné zapracovávat do krizových plánů a scénářů spolupráci s jejich zástupci. [11]

Efektivitu krizové komunikace významným způsobem ovlivňuje volba vhodného informačního kanálu pro dosažení cílové skupiny. Odpovídající komunikační prostředky jsou vždy voleny podle vzniklé události a charakteru zainteresovaných subjektů. [4]

Tab. 3 Rozdělení komunikačních prostředků podle typu komunikace [11]

Typ komunikace	Komunikační prostředky
Vnitřní krizová komunikace krizových orgánů	Hlášení, telefonní linky, e-maily, intranet, internet, zasílání dokumentů, webové portály, SMS, spojky, svozy
Vnitřní krizová komunikace mezi orgány krizového řízení	Informační systémy, telefonní linky, e-maily, SMS, hlášení, zprávy, souhrny faktů, zápisy, zasedání, porady, mítinky, telekonference, videokonference, webové portály, dokumenty
Vnější krizová komunikace přímá	Hlášení varovných a informačních systémů (VISO), hlášení z mobilních prostředků (VOAZ), bezplatné tísňové a havarijní telefonní linky, relace místního rozhlasu, vyhlášky, oznámení, letáky, tiskové zprávy, hlášení rozhlasu a televize, webové portály, internet, e-mail, varovné SMS, tiskové konference

Typ komunikace	Komunikační prostředky
Vnější krizová komunikace nepřímá přes média	Tiskové zprávy, tiskové briefingy, tiskové konference, rozhovory, webové portály, internet, e-mail, SMS, zveřejnění fotografií, zápisy, závěrečné zprávy, souhrny faktů, organizované návštěvy a prohlídky, vystoupení odborníků, usnesení orgánů

Internet je komunikační prostředí, v němž probíhají nejrůznější druhy sociální komunikace. Internet slouží nejen jako komunikační prostředek – médium, ale také jako informační zdroj – archiv, databanka. Navíc internet má multimediální charakter, tj. v jednom uživatelském prostředí jsou soustředěna nejrůznější média komunikace (psané slovo, zvuk, obraz). Umožňuje kvalitativně nový typ sociální komunikace, který získává charakter masové komunikace. V internetové komunikaci není omezení prostorem, nejsou žádné hranice, časová omezení, což znamená, že zpráva může být uveřejněna kdykoliv, přispívatelé nemusí čekat na žádná data uveřejnění. Zpravodajství může být podáváno v reálném čase, bez jakéhokoliv zpoždění, na druhou stranu také bez jakékoliv kontroly kvality. [1]

1.7.4 Negativní kolektivní reakce

Nejčastější negativní kolektivní reakcí jsou panika, zmatek, šíření fám a dezinformací, které mohou přerůst až do kolektivního násilného chování, narušující veřejný pořádek a bezpečnost jako jsou občanské nepokoje, rabování, výbuchy násilí, demonstrace, projev intolerance, rasové nebo generační nesnášenlivosti nebo terorismu. Negativním důsledkem krizové komunikace může být také návod na jednání spočívající v napodobování v médiích zveřejněného nebo kritizovaného individuálního nebo kolektivního jevu. K negativním kolektivním reakcím dochází nejčastěji tam, kde kvalitní a profesionální komunikace absentují nebo jsou nahrazeny bulvárními senzacechtivými či spekulativními postupy. Vina obvykle nebývá na straně médií, ale u komunikačních zdrojů, které s informací otálejí, zatajují podstatné a zkreslují důležité. [4]

1.8 Dílčí závěr

Předmětná problematika definuje základní pojmy krizového managementu ve veřejné správě s důrazem na bezpečnost a ochranu obyvatelstva ČR. Vymezuje základní legislativní rámec a orgány krizového řízení v ČR. Popisuje základní informace týkající se krizové komunikace – její cíle, principy a nástroje pro maximalizaci její efektivity. Bakalářská prá-

ce se stručně zabývá pouze těmi skutečnostmi, u kterých předpokládá užití při formulaci východisek praktické části, nebo které mají rozhodující charakter pro pochopení následných souvislostí.

2 PLÁNOVÁNÍ KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Plánování krizové komunikace je prováděno v rámci krizového a civilně nouzového plánování na základě zákona, podzákoných předpisů a metodik. Hrozby a rizika mají tendenci roznítit nebo katalyzovat konflikty. Pokud tato rizika subjekt rozpozná příliš pozdě nebo pokud se s tím dostatečně nevyřádá, může to mít vážné následky. Plánování KK začíná souběžně s analýzou hrozeb a rizik, představuje aktivity zaměřené na vypracování základní komunikační strategie (komunikačních cílů) organizace (úřadu, firmy, ...) a klíčových sdělení, kterými předpokládáme oslovit příjemce informací v době příznaků (symptomů) krize, v době krize i v post-krizovém období. [1]

Přístup k plánování KK v pojetí procesní analýzy vyjadřuje následující procesní schéma.



Obr. 4. Proces plánování krizové komunikace [5]

2.1 Krizová komunikace podniku při haváriích a katastrofách

Při vzniku havárií a katastrof je rozhodujícím faktorem čas, protože krize v jejich důsledku zpravidla vznikají náhle, mají rychlý průběh a dochází při nich k nenahraditelným škodám na majetku, zdraví lidí a ztrátám lidských životů. Cílem KK je ve smyslu zákona informování příslušných složek integrovaného záchranného systému, úřadů a obyvatel o vzniku mimořádné události. Je nutné informovat o tom, že hrozí určité nebezpečí a podle jeho charakteru jednat určitým způsobem (např. ukrýt se nebo opustit určité území) a současně informovat, že budou rychle zahájena opatření, která mají vést ke snížení nebo odstranění negativního dopadu havárie nebo katastrofy. [2]

Každý podnik si musí uvědomovat svou společenskou odpovědnost vůči svému okolí. Žádný není od okolí izolován a svou činností ho ovlivňuje pozitivně i negativně. KK je nástrojem, který podnik používá, nikoliv zneužívá, v období, kdy svou činností ohrozil okolí, případně mu způsobil nějakou škodu, problémy či ovlivnil jeho běžný život. KK z hlediska cílového zaměření, obsahu sdělení a forem sdělení je rozdělena do dvou oblastí – na vnitřní (dovnitř podniku) a vnější (mimo podnik) KK. [9]

Vnitřní krizová komunikace

V případě, že v podniku vznikne požár, dojde k úniku jedovatých látek nebo nastane podobná KS, ve které může dojít ke ztrátě životů pracovníků, poškození jejich zdraví nebo podnikového a osobního majetku, je potřeba co nejrychleji:

- informovat složky IZS
- informovat pracovníky podniku, z jejichž povinností vyplývá např. hašení požáru nebo likvidace úniku jedovatých látek, o vzniku konkrétní situace,
- informovat další pracovníky, kteří jsou v důsledku havárie v ohrožení života nebo zdraví,
- informovat vedoucí pracovníky podniku o vzniklé situaci. [7]

Zaměstnanci by měli být uvědomeni při první možné příležitosti, nejpozději do 24 hodin po vypuknutí akutní krize, o stávající situaci a o událostech s tím, že další informace jim budou poskytnuty co nejdříve. Zaměstnanci by se neměli o vývoji v organizaci dovídat z médií, ale přímo od organizace. Důvodem je, že zaměstnanci představují významný neo-

ficiální zdroj informací, protože jsou na krizi přirozeně dotazováni svými blízkými a přáteli. Krize navíc může poškodit představy, které zaměstnanci o svém zaměstnavateli mají. [3]

Vnější krizová komunikace

Komunikace mimo podnik musí v prvé řadě směřovat k obyvatelstvu a k obecním úřadům na území, které by mohlo být postihnuto následky MU. Současně s tím jsou informovány jednotlivé složky IZS a další instituce. Proto musí plán KK obsahovat telefonní čísla na tyto záchranné složky a ukládat obecnou nebo specifickou povinnost informovat je. [2]

Plán KK ve vztahu k obyvatelstvu obvykle obsahuje:

- charakteristiku situace (požár, výbuch, teroristický čin, selhání počítačové sítě atd.)
- vymezení pravomocí a odpovědnosti: kdo (který) pracovník bude informovat koho (obecní úřady bezprostředně ohrožených obcí, složky IZS atd.)
- určení komunikačního kanálu (siréna, telefon, posel, e-mail)
- další podpora (např. podpora při evakuaci)
- další (zpřesňující) informace
- způsob odvolání stavu. [8]

Na vzniklou krizovou situaci by měl podnik co nejdříve adekvátně a kvalifikovaně reagovat. Vnější KK má charakter komunikace s veřejností prostřednictvím médií. KK prostřednictvím médií se používá především v situacích, kdy dochází k poškozování mediálního obrazu podniku nebo instituce. [3]

Zásady krizové komunikace ve vztahu k médiím

Podnik musí být vůči médiím vstřícný a vytvářet k nim most a ne zeď. Z komunikace s médii musí vyplývat snaha o objektivnost, pravdivost a solidnost. Zamlčování pravdy, vytáčení se a klamání obvykle před novináři neobstojí a vrátí se zpět s větší intenzitou. [12]

Pro efektivní zvládnutí KK je nezbytná kvalitní příprava. Správně provedená KK zlepšuje celkovou image podniku a je příležitostí k tomu, aby se podnik prezentoval jako silný a spolehlivý zaměstnavatel i obchodní partner. [11]

2.2 Krizová komunikace krizových orgánů veřejné správy

Orgány veřejné správy, především orgány krizové, zpracovávají v souladu s krizovým zákonem a souvisejícími předpisy jako součást krizového plánu obce či krizového plánu kraje, také jednotlivé plány krizové komunikace. Jednou z možností je členění plánů krizové komunikace do tří samostatných částí, které jsou stručně charakterizovány v následujících odstavcích.

Plán vyrozumění mezi orgány krizového řízení

Plán vyrozumění se zpracovává na základě zákona č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a vyhlášky Ministerstva vnitra č. 238/2001 Sb. o některých podrobnostech zabezpečení IZS ve znění vyhlášky č. 249/2003 Sb. vydané k realizaci uvedeného zákona. Účelem plánu vyrozumění je zajistit vzájemnou informovanost všech složek IZS a dalších subjektů, hlavních funkcionářů územních celků, PO a FO k jejich rychlé aktivizaci pro řízení a provádění opatření k eliminaci a odstranění vzniklé MU nebo KS. Vyrozumění je nutno provést ve vertikální i horizontální linii mezi všemi složkami systému vyrozumění. A dále v rámci jednotlivých složek ke konkrétním osobám, které mají být vyrozuměny či svolány k řešení situace. [14]

Předání prvotní informace o vzniku krizového stavu

Za předání prvotní informace odpovídá územní útvar krizového řízení, HZS, PČR a ZZS. Tyto základní složky si předávají prvotní informaci o vzniku mimořádné události. Prvotní informace proniká po linii operačních informačních středisek nebo mezi určenými funkcionáři mezi sebou navzájem. [10]

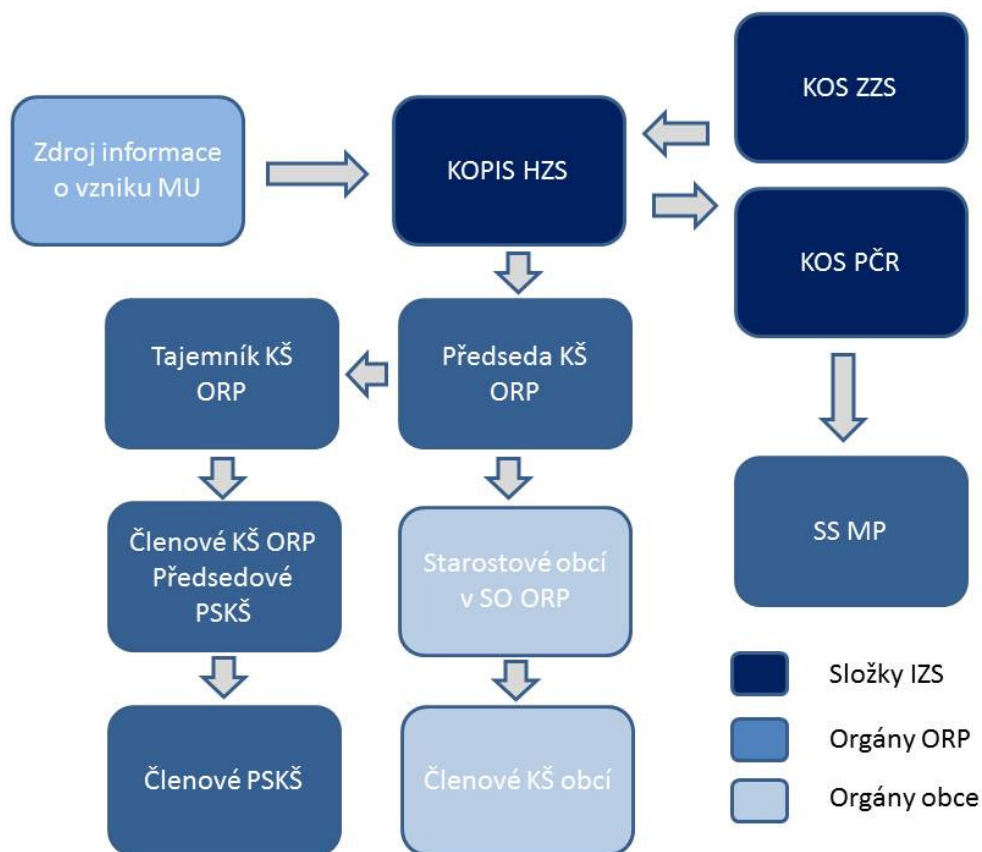
Obsah prvotní informace o vzniklé mimořádné události:

- Kdy, kde a jak mimořádná událost nebo krizová situace vznikla.
- Stručný popis projevů mimořádné události nebo krizové situace.
- Způsob ověření primární informace.
- Zhodnocení dalšího rozvoje a možných následků situace. [8]

Informace se předávají partnerským složkám telefonicky, faxem, elektronickou poštou, SMS zprávou, voláním na tísňové linky nebo kombinací uvedených metod podle závažnosti situace. [12]

Vyrozumění pracovníků krizových orgánů

Odpočívá pracovník krizového orgánu, který byl vyrozuměn o prvotní informaci, vyrozumívá předsedu krizového štábu zpravidla telefonem nebo SMS zprávou. Předseda krizového štábu rozhodne o dalším postupu vyrozumění, případně svolání krizového štábu. Na základě tohoto rozhodnutí jsou vyrozuměni, případně svoláni ostatní členové krizového štábu a jeho pracovních skupin. Postupně jsou vyrozumíváni starostové obcí ve správním obvodu, vybrané PO a FO. Současně může být nařízeno varování a informování obyvatel dle plánu varování. Pro upřesnění postupu vyrozumění je vhodné zpracovat schéma spojení a spojovací tabulku s přehledem kontaktů. [14]



Obr. 5. Schéma vyrozumění členů krizových orgánů [Zpracování vlastní]

Plán varování a informování obyvatel

Plán varování je zpracován na základě ustanovení zákona č. 239/2000 Sb. O integrovaném záchranném systému a vyhlášky Ministerstva vnitra č. 238/2001 Sb. Plán varování je sou-

částí havarijního a krizového plánu. Účelem a cílem je varování na území správního obvodu orgánu krizového řízení před následky vzniklé mimořádné události nebo krizového stavu. Základním prostředkem varování jsou poplachové sirény jednotného systému varování a vyrozumění, místní rozhlas a média. [8]

Náhradní způsob varování

Bude použit při výpadku nebo neexistenci technického systému varování. Realizuje se signálem sirén oznámení z tlampačů zásahových vozidel IZS. Může být použito také spojek či přenosu informace od domu k domu. [13]

Odpovědnost za provedení varování

Za varování a vyrozumění je odpovědný starosta obce. Ovládání koncových prvků varování v rámci jednotného systému varování a vyrozumění je přeneseno na operační a informační střediska HZS. Za zpracování a odvysílání doplňkových informací k signálu všeobecné výstrahy je odpovědný územní orgán krizového řízení. [14]

Komunikační kanály pro doplňkové informace varování obyvatel

Provádí se prostřednictvím regionálních či celostátních rozhlasových nebo televizních stanic, místním rozhlasem, případně kabelovou televizí. Pro kumulovaný zásah je vhodné použít integrované komunikace všemi dostupnými kanály. [10]

Plán vnější krizové komunikace, styk s veřejnými médii

Tento plán je zpracováván na základě ustanovení zákona 239/2000 Sb. O integrovaném záchranném systému a vyhlášky Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb. k zabezpečení komunikace s veřejností a hromadnými informačními prostředky. Plán je součástí havarijního a krizového plánu. Poskytováním včasných informací rozumíme souhrn činností spočívající v shromažďování, třídění a bezodkladném předávání informací o možnosti vzniku MU a KS, jejich negativních dopadů a o způsobu jejich eliminace a likvidace, včetně způsobu řešení. [17]

Náhradní způsob informování veřejnosti

V případě selhání základních způsobů informování je nutno využít hlasových sirén systémů varování obyvatel, akustických zařízení zásahových vozidel, hlášení městských rozhlasů, využití informačních systémů v dopravních prostředcích, předání tísňových informací pro-

střednictvím internetu, SMS zpráv, tiskových zpráv, letáků, spojkami nebo od domu k domu. [10]

Formy, způsoby a postupy předání tísňových informací

V prvotní fázi je informování obyvatelstva zajištěno jednotným systémem varování a vyrozumění, doplňujícími informacemi prostřednictvím rozhlasových a televizních stanic a následně v tištěných médiích podle vydaných tiskových informací. Pro konkretizaci o vzniklém krizovém stavu požáru a při přijímání důležitých krizových opatření bude využíváno následujících forem zprostředkované informace pro veřejnost: [14]

- Tisková konference – při závažných příležitostech, jako je vyhlášení nebo ukončení krizového stavu, přijetí zásadních krizových opatření
- Pravidelný tiskový brífink – je organizován v pravidelných intervalech a časech, na stejném místě, k průběžné informaci o stavu a vývoji krizové situace. Nejlépe po ukončení zasedání krizového štábu
- Tisková informace – písemná zpráva, předávaná nebo zasílaná médiím jako reakce na změnu krizové situace
- Tisková beseda – setkání novinářů s odborníky, zástupci zásahových složek, členy krizového štábu k objasnění rozsáhlejších problémů či častých a opakovaných dotazů veřejnosti [5]

Odpovědnost za informování veřejnosti a spolupráci s médii

Za komunikaci odpovídá vedoucí pracovní skupiny pro styk s veřejností, případně pověřený tiskový mluvčí. Obsah, formy a způsoby komunikace s veřejností podléhají schválení předsedy krizového štábu. Jsou zveřejňovány s jeho souhlasem nebo vědomím, podléhají schválení či projednání v krizovém štábu nebo příslušné pracovní skupině. Všechny komunikační akce musí být dokumentovány a dokumenty evidovány. [11]

2.3 Východiska pro analýzu praktické části bakalářské práce

- Pro komplexní řešení krizové komunikace má podnik i krizové orgány veřejné správy zpracovány příslušné plány KK
- Krizová komunikace při mimořádné události probíhá v souladu s příslušnými plány, je však upravována podle okamžitých potřeb a reaguje na skutečný stav

- Pro statutární město Zlín sehrává klíčovou úlohu při varování a informování obyvatel Varovný informační systém obyvatel (VISO) a webové stránky www.zlin.eu
- Mimořádná událost je zdrojem informací a zkušeností pro posouzení kvality plánovací dokumentace a impulzem pro její aktualizaci

2.4 Dílčí závěr

Krizová komunikace je proces, který má své zákonitosti, formy, média, publikum a kritéria kvality. K nim je nutno přihlížet ve vzájemné vazbě s vědomím účelu, strategie a cíle komunikačního procesu. Společenskou roli může krizová komunikace splnit pouze tehdy, když je plánovitá, promítnuta do konkrétních úkolů, činností a kompetencí odpovědných osob. Plán komunikace musí být pravidelně aktualizován, procvičován a vyhodnocován. Úroveň přípravy však prověřuje praxe. V následující části této BP budou výše uvedené skutečnosti analyzovány v rámci reálné MU značného rozsahu.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VYBRANÁ MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST, ANALÝZA JEJÍHO PRŮBĚHU A ŘEŠENÍ

Krizové události, jejichž důsledky bezprostředně ohrožují existenci subjektu, který se ocitá uprostřed děje, přitahují zájem sdělovacích prostředků, veřejnosti, zainteresovaných i nezainteresaných orgánů, lovců senzací a skandálů. Negativní publicita poškozují dobré jméno subjektu. Součástí krizového plánování je i připravenost vést KK. Stejně jako považujeme krizový management za specifickou formu obecného managementu, tak i krizovou komunikaci je třeba považovat za specifickou formu obecné komunikace. Z hlediska odborného, je krizová komunikace specifická forma sociální komunikace a současně je nástrojem krizového řízení. Může mít formu verbální i neverbální. Svým charakterem jde především o interpersonální, jedno i dvousměrnou, veřejnou, mezosobní, skupinovou a masovou komunikaci. [12]

3.1 Charakteristika a popis vybrané mimořádné události

Dne 9. 1. 2013 cca hodinu po půlnoci se stanicemi profesionálních, dobrovolných i podnikových hasičů ve Zlíně rozezněly tóny požárního poplachu. Už první desítky minut na místě hlášeného požáru ve skladové budově č. 103 bývalého průmyslového areálu SVIT Zlín ukázaly, že událost přesáhne rámec běžného zásahu. Hustý černý kouř, sálavé teplo v řádech stovek stupňů a plameny v interiéru spodních podlaží hatily snahu zasahujících hasičů požár rychle likvidovat. I přes nasazení dalších posilových jednotek a extrémní úsilí hasičů nebylo možno s požárem nabývajícím na síle bojovat ve vnitřních částech budovy. Velmi rychle se také ukázalo, že požár začíná ohrožovat i samotnou stabilitu zasažených částí skladové budovy. Všechny tyto okolnosti si nakonec vynutily přistoupit k vyhlášení nejvyššího, zvláštního, stupně požárního poplachu. Součástí krizového řízení dané MU bylo například provedení preventivní evakuace dětí z předškolních zařízení z oblastí ohrožených nebezpečnými zplodinami hoření, které bylo provedeno na příkaz KŠ ORP Zlín, který zasedal od ranních hodin. Boj s požárem, který byl úspěšně ukončen předáním požářiště dne 11. 1. 2013 trval téměř 60 hodin. Vyžádal si stamilionové škody, nasazení celkem 54 jednotek profesionálních, dobrovolných a podnikových hasičů tří krajů a evakuaci osob. Nejdůležitějším faktem je určitě to, že nevzal žádný lidský život. V dalších odstavcích praktické části jsou vybrané skutečnostmi popsány podrobněji.

3.2 Věcný a časový průběh události

Na požár upozornili tři zaměstnanci společnosti HP TRONIC, spol. s r.o., kteří v té době v rámci svých pracovních povinností byli přítomni v daném skladě. Postupovali přesně podle vnitřních předpisů a ihned zavolali hasiče. Neprodleně se podrobili zdravotnickému ošetření a mimo únavy byli v pořádku. KOPIS HZS ZK vyslalo na místo zásahovou skupinu, vyhlásilo požární poplach pro JPO II/1 Prštné a informovalo základní složky IZS a krizové orgány města. K likvidaci požáru byla použita výšková technika i cisternové vozy. Při provádění průzkumu objektu byl zjištěn vznik prasklin v prostoru schodiště střední části objektu, která byla po většinu času zásahu pro hasiče přístupná. Následně velitel zásahu okamžitě nařídil zákaz vstupu do střední části objektu a tím rozšířil staticky nebezpečný prostor v zasaženém objektu. Současně s prováděnými hasebními pracemi byl monitorován i stav ovzduší v různých částech města. Obyvatelé byli opakovaně varováni a informováni prostřednictvím VISO, internetu a lokálních i celostátních médií. Postupný vývoj MU a jeho eskalace si vyžádala jak změnu stupně požárního poplachu, množství zasahujících sil a prostředků, náročného logistického zabezpečení a služeb, tak činnost krizových orgánů ORP Zlín a jemu podřízených orgánů a organizací. Rozsah MU si vyžádal i poměrně robustní nadregionální spolupráci HZS. Krizové orgány ORP Zlín řešily řadu součinnostních a komunikačních úkolů, stálá pracovní skupina pracovala až do ranních hodin 10.1. 2013. Událost byla ukončena závěrečným průzkumem celého objektu a předána majitelům a vyšetřovacím orgánům v dopoledních hodinách dne 11. 1. 2013. Věcný a časový průběh události je velmi problematické charakterizovat textem tak, aby byl dostatečně přesný, chronologicky správný a úplný i vzhledem ke skutečnosti, že do analýzy vstupují dokumenty řady subjektů, některé neúplné či utajované, jakožto součást živých služebních spisů. Autorka BP proto volí popis formou časové osy rozvoje mimořádné události, který je uveden v kapitole 3.2.1.

Zasahující složky IZS

Na místě události bylo nasazeno podle dostupných zdrojů cca 160 hasičů a 54 profesionálních, dobrovolných a podnikových jednotek. Níže jsou uvedeny zasahující složky IZS:

- Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje
- Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje
- Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje

- Policie České Republiky
- Zdravotní záchranná služba ZK
- Městská Policie Zlín

Krizový štáb obce s rozšířenou působností Zlín

Krizový štáb určené obce - obce s rozšířenou působností Zlín (dále jen KŠ ORP Zlín) je pracovním orgánem primátora Statutárního města Zlín (dále jen SMZ) k řešení krizových situací (mimořádných událostí) nebo ke koordinaci záchranných a likvidačních prací v rámci správního obvodu ORP Zlín. KŠ ORP Zlín, popř. stálá pracovní skupina KŠ ORP Zlín vykovává svoji činnost s primátorem SMZ ve stanovených prostorách. Předsedou krizového štábu ORP je ve smyslu zákona a z titulu funkce primátor SMZ (starosta obce s rozšířenou působností).

Tvoří jej:

- a) členové bezpečnostní rady ORP Zlín,
- b) členové stálé pracovní skupiny KŠ.

Členy stálé pracovní skupiny krizového štábu jsou tajemník krizového štábu, pracovníci Magistrátu města Zlína, zástupci základních složek IZS a odborníci s ohledem na druh řešené MU nebo KS, (popř. starostové nebo jimi pověřeni zástupci událostí dotčených obcí v působnosti ORP Zlín) s ohledem na druh řešené mimořádné události nebo krizové situace. Zasedání krizového štábu je jednání členů bezpečnostní rady, vedoucího stálé pracovní skupiny (vedoucího směny stálé pracovní skupiny) případně dalších členů stálé pracovní skupiny a přizvaných odborníků s ohledem na druh řešené mimořádné události nebo krizové situace. Schéma KŠ ORP Zlín je uvedeno jako příloha II.

Krizový štáb projednává možnost řešení krizové situace a navrhuje opatření primátorovi, a to zejména na základě podkladů členů bezpečnostní rady ORP Zlín a stálé pracovní skupiny krizového štábu. Stálá pracovní skupina KŠ při řešení krizové situace nebo při koordinaci záchranných a likvidačních prací jedná nepřetržitě a připravuje podklady pro jednání krizového štábu, jehož je součástí. [23]

Po oznámení vzniku mimořádné události, požáru budovy č. 103, rozhodl primátor Statutárního města Zlín - předseda KŠ ORP Zlín MUDr. Miroslav Adámek dle informace ředitele městské policie Zlín a na základě doporučení velitele zásahu, ve smyslu zákona

č. 240/2000 Sb. a nařízení vlády č. 462/2000 Sb., §12 o svolání vybraných členů KŠ ORP Zlín a složek IZS ORP Zlín. Řízením úvodního jednání KŠ ORP Zlín a počáteční činností pověřil PSMZ z důvodu své nemoci místopředsedu KŠ ORP Zlín náměstka primátora pana Ing. Ondřeje Bětáka, následně pak služebně pověřeného náměstka PSMZ zastupováním – RNDr. Bedřicha Landsfelda. Úvodní jednání KŠ ORP Zlín začalo v 06:30. Vybrané rozhodnutí a KK KŠ ORP Zlín jsou také uvedeny v časové ose události a v časové ose KK MU.

Orgány krizového řízení kraje

Vedoucí KŠ ORP Zlín průběžně informoval hejtmana MVDr. Stanislava Mišáka. Proběhla návštěva zástupců ZK pracoviště KŘ KŠ ORP Zlín, ZK nabídl SMZ materiální pomoc a komunikoval se zásahovými složkami a koordinoval nadregionální spolupráci. V rámci vyrozumění byl informován zástupce útvaru krizového řízení ZK Ing. Robert Pekaj. KŠ ZK nezasedal, rozhodující úlohu sehrálo oddělení pro zvláštní úkoly ZK pod vedením Ing. Karla Malinovského.

Nadregionální spolupráce

Při řešení vzniklé mimořádné události byla řešena i nadregionální spolupráce základní složky IZS, tedy HZS. Jak již bylo specifikováno v odstavci 3.2.1.

3.2.1 Časová osa průběhu události

Ve spolupráci se členy HZS ZK a KŠ ORP Zlín je níže předkládána časová osa průběhu události mapující důležité události a činnosti, které se odehrály od předpokládaného vzniku MU (odhadovaný čas vzniku požáru je 00:00) až po předání požářiště majiteli objektu a vyšetřovacímu týmu. Dílčím nedostatkem analýzy a jejich výstupů je fakt, že krajské pracoviště HZS ZK vede doposud spis o MU jako živý a přes opakovanou žádost o poskytnutí protokolu události byla autorka odkázána pouze na veřejně dostupné zdroje a kusé a obecné informace vyplývající z osobních konzultací.

Tab. 4. Časová osa průběhu události [Zpracování vlastní]

Datum/čas	Události/činnosti
9.1./00:00 ?	Vznik MU, vznik požáru v objektu budovy č. 103 v areálu bývalého Svitlu Zlín – skladu elektrotechniky, firmy HP TRONIC

Datum/čas	Události/činnosti
9.1./01:17	Oznámení o vzniku MU na tísňové lince KOPIS HZS ZK
9.1./01:18	Výjezd výjezdové skupiny HZS ZK, vyhlášen 1. stupeň požárního poplachu
9.1./01:18	Vyhlášení poplachu pro JPO II/1 – Prštné, výjezd na místo zásahu
9.1./01:18	Informace o vzniku MU. KOPIS HZS ZK > ORP Zlín, SS MPZ, ředitel MPZ
9.1./01:18	Předání informace o vzniku MU mezi složkami IZS. KOPIS HZS ZK > KOS ZZS, KOPIS HZS ZK > KOS PČR
9.1./01:18	Výjezd zásahových sil PČR, ZZS a MPZ na místo MU. Plnění součinnostních úkolů dle pokynů VZ
9.1./01:20	Prozkoumání hořícího objektu termokamerami, zjištěno více ohnisek, zahájen požární útok pod vedení VZ
9.1./01:25	Tři zaměstnanci společnosti HP TRONIC evakuováni z objektu, předání posádkám ZZS, ošetřeni po nadýchání kouřem.
9.1./01:45	Proveden průzkum objektu jednotkami PO s použitím dýchací techniky, vyloučen výskyt dalších ohrožených osob.
9.1./02:10	Termokamerami zjištěno několik lokálních ohnisek s teplotou nad 600°C.
9.1./02:20	Hlídky MPZ a PČR zajišťují prostor proti vstupu nepovolaných osob.
9.1./02:30	Na místě zasahují profesionální i dobrovolné jednotky hasičů v počtu 30 osob a 14 zásahových vozidel včetně výškové techniky.
9.1./02:45	Požár ve vnitřní části objektu se za vývinu intenzivního kouře rychle šířil. Velitel zásahu proto povolal na místo události další síly a prostředky. I přes maximální nasazení všech sil se nepodařilo v krátké době požár lokalizovat. Nebylo také možné určit, které prostory jsou přesně zasaženy a v jakém rozsahu.
9.1./03:12	Vyhlášen II. stupeň požárního poplachu.
9.1./03:35	Zasažená polovina objektu se dělila na pěti a sedmi podlažní skladové části. Jak bylo zjištěno, byla ve skladových prostorech uložena především elektronika. Určeno riziko šíření škodlivých zplodin.
9.1./03:37	Vyhlášen III. stupeň požárního poplachu. Povolány další posilové prostředky PO i ze sousedních krajů.
9.1./04:02	KOPIS HZS ZK nařizuje prostřednictvím SS MPZ varování a informování obyvatel SMZ o možnosti škodlivosti zplodin hoření, prostřednictvím VISO,

Datum/čas	Události/činnosti
9.1./04:50	Informace od VZ, že budova má zřejmě narušenou statiku, nedaří se najít ohnisko požáru, na místo jede měřící laboratoř HZS na ovzduší a krajská hygiena, KOPIS ve spolupráci s MPZ požádána zajistit statika.
9.1./05:20	Vydán pokyn primátora SMZ ke svolání KŠ ORP ZLÍN. Pro nemoc primátora pověřen řízením místopředseda KŠ ORP ZLÍN, náměstek primátora.
9.1./05:23	Místopředsedou KŠ ORP ZLÍN vyrozuměn pracovník útvaru krizového řízení ZK na dosahu o stavu a vývoji MU.
9.1./05:25	Svolán KŠ ORP ZLÍN, zahájen svoz členů KŠ a rozvinutí pracoviště KŠ ORP ZLÍN na MPZ a v sousední budově.
9.1./05:29	Povolány jednotky SDH MČ Kostelec a Štípa.
9.1./05:38	Povolána jednotka SDH MČ Klečůvka.
9.1./05:45	Na příkaz místopředsedy KŠ ORP ZLÍN provedeno opakovaně varování a informování obyvatel prostřednictvím VISO.
9.1./05:50	Po provedené kontrole statik potvrdil nebezpečí destrukce nosných nebo obvodových konstrukcí. Jednotky se tedy soustředily na vedení hasebních prací z vnější části objektu.
9.1./06:30	Zahájeno zasedání KŠ ORP ZLÍN.
9.1./06:30	Povolána mobilní chemická laboratoř pro měření škodlivin v ovzduší.
9.1./06:51	Pracovníkovi KŘ ZK předána informace o zasedání KŠ ORP ZLÍN.
9.1./07:05	Místopředseda KŠ ORP ZLÍN informuje telefonicky hejtmana ZK o stavu a vývoji MU a zasedání KŠ ORP ZLÍN.
9.1./07:11	Na místo zásahu povolány další zásahové jednotky HZS a jednotky SDH obcí.
9.1./07:55	Povolány jednotky SDH MČ Malenovice, Jaroslavice a Mladcová.
9.1./08:20	Provedeno svolání vybraných členů PS KŠ ORP ZLÍN a odborníků.
9.1./08:30	Zástupci ZK navštívili pracoviště KŠ ORP ZLÍN na MPZ
9.1./08:30	Zahájen monitoring ovzduší mobilní laboratoří HZS, upřesněn plán monitoringu.
9.1./08:56	KŠ ORP ZLÍN rozhodl o evakuaci dětí a zaměstnanců MŠ a ostatních předškolních zařízení v ohrožené oblasti. Zahájena evakuace.
9.1./09:30	KŠ ORP ZLÍN řeší zajištění pitného režimu a stravování zasahujících na místě zásahu.

Datum/čas	Události/činnosti
9.1./09:40	Naměřena zvýšená koncentrace čpavku v ovzduší. Lokalita Tyršovo nábreží 4260 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ (limit 200 $\mu\text{g}/\text{m}^3$).
9.1./10:15	Povolána JPO II/1 Prštné. (doplnění logistického zajištění, dýchací přístroje, technika.)
9.1./10:36	Odvysílána opakovaně varovná relace o výskytu nadlimitních koncentrací čpavku prostřednictvím VISO.
9.1./10:40	PČR a MPZ zajišťují na žádost VZ zákaz vjezdu vozidel do oblasti požářiště.
9.1./11:00	Ukončen přesun dětí z MŠ do náhradních prostor, evakuace ukončena. Zajištěna logistika v náhradních prostorách.
9.1./11:32	Upřesněn počet zasahujících jednotek a osob. Nasazeno 33 jednotek a cca 150 zasahujících osob.
9.1./11:35	Na základě výsledků měření a stanoviska KHS ZK přijato KŠ ORP ZLÍN rozhodnutí, že děti zůstanou v náhradním zařízení do 14.00 hod. (následně odvezeny zpět).
9.1./11:40	Vedoucí KŠ rozhodl o zřízení mimořádné tísňové telefonní linky pro veřejnost.
9.1./11:50	Hlášení VZ o lokalizaci požáru – rozhodující moment – požár se již nešíří dál a je pod kontrolou
9.1./12:00	Zajištění stravy pro zasahující osoby (190) organizované KŠ ORP ZLÍN.
9.1./12:29	Návštěva zástupců GŘ HZS na KŠ ORP ZLÍN, informace o stavu a vývoji řešení MU.
9.1./12:30	Zřízena informační telefonní linka KŠ ORP ZLÍN.
9.1./13:00	Výsledky monitoringu ovzduší prováděné KHS ZK nevykazují nadlimitní hodnoty.
9.1./14:00	Zahájení přesunu evakuovaných dětí do jejich školských zařízení.
9.1./14:13	Povolána jednotka SDH MČ Louky.
9.1./14:16	Informace VZ o stavu požářiště, objekt hrozí zřícením stropů.
9.1./15:05	Rozhodnutí vedoucího KŠ o zajištění směnného provozu zasedání SPS KŠ ORP ZLÍN.
9.1./16:16	Odběry vzorků vody pro podezření na kontaminaci odpadních vod.
9.1./16:20	Informace VZ - dochází k dohašování jednotlivých pater budovy, z důvodu zákazu vstupu do budovy nelze likvidovat požár ve 4. a 5. NP, předpoklad zvládnutí požáru 4. a 5. NP následující den (dny), teplota

Datum/čas	Události/činnosti
	budovy klesá, předpoklad zmenšování intenzity požáru. Situace by se komplikovala a výrazně změnila stav k horšímu, pokud by budova spadla, trvalý monitoring ovzduší v noci, VZ rozhodl ponechat min. 80 hasičů do rána.
9.1./16:30	Zasedání KŠ ORP ZLÍN. Proběhla úvodní informace o vývoji a prognóze dalšího vývoje situace. Vyhodnocení a stav plnění a uložených úkolů. Finanční řešení, stav, zdroje, opatření.
9.1./16:45	Všechny přesunuté děti z MŠ předány rodičům. Rozhodnuto o normálním provozu MŠ 10. 1. 2013
9.1./17:00	Standardizované elektronické hlášení o vývoji situace za KŠ ORP ZLÍN pro ZK a obce v rámci ORP Zlín. Hlášení v 18:00 a 8:00 hod dále pravidelně.
9.1./17:30	Rozhodnuto o přesměrování informační linky KŠ pro občany na pracoviště KŠ, obsluha zapisovatelky KŠ.
9.1./18:00	Ukončení činnosti rozšířené SPS KŠ ORP ZLÍN, zahájení směnného provozu. Nástup směny. Zasedání KŠ stanoveno na 10.1./07:00 hod.
9.1./18:30	Pokyn ředitelkám MŠ k normálnímu provozu.
9.1./18:45	Organizace výdeje stravy, upřesnění stravovacího a pitného režimu zasahujících osob a KŠ.
9.1./19:00	Zpráva statika o stavu objektů, nebezpečí zřícení stropů i malé budovy trvá, povolena prohlídka vnitřních částí objektu, následné posouzení příští den ráno.
9.1./19:50	Zahájen výjezd SPS KŠ a ředitele MPZ na místo zásahu.
9.1./20:10	Jednání s VZ na místě, upřesnění požadavků a součinnosti.
9.1./20:15	Monitoring škodlivin v ovzduší, upřesnění plánu monitoringu obou mobilních laboratoří, nadlimitní hodnota amoniaku pouze Prštné.
9.1./21:03	Zajištění silniční posypové techniky k ošetření místa zásahu a příjezdových komunikací při namrzání.
9.1./24:00	Střídání směn na pracovišti KŠ ORP ZLÍN
10.1./00:11	Zajištěna logistika pro zasahující jednotky.
10.1./02:05	Všechny hodnoty zjištěné mobilními laboratořemi pod limitem.
10.1./02:27	VZ upřesnil počty požadovaných jednotek na ráno.
10.1./03:31	VZ i KOPIS HZS informováni o nefunkčnosti signalizace na železničním přejezdu u Intersparu.

Datum/čas	Události/činnosti
10.1./03:35	Hlášení VZ stav nezměněn. Dochází k občasnému rozhořívání. Předpoklad destrukce menší budovy.
10.1./04:14	VZ prostřednictvím SS MPZ vyžádal posypový vůz k ošetření komunikací, zajištěno TSZ.
10.1./05:00	Hlášení monitoringu škodlivin, žádné nadlimitní hodnoty.
10.1./05:10	Počet zasahujících: 9 jednotek, 70 zasahujících osob.
10.1./05:25	Výjezd zástupců SPS KŠ na místo zásahu, obhlídka, VZ doporučeno ukončení činnosti KŠ ORP ZLÍN. Žádost VZ o další logistické zabezpečení zasahujících sil a prostředků.
10.1./06:02	Průběžná zpráva VZ, požár lokalizován, občasné zahoření 4.NP budovy 103.
10.1./06:50	Celkové výsledky měření mobilních laboratoří za celou noc, všechny hodnoty škodlivin nulové.
10.1./07:00	Zasedání KŠ ORP ZLÍN.
10.1./08:00	Průběžné standardizované hlášení KŠ ORP ZLÍN, pro ZK a starosty ORP.
10.1./08:15	Oznámení ukončení činnosti KŠ na KÚ ZK, KOPIS HZS, hejtman ZK.
10.1./přesný čas nezjištěn/	Kontrola stavu stavebních konstrukcí objektu statikem.
10.1./přesný čas nezjištěn/	Vystřídání velení zásahu, na místě ponecháno pět jednotek. (v TZ uveden orientační časový údaj – v odpoledních hodinách)
11.1./07:00	Proveden závěrečný průzkum celého objektu.
11.1./09:52	Operačnímu středisku oznámena konečná likvidace požáru.
11.1./10:00	Předání požářiště majiteli resp. vyšetřovacímu týmu a kriminální službě PČR.
11.1./10:00 – 17:00	Asistence JPO II/1 Zlín-Prštne
11.1./ 17:00	Ukončení asistence, odchod VZ a KS PČR

Základní informace o společnosti HP TRONIC, spol. s r. o.

Společnost HP TRONIC, spol. s r.o. patří k lídrům na trhu domácích elektrospotřebičů, spotřební elektroniky, mobilních telefonů a fototechniky. HP TRONIC je distributorem

více než šedesáti významných světových značek. Firma provozuje a vlastní 40 maloobchodních prodejen, které jsou součástí sítě EURONICS a nabízí výrobky jednoho z nejznámějších letáků s elektronikou - akčního letáku PROTON. HP TRONIC aktivně obchoduje s více než 2000 odběrateli po celé České republice, úspěšně spolupracuje také se zahraničními odběrateli v zemích Evropské unie a střední a východní Evropy. Je spoluzakladatelem nejpočetnější české sítě nezávislých elektroprodejců EURONICS (www.euronics.cz) a členem největší evropské sítě maloobchodních prodejců elektrospotřebičů EURONICS INTERNATIONAL (www.euronics.com). Koncept EURONICS je založen na spojení těchto nezávislých elektroprodejců, kteří využívají společné nákupní síly a marketingové aktivity. Vlastní obchodní značku PROTON (www.proton.cz), která představuje nejčtenější akční leták s nabídkou elektrospotřebičů. Výrobky za akční ceny z letáku PROTON, který vychází 12x ročně v celkovém nákladu zhruba 60 milionů výtisků, nabízí na 600 prodejen po celé České republice. První leták PROTON byl do domácností distribuován v červnu roku 1997. [28]

Komunikace uvnitř společnosti HP TRONIC, spol. s r.o.

Sídlo společnosti se nachází v malém soukromém areálu Prštné – Kútiky Zlín, který je ve vlastnictví společnosti. V tomto areálu je několik budov společnosti. Administrativní pracovníci a management společnosti používají pro rychlou a efektivní komunikaci firemní pevné linky a mobilní telefony, dále elektronickou poštu, komunikační program Skype a konferenční software Lync. Tento speciální komunikační kanál slouží hlavně na realizaci videokonferenčních hovorů v rámci jednotlivých poboček společnosti v rámci celé ČR. Jmenovitě se jedná o centrálu Zlín a detašovaná pracoviště Planá nad Lužnicí a Praha. Střední a vyšší management má tento software implementován do svých osobních notebooků a v případě internetového připojení jsou schopni touto formou velmi efektivně komunikovat. Dalším velmi cenným zdrojem interní komunikace společnosti je interní firemní časopis FAJN a firemní intranet – zpravodaj hptronic.lan. V prostorách hlavní budovy a skladů jsou pak umístěny nástěnky, kde se vyvěšují všech důležité informace v podobě tištěných zpráv a oznámení pro všechny ZAME, kteří nemají přístup k osobním počítačům nebo notebookům. Jedním z dalších míst kde se zaměstnanci sdružují a potkávají je jídelna a dále pak tzv. open-space kanceláře ve kterých se sdružuje více zaměstnanců pohromadě. Členy týmu řešící krizovou komunikaci v rámci společnosti HP TRONIC, spol. s r.o. jsou jednatel společnosti Ing. Daniel Večeřa, komunikoval s orgány krizového řízení a tiskový

mluvčí Mgr. Bohuslav Komín, který měl na starost informování zaměstnanců, obchodních partnerů, dodavatelů a též krizovou komunikaci s médii. Dále další vybraní členové nejvyššího managementu a zodpovědná osoba za příslušné středisko. Podrobnější informace o jednotlivých aktivitách krizového týmu společnosti HP TRONIC, spol. s r.o. jsou uvedeny v časové ose KK MU. Společnost HP TRONIC, spol. s r.o. mimo jiné v rámci krizové komunikace použila i tzv. metodu FAQ – Frequently asked questions což v překladu znamená – často kladené otázky. Tato metoda se dle slov tiskového mluvčího Mgr. Bohuslava Komína velmi osvědčila právě z důvodu zachování základních kritérií informační kvality, jimiž je relevance, pravdivost a srozumitelnost a následná minimalizace možnosti šíření dezinformací, spekulací či poplašných zpráv. Níže uvádí autorka BP některé z často kladených otázek tzv. FAQ k požáru 103. budovy, kterou společnost HP TRONIC v rámci krizové komunikace připravila [31]:

- Jak vznikl požár? Jaká je příčina požáru?
 - Příčina požáru (vznik požáru) je v současné době v šetření. Jakmile budeme znát více informací, budeme komunikovat.
- Jaká je výše škody pro společnost ETA a.s.?
 - V současné době odhadujeme, že bylo zničeno zboží značky ETA v hodnotě zhruba 140 milionů korun.
- Je ohrožená existence společnosti ETA a.s. touto událostí?
 - V žádném případě není ohrožena existence nejstarší značky malých domácích spotřebičů na trhu České a Slovenské republiky.
- Jaké sklady bude ETA dále využívat?
 - Společnost ETA bude tak jako doposud využívat další sklady v Plané nad Lužnicí a v Týništi nad Orlicí.
- Byly skladové zásoby pojištěny?
 - Skladové zásoby byly pojištěny.

V pravidlech plánu KK společnosti HP TRONIC, spol. s r.o. je mimo jiné i interní nařízení o tom, že médiím podává jakékoliv informace pouze a výhradně tiskový mluvčí event. jednatel společnosti.

Bývalý areál Svit Zlín, budova č. 103

Jedná se o bývalý areál obuvnické firmy SVIT, která se rozdělila po roce 1991 na několik společností. V areálu v současné době sídlí několik firem, jednotlivé haly a sektory v nich jsou pronajímány. Většina firem s obuvnickým průmyslem již nemá nic společného. Vlastníkem většiny budov včetně 103. budovy je společnost CREAM Real Estate. Jednatel společnosti je Ing. Martin Jarolím, MBA. Tato společnost se specializuje na poskytování služeb v oblasti realit, development, Facility Management a energie. Hlavní provozovna společnosti sídlí ve Zlíně v budově č. 34. V současné době prochází budovy postupnou revitalizací. Společnost v současnosti spravuje více než 100 nemovitostí v 62 městech České republiky v atraktivních centrálních městských lokalitách.

HP TRONIC měl ve zničené budově sklady více než 10 let. Za tu dobu byl sklad výrazně zmodernizován a fungoval na profesionální úrovni. Společnost zde měla k dispozici osm nákladní ramp, skladování zboží bylo přizpůsobené prostoru. Veškeré elektrospotřebiče uskladněné ve Zlíně byly řádně pojištěny u renomované pojišťovny. V prostorách šestipatrové budovy byly uskladněny zejména malé domácí spotřebiče tradiční české značky ETA.



Obr. 6. Fotografie 103. budovy při zásahu [29]

3.3 Mediální obraz mimořádné situace

Mediální obraz mimořádné události u cílových skupin i jednotlivců je jako celek tvořen mediálními účinky jednotlivých komunikačních forem a krizových komunikačních aktivit.

Podle monitoringu médií informovala o požáru skladu HP TRONIC ve Zlíně následující média:

Tiskové agentury (ČTK, Mediafax), seriózní, bulvární, celostátní i regionální deníky (MF DNES, Lidové noviny, Právo, Hospodářské noviny, Deník a jeho mutace, Blesk, Aha!), zpravodajské servery (Idnes.cz, Novinky.cz, Ihned.cz, Denik.cz, Aktualne.cz), lokální tituly (Zlínský deník, Zlin.cz), televize (ČT, ČT 24, NOVA) atd.

Dále celostátní i regionální rádia např. Rádio Zlín, Kiss Publikum, Frekvence 1 a Radio-žurnál.

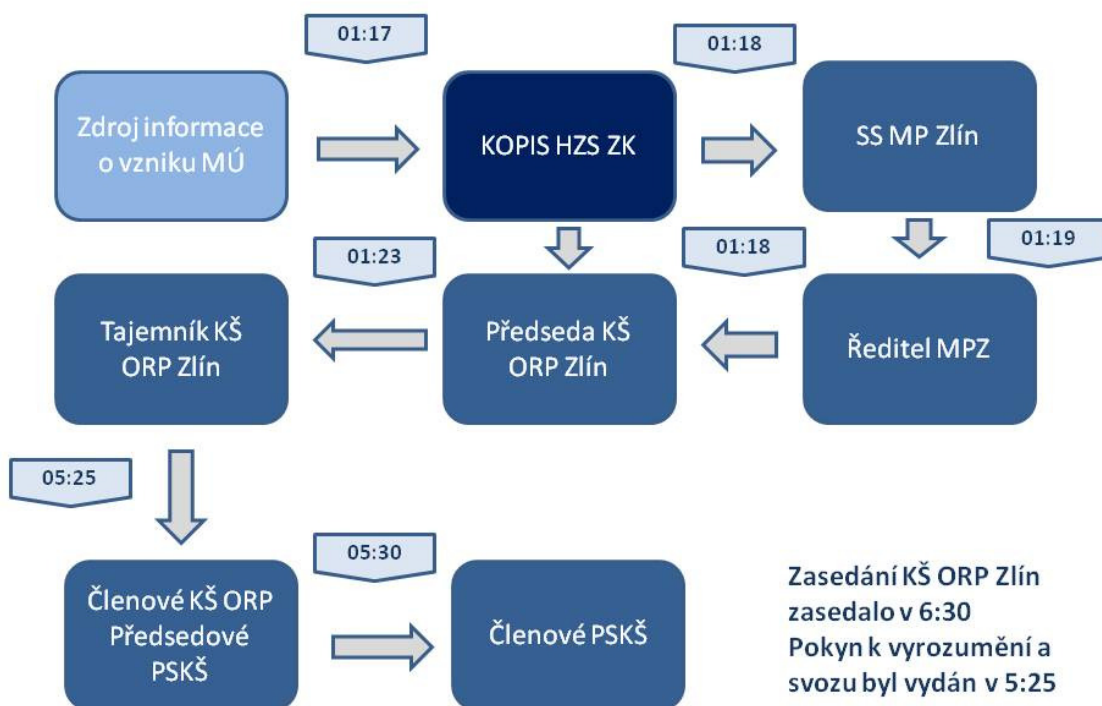
Média zpočátku podávala zprávy o boji hasičů s požárem, postupu města a alespoň odhadovaném rozsahu škod. Pozornost se poté přesunula k aktuálnímu stavu budovy a příčině vzniku požáru. Média hodnotila pozitivně postup města při této tragické události (včasné informování obyvatel města Zlína a sledování ovzduší) i HP TRONICU (pravidelná vyjádření k vzniklé situaci TM pana Bohuslava Komína). Informování ze strany médií probíhalo nejintenzivněji hned první den, a to 09. 1. 2013 na zpravodajských portálech, kde se objevily kromě textu i fotografie a videa. Následující den, tedy 10. 1. 2013, se informace objevily v tištěných médiích.

3.3.1 Vnitřní komunikace orgánů krizového řízení

Komunikace mezi základními složkami IZS, orgány krizového řízení statutárního města Zlína, Zlínským krajem a dalšími orgány a organizacemi, které se podílely na řešení mimořádné události, probíhaly plánovitě v širším rámci krizových plánů. Krizová komunikace v oblasti vyrozumění přesně odpovídá plánu vyrozumění. Vlastní komunikační aktivity však byly aktuálně modifikovány v souladu s operativními požadavky, které vyplývaly z vývoje mimořádné události. Jednotlivé komunikační aktivity jsou včetně času a vztahu mezi subjekty zpracovány tabulkovým přehledem v odstavci 3.3.4.

Vnitřní KK svým rozsahem, obsahem, četností i formou splňují nejnáročnější kritéria komunikační kvality. Porovnáním s plánem vyrozumění je možné konstatovat, že byly provedeny optimálně. V následujícím schématu je znázorněna reálná modifikace plánu vyrozumění. Bohužel nebylo možné vycházet z originálních zpráv a dokumentů HZS Zlínského kraje z důvodu citlivosti a čerstvosti dané MU v souvislosti s probíhajícím vyšetřováním Policie ČR. Při konzultaci na HZS Zlínského kraje nebyly autorce bakalářské práce poskytnuty konkrétní informace týkající se vnitřní komunikace. Pouze odkaz na dostupné

zdroje na internetu v podobě tiskových zpráv HZS Zlínského kraje, tiskových zpráv tiskového mluvčího Magistrátu města Zlína a článků ve sdělovacích prostředcích. V rámci komunikace KŘ ORP Zlín byly kromě standardních komunikačních nástrojů použity i tzv. speciální SMS okruhy. Jde o službu placenou, kdy v rámci přednastaveného okruhu příjemců odejde jednotný text pro celou skupinu v jeden okamžik.



Obr. 7. Schéma vnitřní komunikace Kř ORP Zlín při vzniku MU dne 9.1.2013 [Zpracováno vlastní]

3.3.2 Varování a informování občanů

VISO je zařízení pro bezdrátový přenos akustických informací. Plní funkci informačního systému obyvatelstva, tzv. bezdrátový místní informační systém, a zároveň funkci varovného prostředku v případě živelných pohrom a jiných katastrof.

VISO se člení na tři základní prvky:

- hlavní zadávací pracoviště v budově MP Zlín
- podřízená pracoviště v místnosti stálé služby MPZ, v zasedací místnosti Kř ORP Zlín

- koncové prvky (sirény a rozhlasové hlásiče), které jsou a budou rozmisťovány dle projektu po celém území města Zlína

Zadávací (odbavovací) pracoviště VISO se skládá z vysílací ústředny a řídicí PC-stanice. K PC-stanici dále patří mikrofon pro hlasový vstup a reproduktory pro kontrolní poslech připravovaných hlášení a relací. Vysílací ústředna je vybavena dalším mikrofonem pro případ nouzových hlášení. PC-stanice s obslužným programem VISO2002 slouží ke komfortnímu řízení odbavovacího pracoviště. Umožňuje jak základní funkci přímého hlášení přes mikrofon, tak mnohé doplňkové funkce, jako nahrávky zkušebních relací, doplnění znělkami, programování celých relací a jejich automatické odbavení v určeném čase, vysílání pro zvolené skupiny příjemců atd.

VISO obsahuje také modul, který umožňuje odvysílat relaci pouze na skupinu koncových prvků v místní části, čímž plní funkci místního rozhlasu. Systém VISO je dále vybaven mapovým modulem GIS, který umožňuje dynamické grafické selekce skupin koncových prvků podle potřeb a účelu konkrétní vyrozumívací úlohy. Jednou ze speciálních funkcí systému VISO je možnost odvysílání relace z mobilního telefonu vybraných funkcionářů i při jejich nepřítomnosti na území ČR. Aktuální počet hlásičů přesahuje 600 kusů, jistá představa o jejich umístění je patrná z následujícího obrázku. [27]

Níže uvádí autorka přepis jednotlivých hlášení:

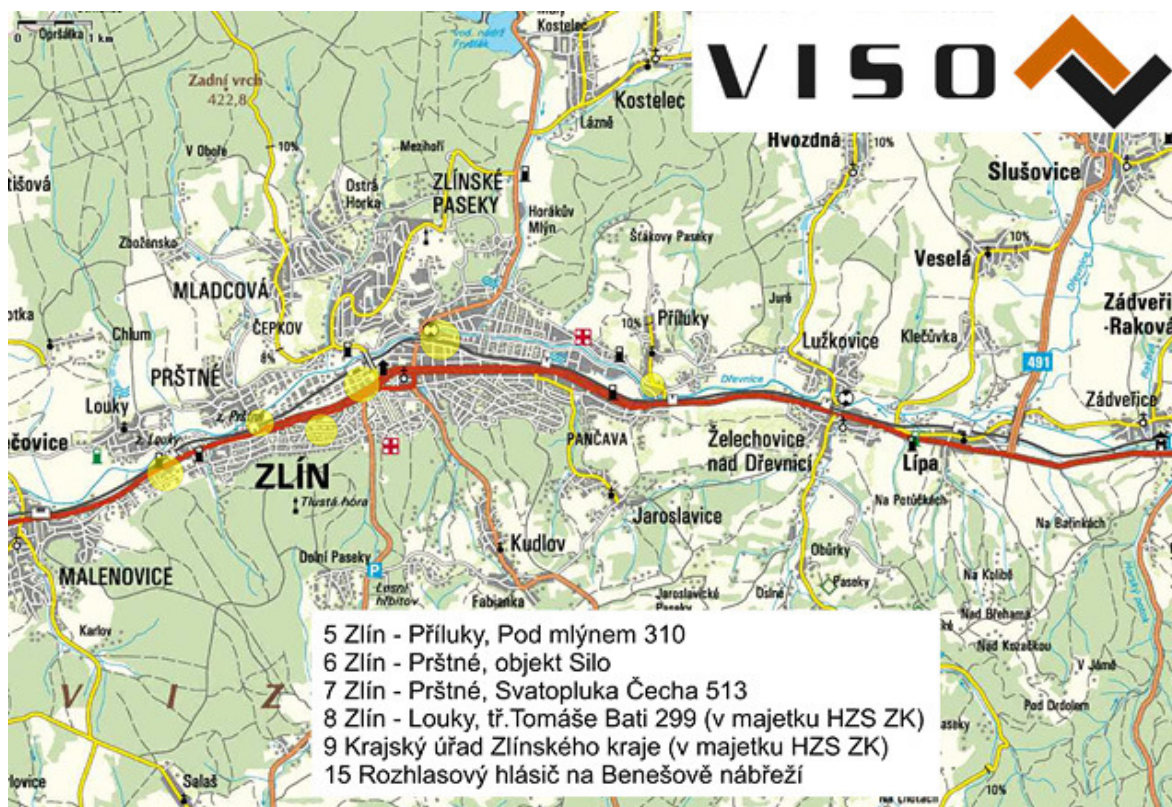
Úvodní hlášení:

„Vážení spoluobčané, vyslechněte hlášení krizového štábu obce s rozšířenou působností. V areálu Svitu hoří sklad elektroniky. Požár provází hustý kouř. Žádáme obyvatele města, aby omezili větrání. Pohyb po ulicích je možný. Sledujte informace ve sdělovacích prostředcích a webové stránky města www.zlin.eu.“ [30]

Požár hlášení, oficiální a upřesňující informace, vydaná krizovým štábem obce s rozšířenou působností:

„Vážení občané,

dnešního dne v ranních hodinách došlo k rozsáhlému požáru budovy v areálu Svitu. V ovzduší se nachází zplodiny hoření. Doporučujeme: Nezůstávejte v místě požáru, nevětrejte a uzavřete okna. Omezte pobyt venku.“ [30]



Obr. 8. Schéma rozmístění koncových prvků VISO [27]

VISO je velmi účinný, rychlý a efektivní komunikační kanál, který má své opodstatněné místo v rámci KK MU.

3.3.3 Vnější krizové komunikace orgánů krizového řízení

Vnější KK vedly krizové orgány a zasahující složky relativně samostatně, prostřednictvím tiskových mluvčích a tiskových zpráv. Jednalo se o komunikaci velmi rozsáhlou. Chronologický sled, návaznost a souvislosti jednotlivých komunikačních aktivit autorka podrobně zpracovala formou časové osy KK MU viz. odstavec 3.3.6. Pro orientaci a vytvoření představy uvádí níže příklady tiskových zpráv krizového štábu ORP Zlín a HZS ZK.

Jednou z tiskových zpráv dostupných na internetu byla tisková zpráva tiskového mluvčího Magistrátu města Zlína pana Zdeňka Dvořáka. Na webové stránky SMZ www.zlin.eu byla vložena dne 9. 1. 2013 v 07.06.

Název tiskové zprávy: *V areálu bývalého Svitu hoří. Omezte větrání*

Text tiskové zprávy:

Od dnešního rána hoří sklad elektroniky ve 103. budově v bývalém areálu Svitu. Požár provází hustý kouř. Krizový štáb obce s rozšířenou působností žádá občany Zlína, aby omezili větrání. Pohyb po ulicích je nadále možný. Sledujte informace ve sdělovacích prostředcích a webové stránky www.zlin.eu. [26]

Na webových stránkách www.zlin.eu jsou uloženy další tiskové zprávy, které jsou uvedeny v časové ose krizové komunikace MU v odstavci 3.3.6.

Další ukázkou vnější krizové komunikace je přepis tiskové zprávy ze dne 11.1.2013, vložené na stránky HZS ZK v čase 06:59, autorem je por. Bc. Libor Netopil, tiskový mluvčí HZS ZK.

Název tiskové zprávy: *Vše nasvědčuje, že se zásah chýlí ke konci*

Text tiskové zprávy:

Ve včerejších odpoledních a podvečerních hodinách pokračovalo hašení ložiska požáru ve IV. nadzemním podlaží objektu. Bylo také prováděno nepřetržité odčerpávání vody ze sklepních prostor.

Vzhledem ke skutečnosti, že ani intenzivní prolévání zadní části čtvrtého podlaží z plošin výškové techniky nevedlo k zásadnímu omezení hoření, pokusili se zasahující hasiči o prorážení dvou otvorů ve zdivu příčky zasažené části a to ze strany požárem nezasažené a staticky stabilní části objektu. Bylo také využito blízkého stavebního prostupu ve vnitřní příčce.

Po použití bouracího kladiva a nářadí se podařilo otvory prorazit, a mohlo dojít k nasazení tří útočných proudů, kterými byla dodávána voda do prostoru ložiska hoření. Po zahájení hasebních prací z tohoto směru se rychle ukázalo, že dochází k zásadnímu omezení hoření zasažených materiálů.

V podvečerních hodinách dne 10.1. bylo provedeno vystřídání velení zásahu a zasahujících jednotek. Střídání zasahujících hasičů bylo využito také k dalšímu snížení počtu přítomných jednotek a to s ohledem na efektivitu prováděných hasebních prací v odpoledních hodinách.

Na místě události bylo ponecháno pět jednotek profesionálů, jednotky dobrovolných hasičů a jednotka HZS Olomouckého kraje byly odeslány na své základny. Mimo našich profesionálních jednotek dále zasahuje i jednotka Moravskoslezského kraje a příslušníci záchranného útvaru z Hlučína.

V průběhu včerejších nočních hodin se podařilo odčerpávat veškerou vodu ve sklepních prostorech objektu a do půlnoci i zcela likvidovat ložisko hoření ve čtvrtém podlaží. Od půlnoci do dnešních ranních hodin už hasiči pouze kontrolovali stav na požářišti.

Vzhledem k zásadnímu posunu v prováděných pracích na místě události lze předpokládat, že dojde k ukončení zásahu a předání místa odpovědným osobám. Definitivní rozhodnutí však padne až na základě následující porady velení zásahu. [25]



Obr. 9. Fotografie hasiče při zásahu [29]

3.3.4 Vnitřní KK společnosti HP TRONIC, spol. s r.o.

V rámci interní krizové komunikace byly použity téměř všechny popisované komunikační kanály z odstavce 3.2.7 s výjimkou firemního časopisu FAJN. Dle slov tiskového mluvčího pana Ing. Bohuslava Komína nebyl článek o mimořádné události v časopise vydán ani zpětně, neboť veškeré potřebné informace zaměstnanci dostali formou tiskových zpráv, hromadných dopisů a e-mailů. Podotkl, že takovýto článek by byl v podstatě pouze opako-

vání všech již komunikovaných informací. Vybrané komunikační aktivity vnitrofiremní KK společnosti jsou uvedeny v časové ose KK MU.

Na ukázkou vnitřní KK společnosti je níže uveden opis 2. dopisu určeného zaměstnancům ve skupině:

Věc: *Informace pro zaměstnance ve skupině HP TRONIC Zlín, 13. února 2013*

Text dopisu:

Aktuální informace ohledně požáru skladu s elektrospotřebiči firmy HP TRONIC ve Zlíně
Sklad elektrospotřebičů firmy HP TRONIC ve Zlíně, který poničil na začátku ledna oheň, je stále nepřístupný. Jednak kvůli pokračujícímu vyšetřování příčiny požáru ze strany policie a hasičů a také kvůli probíhající expertize profesionálním statikem. Příčina požáru není stále vyšetřena. Policie vyloučila, že by požár vznikl úmyslně.

Zákazníky z Moravy už od prvních dnů po události obsluhujeme z centrálního skladu v Týništi nad Orlicí ve východních Čechách. Většina zaměstnanců skladu ve Zlíně proto dočasně pracuje v Týništi. Kvůli požáru nepřišel žádný trvale zaměstnaný kolega o místo.

Ve Zlíně bylo uskladněno zejména zboží značky ETA. Nyní se nové zboží ETA naskladňuje a vyskladňuje v našem dalším skladu v Plané nad Lužnicí, který je do vánoční sezony pro tyto účely dostatečný.

Nové prostory ve Zlíně se stále hledají. Najít nové prostory se jeví jako hodně náročný úkol. HP TRONIC měl ve zničené budově sklady více než 10 let. Za tu dobu byl sklad výrazně zmodernizován a fungoval na profesionální úrovni. Důležitou roli při hledání prostor hrají i náklady na takový sklad.

Měli jsme k dispozici osm nákladních ramp, skladování zboží jsme přizpůsobili prostoru. Věděli jsme kde přesně je v sedmi podlažích uložené jaké zboží. I nyní po požáru dokážeme vyjet ze skladového systému přesné umístění žehličky, chladničky či kuchyňského robotu.

Ve Zlíně nejsou ihned k dispozici podobné skladové prostory, které by odpovídaly náročným požadavkům na kvalitní zajištění skladování. HP TRONIC ve spolupráci se společností CREAM, která je i majitelem poničeného skladu, uvažuje o úpravě sousedící budovy č. 113. Snahou firmy je otevření logistického depa v průběhu června, tedy i místa pro osobní odběry.

Všechno zboží bylo pojištěno. Veškeré elektrospotřebiče uskladněné ve Zlíně byly řádně pojištěny u renomované pojišťovny. Firma nyní jedná s pojišťovnou o co nejrychlejší náhradu škody.

Zničené zásoby už nahrazuje nové zboží. Už od prvního dne firma také pracuje na nahrazení zničeného zboží. Šlo z velké části o zboží značky ETA. Často nejnovější modely – jako třeba nový projekt žehliček Viento, úspěšné kuchyňské roboty Gratus či pekárny na chleba. Obchodní oddělení ETA hned v den požáru a následující den udělalo analýzy zničených zásob a nechalo upravit zakázky ve výrobě tak, aby výpadek v dodávkách do prodejen a zákazníkům byl minimální.

Obchodní oddělení ETA předpokládá, že vzhledem k výrobním procesům bude během dubna a května z velké části obnovena skladová zásoba malých spotřebičů značky ETA. Nicméně už třetí den po požáru jsme přijali ve skladu v Plané nad Lužnicí nově vyrobené zboží značky ETA. A další již objednané postupně najíždí.

ETA nadále pokračuje ve svých obchodních a marketingových aktivitách. Jako jsou naplánované jarní dealerské dny pro obchodní partnery s uvedením novinek. Připravena už je i jarní reklamní kampaň či akce k 70. výročí založení značky ETA.

O dalším vývoji ohledně požáru skladu vás budeme informovat.

Děkuji.

Bohuslav Komín, mluvčí společnosti HP TRONIC Zlín [31]

3.3.5 Vnější KK společnosti HP TRONIC, spol. s r.o.

Podobně jako orgány krizového řízení tak i společnost HP TRONIC, spol. s r.o. komunikovala zejména formou vydání tiskových zpráv. Tyto byly, následně odeslány elektronicky na Českou tiskovou kancelář. Další formou vnější KK společnosti byly živé vstupy tiskového mluvčího Mgr. Bohuslava Komína do přítomných médií, která byla přítomna na místě zásahu. Vybrané KK jsou zaneseny do časové osy KK MU v odstavci 3.3.6. Pro představu vnější KK společnosti uvádí autorka opis 2. tiskové zprávy, která byla médiím poskytnuta.

Název tiskové zprávy: *Požár ve skladu Zlín*

Text tiskové zprávy:

Upřesnění informací o požáru ve skladě elektrospotřebičů ve Zlíně a informace o dopadech této události:

Velký požár zachvátil skladové prostory společnosti HP TRONIC Zlín spol. s r.o. ve Zlíně 9. ledna 2013 v nočních hodinách. Konkrétně se jednalo o budovu č. 103 v areálu Svit Zlín.

V prostorách sedmipatrové budovy byly uskladněny elektrospotřebiče, zejména malé domácí spotřebiče.

Pokud se potvrdí první hrubé odhady, že všechny skladové zásoby a vybavení skladu bylo požárem, následným hašením a zakouřením zničeny, překročí škoda 210 milionů korun.

Na chod a obchodování firmy HP TRONIC požár nebude mít dramatický vliv. Většina skladníků, řidičů a další zaměstnanci zlínského skladu bude od čtvrtku vypomáhat na hlavním skladě společnosti v Týništi nad Orlicí. Dodávky zboží z tohoto centrálního skladu nahradí v tuto chvíli nepoužitelný sklad ve Zlíně.

Největší část zničených skladových zásob ve Zlíně se týká malých domácích spotřebičů tradiční české značky ETA. Z tohoto důvodu se v nejbližší době dají očekávat dočasné výpadky v dodávkách této značky. Nicméně na elektroprodejnách a dalších skladech je v tuto chvíli výrobků značky ETA za několik desítek milionů korun.

Bohuslav Komín, mluvčí společnosti HP TRONIC Zlín [31]

3.3.6 Časová osa KK MU

Chronologický sled a návaznost jednotlivých forem KK všech subjektů, které se autorce podařilo získat pro potřeby analýzy, byly pro přehlednost zredukovány na časové údaje, komunikující subjekt a směr komunikátu, komunikační formu, zvolené medium a stručný popis obsahu dané komunikační aktivity. Výsledky analýzy jsou uvedeny v následujícím přehledu časové osy KK MU.

Tab. 5. Časová osa KK MU [Zpracování vlastní]

Datum čas	Subjekt/ směr komunikace	Forma/medium	Obsah sdělení
9.1./01:16	›KOPIS HZS	Nouzové volání linka 112	Oznámení události
9.1./01:18	KOPIS HZS ›	SMS/mobilní krizový telefon	Informování primátora SMZ
9.1./03:12	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Vyhlášen II. stupeň požárního poplachu
9.1./03:12	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Vyhlášen III. stupeň požárního poplachu
9.1./ 04:00 – 05:00	Vedoucí pracovníci skladu HP TRONIC	Vyrozumění/Mobilní telefon	Info o vzniku požáru, zůstat doma z důvodu nepřístupného pracoviště
9.1./ 04:02	MPZ›	Vyrozumění	Požadavek na zajištění vyrozumění obyvatel
9.1./04:50	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Informace o narušení statiky objektu a další informace
9.1./05:20	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Souhlas ke svolání KŠ ORP Zlín
9.1./05:30	› TM HP TRONIC	Vyrozumění/mobilní telefon	Informace o vzniklé MU, dohoda na svolání krizového týmu HP TRONIC
9.1./05:45	KOPIS HZS ›	VISO	3x Varování a vyrozumění obyvatelstva
9.1./06:00	Rádiová média v regionu ›	1. ranní zprávy	Zpráva o požáru a instrukce ohledně větrání a pohybu občanů
9.1./06:00	›KŠ ORP Zlín›	Osobní jednání členů	Zahájeno úvodní jednání KŠ ORP Zlín
9.1./06:33	KOPIS HZS ›	VISO	3x Varování a vyrozumění obyvatelstva (opakování hlášení z 05:45)
9.1./06:51	KŠ ORP Zlín›	Vyrozumění	Podána informace zástupci ZK o zahájení jednání KŠ
9.1./06:56	www.novinky.cz ›	Článek/internet	První článek o požáru (průběžně aktualizováno)
9.1./07:05	KŠ ORP Zlín›	Vyrozumění	Informován hejtman ZK o stavu MU
9.1./07:06	MMZ Zlín ›	Tisková zpráva/internet	tisková zpráva – oznámení o požáru

Datum čas	Subjekt/ směr komunikace	Forma/medium	Obsah sdělení
9.1./07:11	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Vyhlášen III. stupeň požárního nebezpečí
9.1./07:30	› TM HP TRONIC ›	Porada členů KT HP TRONIC	Porada o vzniku MU a následných krocích KK a likvidaci požáru
9.1./08:18	›KŠ ORP Zlín	Vyrozumění	Předána informace o evakuaci lidí (pracujících) z okolních budov
9.1./08:30	TM HP TRONIC›	Vyrozumění/e-mail	I. dopis ZAME o vzniku požáru v prostorách budovy 103
9.1./08:32	TM HP TRONIC›	Oznámení/nástěnka	Oznámení o vzniku požáru a další informace pro ZAME bez přístupu k počítačům
9.1./08:55	KŠ ORP Zlín›	Vyrozumění	Příkaz k zajištění odvozu z Mateřské školy Osvoboditelů a Jeslí Tyršova
9.1./09:17	TM HP TRONIC›	Tisková zpráva/internet	I. TZ – o vzniku požáru v prostorách budovy 103
9.1./09:32	MM Zlín ›	Tisková zpráva/internet	tisková zpráva – Info o zplodinách a evakuaci okolních budov, informace, že požár je pod kontrolou
9.1./09:45	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Vyhlášen zvláštní stupeň požárního poplachu
9.1./10:11	TM HP TRONIC›	Vyrozumění/e-mail	Informace pro obchodní partnery společnosti
9.1./10:36	KOPIS HZS ›	VISO	Informace o zjištěné přítomnosti čpavku v ovzduší
9.1./10:45	KŠ ORP Zlín›	Vyrozumění	Rozhodnutí o evakuaci vybraných mateřských škol
9.1./10:55	MM Zlín ›	Tisková zpráva/internet	Info o přemístění dětí z vybraných MŠ a jeslí do náhradních prostor
9.1./11:32	MM Zlín ›	Tisková zpráva/internet	Info o přesunu dalších dětí a zaměstnanců MŠ na ulici M. Knesla
9.1./11:50	KOPIS HZS ›	Vyrozumění	Ohlášena lokalizace požáru
9.1./12:06	MM Zlín ›	Tisková zpráva/internet	Pokyny pro vyzvednutí dětí
9.1./12:50	MM Zlín ›	Tisková zpráva/internet	Informace o zveřejnění informační linky pro veřejnost
9.1./13:00	KŠ ORP Zlín›	Telefon	Zřízena informační linka pro veřejnost

Datum čas	Subjekt/ směr komunikace	Forma/medium	Obsah sdělení
9.1./13:00	KŠ ORP Zlín>	Vyrozumění	Zabezpečeno vyslání 8 vozidel pro přemístění dětí z náhradního umístění.
9.1./14:58	MM Zlín >	Tisková zpráva/internet	Informace o hodnotách čpavku v ovzduší neohrožující zdraví
9.1./15:00	DSZO > (přes www.zlin.eu)	Tisková zpráva/internet	Organizace svozů dětí
9.1./16:00	TM HP TRONIC>	Tisková zpráva/internet	II. TZ – Požár ve skladu Zlín
9.1./17:00	KŠ ORP>	Vyrozumění/e-mail	Hlášení o vývoji situace pro ZK a obce v rámci ORP Zlín.
9.1./17:20	MM Zlín >	Tisková zpráva/internet	Informace o tom že požár je pod kontrolou, školky a školy budou normálně fungovat
9.1./17:41	TM HZS ZK >	Tisková zpráva/internet	Informace o rozsáhlém požáru skladového objektu elektroniky
9.1./18:00	KŠ ORP>	Vyrozumění/e-mail	Hlášení o vývoji situace pro ZK a obce v rámci ORP Zlín.
9.1./22:58	TM HZS ZK >	Tisková zpráva/internet	Informace o tom, že se požár omezil na několik lokálních ložisek
10.01./06:57	TM HZS ZK >	Tisková zpráva/internet	Informace o zaznamenání menšího pohybu stavebních konstrukcí objektu
10.1./07:00	KŠ ORP>	Zasedání	Info o průběhu a plán dalších akcí
10.1./08:00	KŠ ORP>	Vyrozumění/e-mail	Hlášení o vývoji situace pro ZK a obce v rámci ORP Zlín.
10.1./08:00	MM Zlín >	Tisková zpráva/internet	Informace o tom, že požár je pod kontrolou a ovzduší je v pořádku
10.1./09:52	> KOPIS HZS	Vyrozumění	Oznámení konečné likvidace požáru na operační středisko
10.1./12:39	TM HZS ZK >	Tisková zpráva/internet	Informace o tom, že hasiči zahájili i odčerpávání vody z podzemního podlaží
10.1./15:00	TM ETA >	Tisková zpráva/internet	Dopad požáru skladu s elektrospotřebiči na obchodování ETA
11.1./06:59	TM HZS ZK >	Tisková zpráva/internet	Informace o tom, že vše nasvědčuje, že se zásah chýlí ke konci
11.1./11:00	TM HP TRONIC>	Tisková zpráva/internet	III. TZ – Aktuální informace

Datum čas	Subjekt/ směr komunikace	Forma/medium	Obsah sdělení
11.1./12:50	TM HZS ZK >	Tisková zpráva/internet	Informace o tom, že odjíždějící jednotky střídají na požářišti vyšetřovatelé
13.2./10:00	TM HP TRONIC >	Vyrozumění/e-mail	II. dopis ZAME – aktuální informace

3.4 Dílčí závěr

V závěru této kapitoly lze zhodnotit celkový mediální obraz MU a KK MU jako pozitivní. Občané města byli včas varováni a informováni o vzniku MU. Bylo zajištěno několik dostupných zdrojů informací o vzniku a průběhu dané MU prostřednictvím médií, městského webu www.zlin.eu a VISO. Jak společnost HP TRONIC, spol. s r.o. tak orgány KŠ ORP Zlín a všechna dostupná média na úrovni regionální i celostátní poskytovali potřebné a relevantní informace pro širokou veřejnost včetně aktualizací a vývoje MU. Lze konstatovat velmi profesionální úroveň krizové komunikace na všech úrovních, včetně vysoké kvality informování obyvatelstva v rámci popisované MU.

4 POROVNÁNÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK A VÝSLEDKU ANALÝZY HODNOCENÉ SITUACE

Výsledky analýzy jasně a přehledně popisují obsah, formy, význam a mediální účinek jednotlivých aktivit KK vlastníka objektu, vybraných složek IZS i územně příslušných krizových orgánů veřejné správy a ostatních orgánů organizací a složek, které se podílely na řešení MU a minimalizace jejích škodlivých následků. V následujících odstavcích této kapitoly se autorka pokusí stručně porovnat a zhodnotit východiska s výsledky analýzy tak aby bylo možné stanovit dílčí a souhrnný závěr vypovídající o kvalitě a účinnosti KK.

4.1 Plnění legislativních požadavků při MU

Požadavky na rozsah, formy a kvalitu krizových komunikací stanovuje příslušná legislativa především pro veřejnoprávní orgány a ty se pak promítají do příslušných plánovacích aktů, které souhrnně tvoří krizový plán. V tomto případě půjde o porovnání v plánech pro komunikaci krizových orgánů SMZ stanovených a v praxi provedených aktivit krizové komunikace, které je uvedeno v následujících odstavcích. Lze však konstatovat, že SMZ disponuje velmi kvalitně zpracovanými plánovacími dokumenty, zkušeným, erudovaným a kompetentním krizovým managementem i mediálním týmem což se projevilo profesionálně provedenou krizovou komunikací při MU. Obsah následujících odstavců to dokládá.

4.1.1 Vyrozumění a krizová komunikace orgánů krizového řízení

Jednotlivé aktivity vnitřní KK orgánů krizového řízení probíhaly stručně, kompetentně, návazně a co do obsahu i zvolených forem komunikace optimálně a v souladu s požadavky legislativy i plánovacích dokumentů pro oblast krizových komunikací. Komunikace mezi KOPIS HZS ZK, velitelem zásahu s KŠ ORP Zlín byla příkladná. Důležitou úlohu sehrála v předávání informací SS MPZ. Vyrozumění členů KŠ a jeho pracovních skupin včetně svozu funkcionářů na pracoviště krizového řízení proběhlo v souladu s plánem a v časovém limitu. Stejně tak komunikace mezi KŠ ORP Zlín a útvaru krizového řízení ZK probíhala plánovitě a v souladu s potřebami. Dílčí problém krizové komunikace je absence základních informací o MU a jejich důsledků směrem ke starostům obcí ve správním obvodu ORP Zlín, která byť je v plánu vyrozumění zahrnuta neproběhla. Jedná se však o rozhodnutí KŠ ORP Zlín, které jakkoliv je problematické, nemá k účelu této práce relevantní vztah. Rozsahem nejrobustnější a současně nejdůležitější vnitřní krizová komunika-

ce probíhala prostřednictvím mobilních sítí GSM formou telefonátů či SMS nebo po radiových sítích formou fonogramů, je však logické, že tyto jakkoliv četné a významné komunikáty nemohly být předmětem analýzy, podle názoru autorky by však rozhodně stály za vědecké posouzení formou diplomové či jiné vědecké práce a jako takové by svými závěry poskytly jistě cenné zkušenosti pro proces sdílení příkladů pozitivní praxe. Analýza však především ve formě časové osy vývoje událostí a časové osy krizové komunikace obsahuje i část nejvýznamnějších komunikátů v oblasti vnitřních krizových komunikací např. formou požadavků velitele zásahu, jeho dílčích hlášení, příkazů, upřesnění apod.

V souladu s východisky pro analýzu je možné konstatovat, že procesy vyrozumění i další komunikační aktivity v rámci vnitřních krizových komunikací probíhaly v souladu s příslušným plánem vyrozumění. Celý proces pružně reagoval na okamžité potřeby, podle nich byl doplňován a modifikován, splnil svůj účel a napomohl k efektivnímu řešení MU a přispěl k minimalizaci jejich dopadu.

4.1.2 Varování a informování obyvatel

Vnější komunikace krizových orgánů při analyzované MU lze hodnotit jako nadstandardní a příkladné. SMZ disponuje významným prvkem technické a informační podpory, bezpečnosti a krizového řízení, kterým je VISO jako integrovaná součást bezpečnostního systému a protipovodňového poplachového systému města. Při události byly v plném rozsahu opakovane a efektivně využity jeho technické komunikační možnosti při odvysílání varovných a informačních relací. Byl aktivován také náhradní způsob varování obyvatel, při kterém rozhodující úlohu sehrály motorizované hlídky MPZ, které prostřednictvím VOA Z – varovných opticko-akustických zařízení a megafonů, kterými pokrývali lokality s problémovými polygony slyšitelnosti VISO. Krizové orgány informovaly veřejnost také prostřednictvím elektronických médií, kdy na stránkách webu SMZ byly uveřejňovány všechny důležité komunikáty formou tiskových zpráv, oznámení a prepisů relací, které se tak stávaly dostupné pro občany prostřednictvím sítě internet i na mobilních prostředcích. O významu této formy vnějších KK svědčí i fakt, že v dopoledních hodinách se stával web SMZ přetíženým či nedostupným. Významnou aktivitou, která se v oblasti vnějších KK stává standardem bylo zřízení informační telefonní linky pro občany a dostupnost jejich služeb po celou dobu kdy byla potřebná.

Vnější přímá krizová komunikace orgánů krizového řízení, tedy varování a informování obyvatel byla provedena v souladu s příslušným plánem, organizovaně, optimální formou, v potřebném rozsahu a efektivně. Klíčovou úlohu sehrál VISO a webové stránky SMZ www.zlin.eu. Kritické připomínky občanů, které v souvislosti s touto oblastní krizových komunikací odezněly, nejsou počtem ani významem rozhodující a autorka se jimi zabývá v jiné části této práce. Dílčí kritika nemůže významně snížit jednoznačný dojem profesionality a kompetentnosti krizových orgánů SMZ k řešení vnějších krizových komunikací.

4.1.3 Komunikace s veřejností a se zástupci sdělovacích prostředků

V rámci komunikace s veřejností a se zástupci sdělovacích prostředků je stěžejním úkolem zvládnutí neočekávaných negativních reakcí. KK pak mnohdy může vyžadovat mnohem více úsilí včetně profesionálních komunikačních dovedností než řešení vlastní krizové situace. Z hlediska vztahů k veřejnosti totiž není opravdovou krizí to, co se skutečně přihodilo, nýbrž to, co si o události myslí občané. Dobrá KK ať už ve formě tiskových zpráv či přes média může mnohé vysvětlit, utišit a narovnat tak jako tomu bylo i v případě KK požáru 103. budovy. Lze konstatovat, že vnější krizová a mediální komunikace zúčastněných subjektů byla zvládnuta velmi dobře. Už fakt, že MU je největším požárem na území Zlína v posledních desetiletích a jednou z prvních ostrých prověrek činnosti krizových orgánů a jejich schopnosti zvládat mimořádnou situaci odlišnou od opakovaných povodní, posiluje význam zkušeností a schopností. Analýza MU a vnějších krizových komunikací prokázala, že mediální tým složek IZS, SMZ i ZK je připraven a schopen řešit mediální krizové komunikace na úrovni vysokého standardu. Je schopen reagovat na požadavky médií, ale také čelit nepřiměřenému mediálnímu tlaku, vyvracet dezinformace a spekulace, upřesňovat fakta a vést komunikační proces efektivně a plánovitě. O informace k MU byl velký zájem - začátek roku, noční čas vzniku MU, rychlost a aktuálnost zpracování komunikátu předurčila především zájem zpravodajských internetových serverů. Některé z nich uvedly první informace jen několik hodin po vzniku MU. Osoby odpovědné za mediální krizové komunikace však na tuto skutečnost reagovaly velmi profesionálně. Nejčastější formou mediální krizové komunikace v úvodu se stalo vystoupení tiskových mluvčích z místa MU a vydávání tiskových zpráv. Horká, tištěná i internetová média tak v podstatě rozšiřovala a doplňovala informační bázi přímé krizové komunikace orgánů krizového řízení. Působily tedy křížové efekty komunikačních aktivit, které bez vylučovacího efektu či závažných rozporů posilovaly kvalitu informačního procesu. K nežádoucím reakcím, projevům paniky nebo

chaosu či strachu nedošlo ani v bezprostřední blízkosti místa události či při zjištění závažných skutečností jako byl výskyt amoniaku ve zplodinách hoření. Lze konstatovat, že vnější krizové komunikace krizových orgánů a složek byly prováděny v souladu s požadavky legislativy, dle dostupných plánů komunikace, podle potřeb a požadavků vlastních i s přihlédnutím k požadavkům médií, bez závažných chyb, odpovídajícími formami. Vnější krizové komunikace krizových orgánů tedy naplnily plánované a očekávané cíle.

Rozsah analyzovaných komunikátů, médií, komunikačních forem a aktivit je natolik rozsáhlý, různorodý a bohatý, že pro potřeby stanovení dílčích závěrů není možné upřednostňovat kterýkoliv ze zúčastněných orgánů či jimi zvolených mediálních forem nebo aktivit. Jedním z faktů je, že ucelený mediální obraz nemůže být výsledkem činnosti jednotlivce, ale distribuovaného mediálního týmu zastoupeného řadou jednotlivců i kolektivů krizových orgánů, organizací a složek, které se na řízení mimořádné události podílely.

4.2 Hodnocení KK podniku HP TRONIC, spol. s r.o.

Jak uvedl tiskový mluvčí HP TRONIC požár skladových prostor budovy č. 103 nemá žádný precedens jak z pohledu rozsahu škod tak co se týká zájmu médií a veřejnosti, čteně vlivu na fungování a běh provozu podniku. Mnoho procesů se vytvářelo tzv. za pochodu, protože nebyly popsány v interním plánu. I přes tuto skutečnost lze konstatovat odvedení velmi dobré práce celého krizového týmu společnosti HP TRONIC. Autorka BP hodnotí pozitivně využití moderní technologie FAQ, která nejenže splnila účel zabránění spekulací, ale také výrazně redukovala množství dotazů a diskusí tím, že rovnou vybrané nejčastěji pokládané otázky a odpovědi na ně, zpřístupnila jako jeden ze způsobů efektivních komunikačních aktivit. Další velmi účinnou formou rychlého a praktického sdílení informací se osvědčily videokonference v rámci spojení s odloučenými pracovišti. O zdařilé a profesionální úrovni KK společnosti svědčí i výsledek analýzy externí agenturou se zaměřením na komunikaci podniku v krizi, která dle slov TM pana Mgr. Bohuslava Komína nenašla žádné pochybení.

4.3 Naplnění kritérií informační kvality krizových komunikací

Z výsledků analýzy vyplývá, že KK ve všech posuzovaných oblastech byla včasná, srozumitelná, pravdivá, úplná a přiměřená rozsahu a významu MU a jejím možným následkům a dopadům. Kritéria informační kvality KK byla naplněna.

4.3.1 Hodnocení krizové komunikace z hlediska požadovaných mediálních účinků

Základní cíle krizové komunikace byly dosaženy, lidé omezili pohyb v oblastech označených za nebezpečné, nevyjížděli na komunikace v místě zásahu, omezili větrání, přizpůsobili se opatřením, které souvisely s preventivní evakuací předškolních zařízení.

4.3.2 Výskyt nežádoucích reakcí a jejich útlum

K negativním reakcím, šíření dezinformací, paniky, strachu a podobných nežádoucích společenských účinků v zásadě nedocházelo. Podle názoru autorky se na této skutečnosti svou měrou podílí v první řadě kvalitní KK všech zúčastněných aktérů. Pro budoucnost bude třeba posoudit roli sociálních sítí v procesu krizových komunikací, které především bezprostředně po vzniku události přeci jen určité náznaky negativních reakcí obsahovaly. Tyto reakce se vyskytovaly konkrétně na sociální síti Facebook, nicméně možnost odkazů na články elektronických médií či dostupné zprávy SMZ následně zabránily jakýmkoliv spekulacím a odsudkům, které by mohly vyvolávat dojem, že krizové orgány selhávají. Tento nový informační fenomén však může sehrát v budoucnosti naprosto netušené pozitivní role zvláště ve spojení s možností okamžitého sdílení fotografií, videozáznamů, audiozáznamů a dokumentů na principu víceúrovňové komunikace mezi přáteli a přáteli přátel bez územních nebo jazykových bariér. V této souvislosti je třeba posoudit rizika ve vztahu k standardním internetovým komunikačním nástrojům krizových orgánů, které musí být na nápor uživatelů sociálních sítí při MU technicky dimenzovány.

4.4 Dílčí závěr

Řešení krizové komunikace vybrané MU lze hodnotit kladně jak z hlediska plnění legislativních požadavků, tak z pohledu vyrozumění a KK orgánů KŘ. Stejně tak porovnání teoretických východisek a reálné vnější i vnitřní KK společnosti HP TRONIC, spol. s r.o.. Dalším parametrem je komunikace s veřejností a se zástupci sdělovacích prostředků. Na všech úrovních lze konstatovat, že bylo uskutečněno každým jednotlivcem i skupinou maximum pro zvládnutí a překonání krize vyvolané MU.

V souladu s východisky pro analýzu praktické části předkládané práce je možné konstatovat:

- Krizové komunikace společnosti HP TRONIC, spol. s r.o. jsou obchodním procesem, který se řídí plánem komunikací a ten byl při MU v plném rozsahu realizován s vysokou mírou profesionality.
- Krizová komunikace orgánů krizového řízení v oblasti vyrozumění, varování a informování občanů i komunikace s médii byla realizována v souladu s příslušnými plány, s vysokou mírou parametrů kvality komunikačního procesu.
- SMZ využilo v plném rozsahu dříve realizovaných investic do systému VISO, který sehrál významnou úlohu a měl by být dále technicky a územně rozšiřován.
- Požár 103. budovy v bývalém areálu SVIT je zdrojem významných informací a zkušeností nejen v oblasti krizové mediální komunikace ale v celém procesu krizového řízení.
- Autorka doporučuje, aby popisovaná problematika mohla být dále rozvíjena na úrovni studentských a vědeckých prací, jejich výsledky by pak mohly být publikovány v odborných časopisech a dále sdíleny formou příkladu Best Practice.

5 NÁVRH VYPLÝVAJÍCÍCH DOPORUČENÍ APLIKOVATELNÝCH V PRAXI

Provedená analýza v makro měřítku dokládá úroveň krizových komunikací při řešení MU požáru 103. budovy v bývalém areálu Svitu ve dnech 9. až 11. ledna 2013 jako vysoce nadstandardní, efektivní a prakticky bezproblémovou. Podrobnější zkoumání však ukazuje několik oblastí a námětů na zlepšení pro budoucnost. Autorka BP si je vědoma svých omezených znalostí a dovedností a necítí se být relevantní autoritou pro formulaci jednoznačných doporučení.

5.1 Návrhy pro oblast vnitřních krizových komunikací

- Užší komunikace a vzájemná informovanost mezi orgány krizového řízení a soukromými subjekty postiženými nebo dotčenými dopady MU.
- Vytvoření komunikačního modulu IS KŘ, který umožní hromadné předávání SMS zpráv skupinám subjektů tak aby mohly být plánovány jednotlivé komunikační úlohy včetně předpřipravených textů hlavních komunikátů.
- Mapovat vnitřní KK v komunikačním modulu IS KŘ.
- Doplnit funkci telefonní ústředny o možnosti uživatelské volby hromadného telefonního hovoru a automatického postupného obvolávání.
- Zvážit možnost použití telekonference nebo rozšířit její užití například s použitím standardních nástrojů IP telefonů, Skype, Lync apod. případně jednotlivé užívané telekonferenční platformy integrovat.
- Realizovat všechny naplánované komunikační úkoly včetně informování starostů obcí v SOORP (Správní obvod obce s rozšířenou působností).

5.2 Návrhy pro oblast vnějších krizových komunikací

- Dále rozšiřovat, rozvíjet a modernizovat systém VISO, přijímat technická opatření pro lepší pokrytí polygonů slyšitelnosti na důležitých komunikačních trasách doplnit VISO o textové informační tabule.
- Zpracovat plán náhradního nebo doplňkového vyrozumění z VOAZ zásahových vozidel a megafonů, zapojit do tohoto procesu všechny složky IZS.

- Web SMZ upravit a doplnit o účelovou službu FAQ KK konkrétní MU.
- Výrazně posílit odolnost webu SMZ proti přetížení.
- Zpracovat metodiku a dílčí plán pro zřízení bezplatné veřejné telefonní linky pro veřejnost.
- Posoudit možnosti a zpracovat projektový záměr SMS portálu pro hromadné rozesílání varovných a informačních zpráv prostřednictvím operátorů GSM sítí do lokalit pokrytí jednotlivých BTS.
- Zvážit využití možností sociálních sítí jako informačního fenoménu pro oblast vnější krizové komunikace.

5.3 Návrhy pro oblast informování veřejnosti a spolupráce s médii

- Doplnit příslušný plán KK o standardizované tiskové zprávy, které budou doplněny o aktuální informace.
- Vytvořit uzavřenou část portálu pro zástupce médií umožňující aktuální sdílení dokumentů, fotografií, videozáznamů, relací a prezentací.
- Docenit význam tiskové konference jako důležité komunikační formy.
- Zpracovat formát umožňující sdílení příkladů Best Practice, např. formou případové studie Case Study.
- Posoudit možnost dohody s vlastníky a provozovateli světelných reklamních informačních ploch.

ZÁVĚR

Předkládaná bakalářská práce se zabývá problematikou krizových komunikací při mimořádné události, kterou představuje největší požár v novodobých dějinách města Zlína, při kterém zasahovalo více než 50 jednotek profesionálních a dobrovolných hasičů, zasedal Krizový štáb obce s rozšířenou působností, do bezpečí byly přemístěny stovky dětí a desítky zaměstnanců mateřských škol a jeslí, ovzduší bylo opakovaně monitorováno na výskyt škodlivin a náklady na likvidaci následků mimořádné události i přímé škody jsou vyčísleny na stovky milionů korun.

Krizová komunikace realizována vlastníkem objektu, zasahujícími složkami i krizovými orgány všech stupňů byly detailně analyzovány. K projevům paniky, šíření dezinformací a nežádoucímu jednání jednotlivců nebo skupin obyvatel prakticky nedocházelo. Naopak, díky včasnému a technicky skoro bezchybnému varování a informování obyvatel bylo dosaženo žádoucích účinků krizové komunikace.

Činnost všech aktivních aktérů, kteří se podíleli na minimalizaci škod a negativních dopadů mimořádné události je možné označit za kvalitní. To platí v plné míře i o tiskových mluvčích, zástupcích krizového managementu, vedoucích zaměstnancích a ostatních osobách, které jakýmkoliv způsobem vstoupili do složitého procesu krizové komunikace této mimořádné události.

Přestože, je možné všechny oblasti, které jsou v této práci posuzovány hodnotit jako hodnotný příklad dobré praxe, poukazuje práce na řadu možností na dílčí zlepšení, doplnění a aktualizaci. Současně se díky analýze odkryl prostor pro uplatnění i nových dosud nepoužitých technických informačních kanálů a metod využitelných pro krizové komunikace.

Cíl bakalářské práce, analýza krizové komunikace vybrané mimořádné události a porovnání teoretických východisek s konkrétním řešením krizové komunikace byl splněn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie:

- [1] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
- [2] ZUZÁK, Roman a Martina KÖNIGOVÁ. *Krizové řízení podniku. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2009, 253 s. ISBN 978-80-247-3156-8.
- [3] ZAPLETALOVÁ, Šárka. *Krizový management podniku pro 21. století. 1. vyd.* Praha: Ekopress, 2012, 166 s. ISBN 978-80-86929-85-9.
- [4] MCQUAIL, Denis. *Úvod do teorie masové komunikace. Vyd. 2.* Praha: Portál, 2002, 447 s. ISBN 8071787140.
- [5] NĚMEC, Petr. *Public relations: komunikace v konfliktních a krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1999, 125 s. ISBN 8085943662.
- [6] RICHTER, Rostislav. *Výkladový slovník krizového řízení*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 164 s. ISBN 978-80-86640-54-9.
- [7] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [8] HORÁK, Rudolf. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]*. Praha: Linde Praha, 2011, 456 s. ISBN 978-80-7201-827-7.
- [9] ANTUŠÁK, Emil. *Krizová připravenost firmy*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, 182 s. ISBN 978-80-7357-983-8.
- [10] REKTOŘÍK, Jaroslav. *Krizový management ve veřejné správě: teorie a praxe*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2004, 249 s. ISBN 80-86119-83-1.
- [11] BEDNÁŘ, Vojtěch. *Krizová komunikace s médii*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 183 s. ISBN 978-80-247-3780-5.
- [12] FREEDMAN, Des a Daya Kishan THUSSU. *Media and terrorism: global perspectives*. 1st pub. Los Angeles: SAGE, 2012, xiii, 322 s. ISBN 978-1-4462-0157-2.

- [13] LUNDGREN, Regina E a Andrea H MCMAKIN. *Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety, and health risks*. 4th ed. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, c2009, xvi, 362 s. ISBN 978-0-470-41689-1.
- [14] SVOZILOVÁ, Ivana. *Krizová mediální komunikace při pandemických nákazách: diplomová práce*. Zlín, 2008. 95 l., Univerzita Tomáše Bati, Fakulta multimediálních komunikací. Vedoucí práce Svatava Navrátilová.

Internetové zdroje:

- [15] AION. Ústavní zákon o bezpečnosti České republiky. ZEMAN, HAVEL a TOŠOVSKÝ. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2000 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-110>
- [16] AION. Zákon o Hasičském záchranném sboru ČR. KLAUS, HAVEL a ZEMAN. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2000 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-238>
- [17] AION. Zákon o IZS. KLAUS, HAVEL a ZEMAN. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2000 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [188] AION. Zákon o krizovém řízení. KLAUS, HAVEL a ZEMAN. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2000 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>
- [19] AION. Zákon o hospodářských opatřeních pro KS. KLAUS, HAVEL a ZEMAN. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2000 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-241>
- [20] AION. Předpis č. 59/2006 Sb. KLAUS, PAROUBEK a ZAORÁLEK. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2006 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-59>
- [21] AION. Zákon České národní rady o požární ochraně. KEMPRNÝ a, KORČÁK. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 1985 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1985-133>
- [22] AION. Předpis č. 246/2001 Sb. GROSS. *www.zakonyprolidi.cz* [online]. 2001 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-246>

- [23] WEBSYSTEM. Krizové situace. KOSTELNÍK. *www.zlin.eu* [online]. 2008 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zlin.eu/page/29680.krizove-situace>
- [24] MINISTERSTVO VNITRA ČR. Terminologický slovník - krizové řízení a plánování obrany státu. *www.mvcr.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník-krizove-řízení-a-planování-obrany-statu.aspx>
- [25] NETOPIIL. Vše nasvědčuje, že se zásah chýlí ke konci. *www.hzszlk.eu* [online]. 2013 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://archiv.hzszlk.eu/clanek/2424/lozisko-horeni-bylo-likvidovano/>
- [26] DVOŘÁK. V areálu bývalého Svitů hoří. Omezte větrání. *www.zlin.eu* [online]. 2013 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.zlin.eu/article/100975.v-arealu-byvaleho-svitu-hori-omezte-vetrání/>
- [27] Varovný a informační systém obyvatel. *www.mpzlin.cz* [online]. 2010 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: http://www.mpzlin.cz/index_5a4c90adee0749e8617afa8f692645b5.html
- [28] O firmě. HP TRONIC. *www.hptronic.cz* [online]. 2008 [cit. 2013-05-11]. Dostupné z: <http://www.hptronic.cz/o-firme.html>

Archivy:

- [29] Fotoarchiv fotografa Emila Hošáka, Požár 103. budovy, foceno ve dnech 9.1.-11.1.2013
- [30] Archiv Městské policie Zlín, složka Požár 103. Budovy
- [31] Archiv HP TRONIC, spol. s r.o., oddělení marketingu a komunikací, Mgr. Bohuslav Komín, tiskový mluvčí společnosti

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BP ČR	Bezpečnostní politika České republiky.
BTS	Base Transceiver Station.
ČTK	Česká tisková kancelář.
DSZO	Dopravní společnost Zlín-Otrokovice.
FAQ	Frequently asked questions.
FO	Fyzická osoba.
GIS	Geografický informační systém.
GŘ HZS	Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru.
GSM	Global System for Mobile.
HZS	Hasičský záchranný sbor.
IP	Internet Protocol.
IS KŘ	Informační systém krizového řízení.
IZS	Integrovaný záchranný systém.
JPO	Jednotka(y) požární ochrany.
KHS ZK	Krajská hygienická stanice Zlínského kraje.
KK	Krizová komunikace.
KOPIS	Krajské operační a informační středisko.
KOS PČR	Krajské operační středisko PČR.
KŘ	Krizové řízení.
KS	Krizová situace.
KS PČR	Kriminální služba PČR.
KŠ	Krizový štáb.
MČ	Městská část.
MF Dnes	Mladá Fronta Dnes.

MŠ	Mateřská škola (Mateřské školy).
MU	Mimořádná událost.
NP	Nadzemní podlaží.
PČR	Policie České republiky.
PO	Právnícká osoba.
PO	Požární ochrana.
PS	Pracovní skupina.
PSMZ	Primátor Statutárního města Zlín.
ŘMPZ	Ředitel Městské policie Zlín.
SDH	Sbor dobrovolných hasičů.
SMS	Short message service.
SMZ	Statutární město Zlín.
SOORP	Správní obvod obce s rozšířenou působností.
SPS	Stálá pracovní skupina.
TM	Tiskový mluvčí.
TZ	Tisková zpráva.
VISO	Varovný informační systém obyvatel.
VOAZ	Výstražné opticko-akustické zařízení.
VZ	Velitel zásahu.
ZAME	Zaměstnanec (Zaměstnanci).
ZK	Zlínský kraj.
ZZS	Zdravotnická záchranná služba.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Schéma orgánů veřejné správy</i>	<i>11</i>
<i>Obr. 2. Management řízení mimořádné události/zásahu</i>	<i>15</i>
<i>Obr. 3. Cílové skupiny krizové komunikace</i>	<i>19</i>
<i>Obr. 4. Proces plánování krizové komunikace</i>	<i>24</i>
<i>Obr. 5. Schéma vyrozumění členů krizových orgánů</i>	<i>28</i>
<i>Obr. 6. Fotografie 103. budovy při zásahu</i>	<i>44</i>
<i>Obr. 7. Schéma vnitřní komunikace KŠ ORP Zlín při vzniku MU dne 9.1.2013</i>	<i>46</i>
<i>Obr. 8. Schéma rozmístění koncových prvků VISO</i>	<i>48</i>
<i>Obr. 9. Fotografie hasiče při zásahu</i>	<i>50</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Přehled kritérií informační kvality</i>	18
<i>Tab. 2 Sedm kroků efektivní komunikace</i>	20
<i>Tab. 3 Rozdělení komunikačních prostředků podle typu komunikace</i>	21
<i>Tab. 4. Časová osa průběhu události</i>	36
<i>Tab. 5. Časová osa KK MU</i>	54

SEZNAM PŘÍLOH

P I STRUKTURA KRIZOVÉ LEGISLATIVY

P II SCHÉMA KŠ ORP ZLÍN

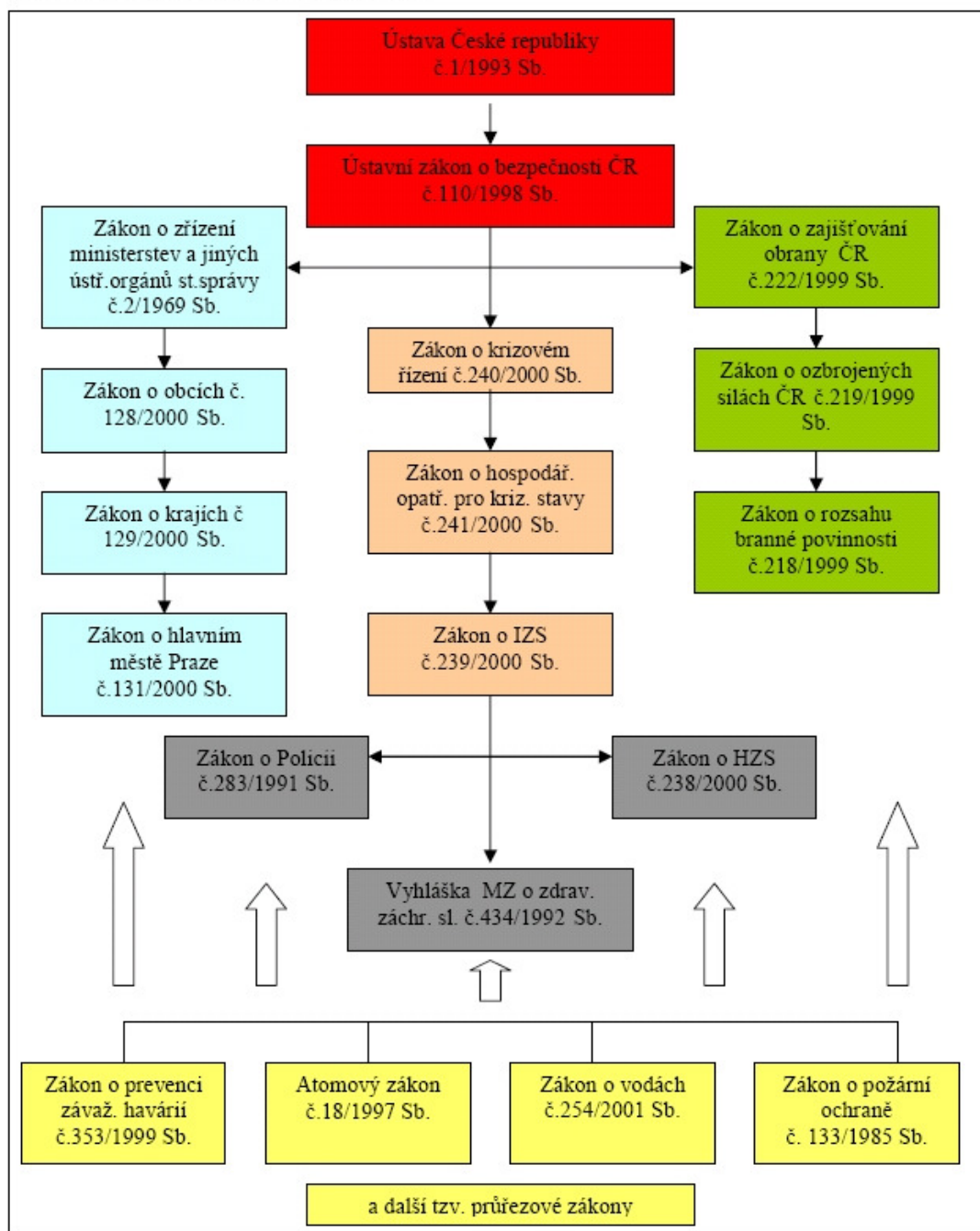
P III TZ TM SMZ ZE DNE 9.1.2013

P IV TZ TM HZS ZK ZE DNE 9.1.2013

P V ČLÁNEK OTIŠTĚNÝ VE ZLÍNSKÉM DENÍKU DNE 10.1.2013

PŘÍLOHA P I: STRUKTURA KRIZOVÉ LEGISLATIVY

Schéma 1: Struktura krizové legislativy



Zdroj: CD „Kurz odborné přípravy tajemníků krizových štábů určených obcí.“

PŘÍLOHA P II: SCHÉMA KŠ ORP ZLÍN

**Krizový štáb obce s rozšířenou působností Zlín
(KŠ ORP Zlín)**

P.č.	Funkce v KŠM	Jméno, příjmení	Organizace	
1	Bezpečnostní rada ORP Zlín (BR ORP Zlín)	Předseda BR	Miroslav Adámek	
2		Zástupce PBR	Ondřej Běták	
3		Členové BR	Bedřich Landsfeld	MMZ – náměstek primátora
4			Helena Eidová	MMZ – tajemnice MMZ
5			Václav Karkoška	PČR ZK – ředitel ÚO PČR ZK
6			Pavel Dekret	HZS ZLK - ředitel odboru IZS a služeb HZS ZK
7			Milan Kladníček	MPZ – ředitel MPZ
8			Tajemník BR	Václav Kostelník
9		Tajemník KŠ	Václav Kostelník	MMZ / VOKŘaO
	Stálá pracovní skupina KŠ (SPS KŠ)	Vedoucí SPS	bude určen na úvodním zasedání KŠ	
			bude určen na úvodním zasedání KŠ	
10		PRACOVNÍCI MMZ a MPZ	Tomáš Lang	MMZ / VOKP
11			Vladimíra Pavlovová	MMZ / VOŽPaZ
12			Antonín Šrajcr	MMZ / VOOSA
13			Leopold Bednařík	MMZ / VOORIA
14			Jiří Jelínek	MMZ / VOVS
15			Petr Skácel	MMZ / VOSaDŘ
16			Ivo Divoký	MMZ / VOMZ
17			Iveta Žárská	MMZ / VOŠ
18			Jana Pobořilová	MMZ / VOEaM
19			Vladimír Chudárek	MMZ / VOEaM
20			Zdeněk Dvořák	MMZ / TM MMZ
21			Renata Zipperová	MMZ / OKP
22			Monika Michalková	MMZ / OKP
23			Vladimír Hanák	MMZ / OKŘaO
24			Pavel Janík	MPZ
25			Marek Král	MPZ
26			Michal Kočenda	MMZ / OI
27			Jana Lysáková	MMZ / OKŘaO
28			Hana Čuřillová	MMZ / OKŘaO
29		Hana Raková	MMZ / OKP	
30		Renata Vařáková	MMZ / OKP	
31		Marcel Červený	MMZ / OVS	
32		Vladimír Bakala	MMZ / OKŘaO	
33		IZS a další odborníci	Jiří Moskva	HZS ZK
34			Vojtěch Meisl	PČR ZK
35			Hana Polešáková	ZZS ZK

PŘÍLOHA P III: TZ TM SMZ ZE DNE 9.1.2013

Oficiální stránky města Zlína

Nacházíte se zde: [OBČAN](#) > [Tiskové zprávy](#) > Čpavek v ovzduší zdraví neohrožoval

Tiskové zprávy

Čpavek v ovzduší zdraví neohrožoval

09.01.2013

Zlín – Čpavek v hodnotách neohrožujících zdraví, překročený prachový limit. Takové jsou výsledky měření stavu ovzduší, které provedly mobilní laboratoř hasičů a měřicí vůz HORIBA Zdravotního ústavu z Ostravy v souvislosti s požárem skladu elektroniky v bývalém areálu Svitu. Kvalita ovzduší je opakovaně v hodinových intervalech měřena na několika místech Zlína, vyhodnocují se desítky látek, které by se v ovzduší mohly vyskytovat. Tuto chvíli jsou všechny v podlimitním množství.

"Čpavku nikdy nebylo v ovzduší tolik, aby představoval pro obyvatele nějaké nebezpečí. Detekovali jsme ho především v centru města. V okrajových, zejména výše položených lokalitách, naměřen nebyl. Tam, kde zjištěn byl, jeho množství v současnosti kleslo pod doporučené hodnoty," ujistila Dana Šviráková, ředitelka Krajské hygienické stanice se sídlem ve Zlíně.

Kvůli požáru se v ovzduší objevilo nadlimitní množství prachu, jak vyplynulo z měření na Havlíčkově nábřeží. "Norma je 50 mikrogramů na metr krychlový, my jsme naměřili o 20 mikrogramů na metr krychlový více, což byl stav nadlimitní. Jeho množství ale klesá. Hodnoty prachu ale nikdy nebyly tak vysoké, aby ohrožoval zdraví obyvatel Zlína," ujistila Dana Šviráková.

Stav ovzduší by se měl v dalších hodinách zlepšit. "Podle předpovědi počasí přijde okluzní fronta a začne mírně foukat. To pomůže vzduch vyčistit. Nadále však platí, aby lidé z preventivních důvodů nevětrali," konstatoval Bedřich Landsfeld, který řídí zasedání Krizového štábu obce s rozšířenou působností.

Čtenost článku: 418

[« zpět](#)

Aktualizoval Pavel Straka dne 09.01.2013 14:58

Odpovědná osoba/odbor: Zdeněk Dvořák / Tiskový mluvčí Magistrátu města Zlína

Copyright © 2008, Magistrát města Zlína; všechna práva vyhrazena

[Ochrana osobních údajů](#), [Prohlášení o přístupnosti](#) | [Mapa webu](#)

[xhtml](#) | [css](#) | [WebSystem® - CMS by AVONET](#)

Kontakt: webmaster@zlin.eu

PŘÍLOHA P IV: TZ TM HZS ZK ZE DNE 9.1.2013

	Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje Přiluká 213 Zlín	tisková zpráva
11.1.2013 		
ložisko hoření bylo likvidováno		
Vše nasvědčuje, že se zásah ohýlí ke konci.		
		
Ve včerejších odpoledních a podvečerních hodinách pokračovalo hašení ložiska požáru ve IV. nadzemním podlaží objektu. Bylo také prováděno nepřetržitě odčerpávání vody ze sklepních prostor.		
Vzhledem ke skutečnosti, že ani intenzivní prolévání zadní části čtvrtého podlaží z plošin výškové techniky nevedlo k zásadnímu omezení hoření, pokusil se zasahující hasiči o proražení dvou otvorů ve zděvu příčky zasažené části a to ze strany požárem nezasažené a staticky stabilní části objektu. Bylo také využito blízkého stavebního prostupu ve vnitřní příčce.		
Po použití bouracího kladiva a nářadí se podařilo otvory prorazit, a mohlo dojít k nasazení tří útočných proudů, kterými byla dodávána voda do prostoru ložiska hoření. Po zahájení hasebních prací z tohoto směru se rychle ukázalo, že dochází k zásadnímu omezení hoření zasažených materiálů.		
V podvečerních hodinách dne 10.1. bylo provedeno vystřídání velení zásahu a zasahujících jednotek. Sřídání zasahujících hasičů bylo využito také k dalšímu snížení počtu přítomných jednotek a to s ohledem na efektivitu prováděných hasebních prací v odpoledních hodinách.		
Na místě události bylo ponecháno pět jednotek profesionálů, jednotky dobrovolných hasičů a jednotka HZS Olomouckého kraje byly odeslány na své základny. Mimo našich profesionálních jednotek dále zasahuje i jednotka Moravskoslezského kraje a příslušníci záchranného útvaru z Hlučína.		
V průběhu včerejších nočních hodin se podařilo odčerpat veškerou vodu ve sklepních prostorech objektu a do půlnoci i zcela likvidovat ložisko hoření ve čtvrtém podlaží. Od půlnoci do dnešních ranních hodin už hasiči pouze kontrolovali stav na požářišti.		
Vzhledem k zásadnímu posunu v prováděných pracích na místě události lze předpokládat, že dojde k ukončení zásahu a předání místa odpovědným osobám. Definitivní rozhodnutí však padne až na základě následující porady velení zásahu.		
Autor: por. Bc. Libor Netopil tiskový mluvčí HZS Zlínského kraje 950 670 121 telefon www.hzszlk.eu internet libor.netopil@dc.tzsr.cz e-mail		

**PŘÍLOHA P V: ČLÁNEK OTIŠTĚNÝ VE ZLÍNSKÉM DENÍKU DNE
10.1.2013**

Mohutný oblak kouře ze Svitu zcela pohltil panorama Zlína

Situace na místě požáru ve Svitu byla často nepřehledná. Požár přilákal desítky zvědavců



„Jsem tady od půl osmé. Teď jsem byl nahore podruhé asi hodinu a je to pěkně nepřehledné. Nejste tam pořádně nic vidět.“
zasažený hasič

pohledem redaktora

MAREK HOUSER
Zlín – Ani na Silvestra se nevznášelo vzduchem bílé kouřové oblaky od výškových částí různých budov. Sloupaje od 100. budovy v bývalém areálu Svit ve Zlíně. Hustý kouř stoupající z areálu v centru zcela zahalil panoramu města. A to taková, že nebylo vidět ani jeho dominantu – senegrošopochodnou stálo krajského úřadu, zlínský národní divadlo, Písmo u hřbitův hřbitvu, vyatlo, a zřejmě: hodné dlouho stál bud, několik desítek hasičských vozů, kazaček za nimi situací koordinujícího policie a za nároky, které dříve označovala bezpečné území, pozoroval obrovský požár sádla-dové budovy civilistů.
„Děním tady v areálu na šestnáct let, ale takový požár vidím prvně. Je to opravdu síla. To budou hašt snad týden, než to úplně zhasne.“ komentoval pozorně sledující Pavel

Vraník, který společně s kolegy stál u pásky a s mobilem v ruce pořizoval fotky.
Zvědavci stáli všude. Někteří u brány továrny Mitas, ne parkovní u stl. budovy, další skupinky byly roztroušeny v blízkých uličkách, kterými šlo na dálnici kolo-vitě. Požár zřejmě byl v blízkosti B. Janice Dřívova, která měla na autobusové zastávce Zahradnická. „Slyšela jsem v rádiu, že hoří. Že je to ale až tak velké, jsem se tedy nečekala. V centru je to to hodně cítit, ale vidět to kvůli mlaze není.“ svědčila se zvědavá žena.

Na místě byly jednotky tří krajů
Zatímco obyvatelé města, ale i návštěvní kolemdoucí či je-douci, kterých se kvůli požáru zastavovalo hodně, police pu-zorovali přímo u budovy kmi-něli hasiči. Na místě zasob-vole několik desítek jednotek hasičů ze Zlínského, Osmouckého a Moravskoslez-ského kraje a společně s poli-cisty tvořili v okolí asi 100 lidí. Většinu se přitom počítá

scházeli. „Jsem tady od půl osmé. Teď jsem byl nahore podruhé asi hodinu a je to pěkně nepřehledné. Nejste tam pořádně nic vidět.“ popsal jeden z hasičů bezprostředně po-či, co sjezd z dlouhého ramene výškového zabitku, ze které ho skvěle rozblá omla srážka do budovy hasičskými vozy.
Krátko po půlnoci, kdy už hasiči, které kolegové vystřídali, doplňovali energii pře-vezoum obědem, psal na chytl v jedné straně histoy soupra-dy. Odhálila se tak čeruočerná stěna s okny bez skla a za rím bylo jasné vidět pračky, lodničky a další spo-řehnce, které ve skladu elek-troniky měla uložit firma Hř Tronic. Nečtválo to ovšem dlouho, neboť se na jedné z krahle objevily panely a ha-šení doprovázené dymem opět začalo.
„Těžko teď odhadovat, jak dlouho budou práce trvat, bude to ale náročné, s kompletním dohřeváním a rozebráním šod to vidím na několik dnů.“ řekl mluvčí krajských hasičů Luboš Neop-il, který za celý den neodtrhl

telefon od ucha. Hasiči leh po-chtíli s dnu, že budou mít v dal-sích hodinách a určité l dýchacích prostředcích plně ruce práce a majitelé budovy plnou hlavu problémů.

Dopravní společnost nasadila pro evakuaci devět autobusů

Zlín – V souvislosti se včera rájem požárem a narušenou mikroobětou evakuací dětí z mateřských škol a jeal ve Zlíně zakřívá i rušná chvíle lá-ě dopravní Dopravní společnost Zlín – Otrokovice (DSZO), která jejich přepravu zajišťovala. Stovky dětí z má-terských škol bylo totiž nutné došat mimo ob-last zasaženou kouřem a ho-řícího objektu.

„Křivý šláb nás poštědál, abychom svými dopravními prostředky zajistili v této mi-mořádné situaci odvoz dětí z vybraných škol. Již po oznámení této porážky při-řlázně v 7.40 hodin začali naši dispečerí evakuat potřebné děti a připravovat volné auto-busy.“ uvedl vedoucí dopravního úseku DSZO Pavel Nosálek, který za půle DSZO součinnost s krizovým štábem koordinoval. Ředitel DSZO se zatím účastnil přímo práce krizového štábu v budově městské policie.

9 vozů připravili za 10 minut
Báhem: deseti minut měli dis-pečeři připraveno devět auto-busů, z toho tři kloboukové vo-zy. Za velmi usetří, doprovázení řidiči, pracovníci tří čtyř, kte-ří mají pověřeni k řízení au-to-busů, řidiči, kteří v tu dobu

korřili své řádné služby.“ uvedl Nosálek s tím, že byli kontaktováni i nekřiví řidiči, kteří měli volno a byli k zvu-šení na telefon.

„První příkaz k zvušení odvozu byl vydan v 1.55 ho-din.“ vzpomněl Nosálek. Ty-kále odvozu dětí z Mateřské školy Osvooboditelů a Jesti Týřova. V tomto případě od-vozily autobusy DSZO děti do MŠ v městské části Mě-lenovic. Další autobusy by-ly vypraveny v 8.41 hodin. Do kina v Malenovicích byly pře-vezeny děti z mateřských škol Osvooboditelů (opakovně). Na vyhledání v Malenovicích, ze Ško-ly.“ vypravoval vedoucí DSZO přejevila také vlastní vozidlo nasmik přepravě dětí ze zlínských škol (do kina květen v Malenovicích. V 11.07 byl vyslán autobus DSZO z Malenovic do Městské škol-ky Křasova do Malenovic.

„Všechny požadavky kriz-ového štábu na mikroobětý odvoz dětí se nám podařilo prakticky okamžitě upokojit. Někdy vozový park i pořídit ři-ďiči budou přepravě i pro případnou pozdější přepravu dětí zpatky do jich škol.“ do-dal Pavel Nosálek. Dispečerí světlí, porně dopoledne i proto, že mimo tyto mikroobětý udá-losti museli řídit i křiž opo-ždě-vané výpisky napojení tra-kejsouvé sítě. (10)

Stamilonové škody společnost nepoleží

Zlín – Požár, který včera po půlnoci záchvatil skladové prostory společnosti Hř Tronic, způsobil škodu, která se vyří-ší přes 210 milionů korun. Požár vznikl v budově č. 105 v are-álu Svit ve Zlíně, kde byly skladem tisíce spotřebičů. „V prostorách esdmpřístro- budovy byly uskladněny elektrospotřebiče, zejména malé domácí spotřebiče. Pokud se poštval první hrubé odhady, že všechny skladové zásoby a vybavení skladu byly po-žárem, hřestným hasením a zakoupením zničeny, přetvořil škoda částečně 210 milionů korun.“ řekl Bobulav Komín, ři-čkový mluvčí společnosti Hř Tronic Zlín.
Podle této slovo požár, který způsobil materiální škody na ma-jetnu a zboží, nebude mít dramatické vlivy na oběd u obchoze vnitřní formy, v atě: na skladu, řídicí a další zaměstnanci zlm-šého skladu budou od čtvrtky vypomáhat na hlavním skladě společnosti v Týřově nad Otrok. Dodávky zboží z tohoto cen-trálního skladu nahradí v tuto chvíli rozpořádaný sklad ve Zlí-ně.“ řekl Komín. Co se týká skladového zboží, největší část zničených skladových zásob ve Zlíně jsou malé domácí spotře-біče.



POZOR!!!
Akce končí 18.1.2013!!!

2 dárky za cenu jednoho: pomůžou a potěší

Lék Wobenzym® 800 tbl.
+ poukázka na dárek zdarma
v hodnotě cca 350 Kč + heřtvořová mléka Melodii dle Vašeho výběru

Wobenzym® obsahuje medvědí kyseliny v 2100 mg v 100 tabletách. Cena poštovního obalování: www.wobenzym.cz, kontakt: tel. 800 20 20 20, www.wobenzym.cz, e-mail: info@wobenzym.cz, 251 6 Pilsbena

Více na www.wobenzym.cz

až 70% slevy

Zimní výprodej

VE ZLÍNĚ NÁS NAJDETE

- OG CENTRO ZLÍN
- ZLATÉ JABKO ZLÍN