

Nástroje komunikace orgánů krizového řízení s obyvatelstvem

Pavel Greinecker

Bakalářská práce

2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav ochrany obyvatelstva

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Pavel Greinecker**
Osobní číslo: **L17046**
Studijní program: **B2825 Ochrana obyvatelstva**
Studijní obor: **Ochrana obyvatelstva**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Nástroje komunikace orgánů krizového řízení s obyvatelstvem**

Zásady pro vypracování

1. Seznamte se s teoretickými základy problematiky komunikace orgánů krizového řízení s obyvatelstvem.
2. Zaměřte se na nástroje komunikace orgánů krizového řízení s obyvatelstvem.
3. Analyzujte a popište funkčnost nástrojů komunikace vybraných obcí.
4. Analyzujte průběh komunikace orgánů krizového řízení při historické mimořádné události, případně navrhněte postup pro zlepšení komunikace.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché. ISBN 9788024725109.
2. HORÁK, Rudolf. Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]. Praha: Linde Praha, 2011, 456 s. ISBN 9788072018277.
3. ŘEHÁK, David, Bohumír MARTÍNEK a Petra LEGIERSKÁ. Ochrana obyvatelstva v kontextu aktuálních bezpečnostních hrozeb. 2. rozšířené vydání. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2019, 233 s. SPBI Spektrum. Červená řada. ISBN 978-80-7385-220-7.
4. HADDOW, George D., Jane A. BULLOCK a Damon P. COPPOLA. Introduction to emergency management. Amsterdam: Elsevier, [2017], xx, 497 s. ISBN 9780128030646.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jakub Rak, Ph.D.**
Ústav ochrany obyvatelstva

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2020**
Termín odevzdání bakalářské práce: **14. května 2021**

L.S.

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka

prof. Ing. Dušan Vičar, CSc.
ředitel ústavu

V Uherském Hradišti dne 2. prosince 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- 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 právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- 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);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- 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 samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- Že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 12. 5. 2021

Jméno a příjmení studenta: Pavel Greinecker

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce popisuje nástroje komunikace orgánů krizového řízení s obyvatelstvem. Cílem práce je seznámit čtenáře se základy krizového řízení, krizové komunikace a nástroji komunikace. Analyzovat průběh komunikace na webových stránkách vybraných obcí při mimořádné události a zjistit, které nástroje komunikace byly použity v rámci pandemie Covid-19.

Klíčová slova: krizová komunikace, krizové řízení, nástroje krizové komunikace

ABSTRACT

This bachelor thesis describes the tools of communication of crisis management bodies with the population. The aim of the thesis is to acquaint the reader with the basics of crisis management, crisis communication and communication tools. Analyze the course of communication on the websites of municipalities in case of emergency and find out what communication tools were used during the Covid-19 pandemic.

Keywords: crisis communication, crisis management, the tools of crisis communication

Rád bych poděkoval především vedoucímu práce panu Ing. Jakubu Rakovi, Ph.D, za odborné vedení, velkou ochotu, cenné rady a informace, které mi poskytl pro zpracování závěrečné práce. Dále bych chtěl poděkovat všem starostům obcí a krizovým manažerům, za poskytnuté informace, bez kterých bych se neobešel. Velké poděkování patří i mojí rodině, která mě podporovala ve studiu.

Prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ	13
1.1 HISTORIE	13
1.2 VYMEZENÍ POJMŮ.....	14
1.3 PRÁVNÍ NORMY	16
1.3.1 Základní předpisy	16
1.3.2 Ostatní předpisy	16
2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	19
2.1 CÍLE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	20
2.2 ROZDĚLENÍ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	21
2.2.1 Vyrozumění.....	21
2.2.2 Varování a informování obyvatelstva	21
2.3 PROSTŘEDKY KRIZOVÉ KOMUNIKACE.....	21
2.4 ZÁSADY KRIZOVÉ KOMUNIKACE	22
2.5 TISKOVÝ MLUVČÍ	23
3 NÁSTROJE KRIZOVÉ KOMUNIKACE	24
3.1 KOMUNIKACE PRACOVNÍKŮ KŘ S VEŘEJNOSTÍ PŘÍMO.....	24
3.1.1 Hlášení.....	24
3.1.2 Mobilní telefony	27
3.1.3 Plošné rozesílání SMS.....	28
3.1.4 Mobilní rozhlas	28
3.2 KOMUNIKACE PRACOVNÍKŮ KŘ S VEŘEJNOSTÍ PŘES MÉDIA	28
3.2.1 Tiskové konference	28
3.2.2 Tiskové zprávy zaměřené na klíčové sdělení.....	29
3.2.3 Webové stránky.....	29
II. PRAKTICKÁ ČÁST	31
4 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ V PRAXI	32
4.1 POVODEŇ Z PŘÍVALOVÝCH DEŠŤŮ VE DVOU SOUSEDÍCÍCH OBCÍCH	32
4.2 ROZSÁHLÝ POŽÁR SKLÁDKY PNEUMATIK	33
4.3 NÁLEZ MUNICE V OBCI A NUTNOST EVAKUACE	33
4.4 EPIDEMIE, PANDEMIE	34

4.4.1	Charakteristika a příčiny	34
4.4.2	Dopady	35
4.4.3	Prováděná opatření	35
5	ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU.....	36
5.1	COVID-19	36
5.2	CÍL ANALÝZY	36
5.3	ORP BYSTRICE POD HOSTÝNEM	37
5.3.1	Webové stránky města	37
5.3.2	Dílčí závěr	38
5.4	ORP OTROKOVICE	39
5.4.1	Webové stránky města	40
5.4.2	Dílčí závěr	41
5.5	ORP HOLEŠOV	41
5.5.1	Webové stránky města	42
5.5.2	Dílčí závěr	43
5.6	VYBRANÉ INFORMAČNÍ ZDROJE NA NÁRODNÍ ÚROVNI	44
6	NÁSTROJE KRIZOVÉ KOMUNIKACE PANDEMIE COVID-19	46
6.1	SPRÁVNÍ OBVOD ORP BYSTRICE POD HOSTÝNEM	46
6.2	SPRÁVNÍ OBVOD ORP OTROKOVICE	48
6.3	SPRÁVNÍ OBVOD ORP HOLEŠOV	49
6.4	DÍLČÍ ZÁVĚR.....	50
	ZÁVĚR	51
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	53
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	56
	SEZNAM OBRÁZKŮ	57
	SEZNAM TABULEK.....	58
	SEZNAM GRAFŮ	59

ÚVOD

Ochrana obyvatelstva je základní hodnota, kterou má ve svých základech zakotvena každá moderní společnost. V České republice je úroveň ochrany obyvatelstva na velmi dobré úrovni. Za ochranu obyvatelstva zodpovídají všechny úrovně státní správy a samosprávy. Složky integrovaného záchranného systému jsou připravovány na různé mimořádné události, které se mohou přihodit. Je potřebné říct, že s vývojem společnosti se vyvíjí i nové hrozby, které by celý systém mohly ohrozit. Proto je nutné neusnout na vavřínech a v rámci ochrany obyvatelstva zdokonalovat všechny zainteresované subjekty a postupy.

Krizová komunikace je nedílnou součástí krizového řízení. Tak jako krizové řízení i komunikace je velmi důležitá pro zvládnutí mimořádné události. Jelikož každý objekt se postupem času vyvíjí, i komunikace je na tom stejně. Velké změny v této oblasti přinesly povodně, které se objevují takřka každý rok, požáry a v neposlední řadě i aktuální téma pandemie Covid-19. Každá z těchto mimořádných událostí, přinesla nějaké změny, jak v právním rámci, tak v krizových postupech, ale i v činnosti subjektů podílejících se na krizovém řízení.

Bakalářská práce je rozdělená na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část se zabývá úvodem do problematiky krizové komunikace. Zprvu je rozebráno krizové řízení, dále pak krizová komunikace, a nakonec nástroje krizové komunikace. V těchto částech bakalářské práce je obsažena stručná historie, právní předpisy a pojmy, které s tématem práce souvisí. Praktická část se zabývá krizovou komunikací v praxi. Jak z pohledu krizového řízení, tak následně z pohledu webových stránek a nástrojů ke komunikaci.

Cílem teoretické části je uvést čtenáře do problematiky krizového řízení, krizové komunikace a nástrojů, kterými se krizová komunikace uskutečňuje. Součástí krizového řízení bude historie, právní rámec a pojmy ze zkoumané oblasti. Z oblasti krizové komunikace to budou cíle, zásady, rozdělení a nástroje komunikace. V rámci nástrojů krizové komunikace budou charakterizovány vybrané nástroje.

Cílem praktické části, zároveň hlavním cílem bakalářské práce je přiblížit čtenáři krizové řízení z pohledu krizové komunikace. Jelikož momentálně se v České republice, ale i ve světě řeší pandemie Covid-19, bude analyzována komunikace v rámci této mimořádné události. Práce je zaměřena na komunikaci obcí s obyvatelstvem se zaměřením

na webové stránky obcí s rozšířenou působností. Dále pak jsou analyzovány nástroje komunikace, které jednotlivé obce použily během pandemie.

V bakalářské práci bude použita metoda pozorování pro zjištění, zda obce komunikují s obyvatelstvem skrze své webové stránky a zda tyto stránky obsahují dostatek informací. Další použitou metodou bude metoda elektronického dotazování, která bude použita pro zjištění, které nástroje krizové komunikace obce využily v rámci pandemie Covid-19. V případě, že obdrženy odpovědi nebude dostatek, bude použita metoda telefonického dotazování.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ

„Krizovým řízením se rozumí souhrn řídicích činností orgánů krizového řízení zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik a plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti:“

- *„s přípravou na krizové situace a jejich řešením, nebo“;*
- *„s ochranou kritické infrastruktury“.*

Mezi orgány krizového řízení patří: vláda, ministerstva a jiné ústřední správní úřady, Česká národní banka, orgány kraje a další orgány s působností na území kraje, orgány obce s rozšířenou působností, orgány obce. Pracovní orgány krizového řízení jsou bezpečnostní rady a krizové štáby a územní správní úřady.

(Česko, 2000a)

1.1 Historie

Jak popisuje Haddow, Bullock a Coppola [2017], krizové řízení je tu s námi od nepaměti. Například bible popisuje mnohé katastrofy, které tížily lidské pokolení. Tyto i jiné katastrofy bylo potřeba zvládnout, a to se postupem historie a vývojem krizového řízení daří.

V 20. století se začala formovat dnešní ochrana obyvatelstva, která byla dříve nazývána jako civilní protiletectká ochrana, civilní obrana a civilní ochrana. Toto odvětví s krizovým řízením nedílně souvisí. Ochrana obyvatelstva se začala rozvíjet v 30. letech 20. století, kdy byly velké obavy z leteckých útoků a jiných katastrof. Proto se vláda snažila obyvatelstvo vzdělávat v této problematice, aby došlo k lepšímu zvládnutí krizových událostí. V posledním desetiletí však obyvatelstvo častěji ohrožují mimořádné události, které si lidstvo způsobuje svou činností. Tyto mimořádné události vznikají díky rozvoji hospodářství, průmyslu či vývoji nových chemikálií. Proto musí být orgány krizového řízení schopny reagovat na všechny typy krizových událostí.

Vývojem prošla i krizová komunikace, zatímco v minulosti se používaly například ohňové signály, poslové na koních či holubí pošta, v dnešní době už tyto formy komunikace nahradila modernější technologie. Tyto nové technologie komunikace, jsou v mnoha ohledech lepší náhradou za předchozí verze komunikace, ať už v rychlosti oznámení nebo například informování velkého množství obyvatelstva, ale mají i své nedostatky.

1.2 Vymezení pojmů

V kapitole jsou popsány významné pojmy z vymezené oblasti, které uvedou čtenáře do zkoumané problematiky.

Komunikace

„Sociální interakce, při níž dochází k přijímání a předávání informací. Realizuje se ve formě verbální (prostřednictvím řeči) nebo neverbální (mimikou, pohybem, gesty, písemnou formou nebo s využitím technických přenosových prostředků apod.)“ (Horák, 2004, s. 369). Komunikace je oboustranný proces, na jedné straně je sdělující osoba a na druhé subjekt, který informaci přijímá.

Ochrana obyvatelstva

„Je souhrn opatření, která směřují k zabezpečení ochrany života a zdraví osob, majetku a životního prostředí. Opatření ochrany obyvatelstva plní základní i ostatní složky integrovaného záchranného systému a také orgány veřejné správy, tj. orgány státní správy a orgány územních samosprávných celků. Dále se na jejich plnění podílejí právnické a podnikající fyzické osoby, dobrovolnické organizace, sdružení občanů a v neposlední řadě samostatní občané“ (Řehák, Martínek a Legierská, 2019, s. 216).

Mimořádná událost

„Mimořádnou událostí se rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací“ (Česko, 2000b).

Civilní nouzové plánování

„Civilní nouzové plánování v České republice je chápáno také jako civilní nouzová připravenost. Civilní nouzové plánování představuje souhrn civilních řídicích plánovacích a kontrolních procesů a vazeb, které správní úřady, orgány samosprávy a k tomu určené instituce připravují pro předcházení a řešení MU (KS)“ (Horák, 2011, s. 112).

Krizové opatření

„Krizovým opatřením se rozumí organizační nebo technické opatření určené k řešení krizové situace a odstranění jejích následků, včetně opatření, jimiž se zasahuje do práv a povinností osob“ (Česko, 2000a).

Civilní ochrana

„Civilní ochrana je souhrn činností a postupů věcně příslušných orgánů a dalších zainteresovaných orgánů, organizací, složek a obyvatelstva, prováděných s cílem minimalizace negativních dopadů možných mimořádných událostí a krizových situací na zdraví a životy lidí a jejich životní podmínky“ (Vybrané pojmy z oblasti civilní ochrany, c2021).

Havarijní plánování

„Havarijní plánování je soubor opatření, které slouží k přípravě preventivních opatření (plánování přípravy osob, materiálu, techniky a ochranných objektů) a pro zvládnutí mimořádných událostí v případě, že nastanou. Cílem havarijního plánování je tedy zabezpečení ochrany obyvatelstva a jejich majetku, životního prostředí a přiměřeného stupně životní úrovně“ (Danielová, 2011, s. 155).

Hrozba

„Hrozba je hrozivá blízkost něčeho zlého, tedy jevu, události, procesu, který svými projevy, faktory intenzitou a následky omezuje, ohrožuje, ničí, devastuje a likviduje životy, zdraví, majetek, životní prostředí, kulturní hodnoty. Hrozba vždy působí v konkrétním čase, místě a na konkrétní objekty a subjekty“ (Hruška, 2014).

Krizová intervence

„Krizová intervence je okamžitá a krátkodobá nouzová reakce na duševní, emoční, fyzické a behaviorální potíže. Krizové intervence pomáhají obnovit rovnováhu jednotlivce biopsychosociálním fungování a minimalizují možnost dlouhodobého traumatu nebo utrpení. Krizová intervence může zahrnovat širokou škálu odborníků, včetně psychiatrů, poradců, psychologů, policistů, hasičů, pohotovostního zdravotnického personálu, zdravotních sester, lékařů a komunikačního personálu“ (What Is A Crisis Intervention?, 2019).

Krizové plánování

„Ucelený soubor přístupů, metod, zkušeností a opatření, které vedoucí pracovníci (manažeři) organizací (složek) užívají k zvládnutí specifických činností při přípravě organizace na činnost v mimořádných a krizových situacích a k minimalizaci možných

zdrojů těchto situací. Uvedená opatření jsou zpracována v krizových plánech a dokumentech s nimi souvisejícími“ (Horák, 2004, s. 372).

1.3 Právní normy

Zde jsou vypsané právní předpisy, které s tématem neoddělitelně souvisí. U každé právní normy je stručně popsána souvislost s tématem bakalářské práce.

1.3.1 Základní předpisy

Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky

- Ústavní zákon, který upravuje zajištění bezpečnosti ČR prostřednictvím krizových stavů – nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu.

Zákon č. 239/2000 Sb., zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

- Zákon popisuje komunikaci mezi složkami IZS, zmiňuje se o jednotlivých správcích, kteří spravují informační a komunikační sítě a popisuje práva a povinnosti provozovatelů hromadných informačních prostředků.

Zákon č. 240/2000 Sb., zákon o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)

- Zákon stanovuje zveřejnění stavu nebezpečí v hromadných informačních prostředcích, stanovuje odpovědnost za tyto prostředky a stanovuje práva a povinnosti provozovatelů hromadných informačních prostředků.

Zákon č. 241/2000 Sb., zákon o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů

- Zákon vymezuje pojmy z oblasti HOPKS a působnost orgánů v tomto systému.

1.3.2 Ostatní předpisy

Těchto předpisů je velké množství, proto jsou uvedeny jen ty nejdůležitější, které s bakalářskou prací nejvíce souvisí.

Vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění novely č. 429/2003 Sb.

- Vyhláška stanovuje zásady způsobu krizové komunikace a spojení v IZS.

Vyhláška č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva

- Vyhláška obsahuje informace o informování právnických a fyzických osob a prostředcích komunikace.

Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky

- Zákon stanovuje odpovědnost za komunikační sítě pro Policii ČR, složky IZS a územní orgány státní správy.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)

- Zákon se zmiňuje o povinnostech informování obyvatelstva na úrovni obce.

Nářízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury

- Nářízení vlády popisuje prvky kritické infrastruktury mezi komunikačními a informačními systémy.

Zákon č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií způsobených vybranými nebezpečnými chemickými látkami nebo chemickými směsmi a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o prevenci závažných havárií)

- Zákon upravuje povinnost informovat dotčené subjekty v zóně havarijního plánování.

Zákon č. 263/2016 Sb., atomový zákon

- Zákon upravuje povinnost informovat dotčené subjekty v případě radiační havárie.

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

- Zákon stanovuje provozovateli vysílání povinnost, vyhradit na žádost obce jeden bezplatný kanál pro místní informační systém.

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)

- Zákon popisuje elektronickou komunikace, mimo jiné se zmiňuje o číslech tísňového volání.

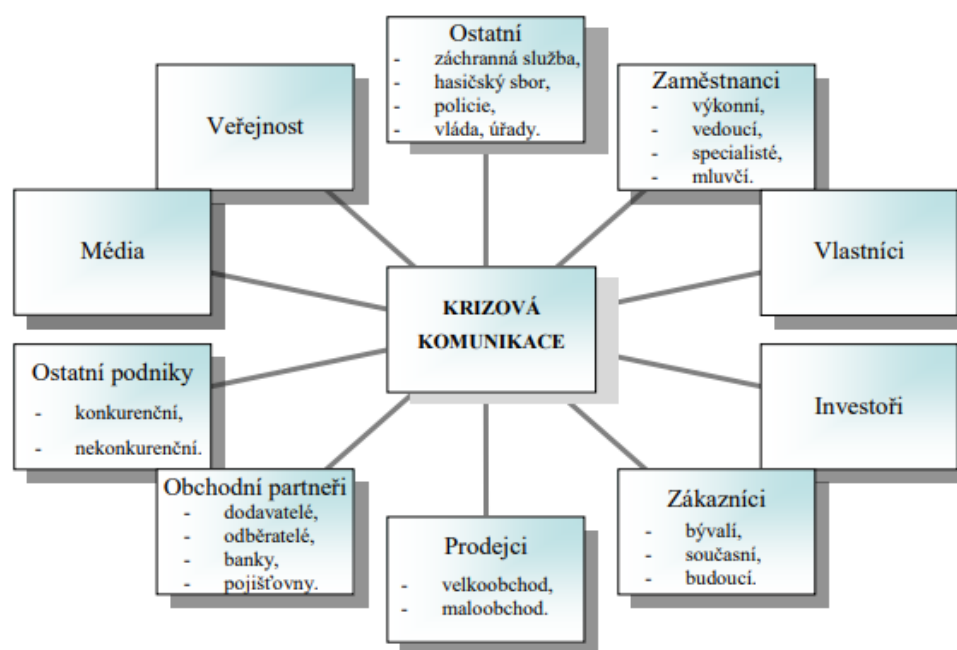
Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů

- Zákon stanovuje práva a povinnosti spojené s užíváním informačních systémů veřejné správy.

2 KRIZOVÁ KOMUNIKACE

„Výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. Komunikaci rizik můžeme pojímat jako klíčovou složku krizové komunikace. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří, obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika“ (Vymětal, 2009, s. 16). Krizová komunikace je jeden z pilířů krizového řízení. „Komunikace zastává stále důležitější funkci v krizovém řízení. Šíření včasných a přesných informací široké veřejnosti hraje hlavní roli v efektivním krizovém řízení“ (Haddow, Bullock a Coppola, [2017]). „Pro úspěch krizové komunikace je nezbytné také kvalitní komunikační schopnosti a dovednosti nositelů sdělení. Pomocí efektivní komunikace rizik pak lze dosáhnout toho, že si veřejnost riziko uvědomuje, chová se odpovídajícím způsobem a také důvěřuje opatřením ke kontrole a redukci rizik“ (Vymětal, 2009, s. 30-31).

Úmyslné nebo neúmyslné zatajení některých údajů může vést k nepochopení situace, přehnaným odezvám nebo nedůvěře v orgány krizového řízení. Na obrázku č. 1 níže je zobrazeno, s jakými subjekty lze krizovou komunikaci uskutečňovat. Pro význam bakalářské práce je nejdůležitější krizová komunikace s veřejností (obyvatelstvem).



Obrázek 1: Cílové skupiny krizové komunikace

Zdroj: Zuzák a Königová, 2009

2.1 Cíle krizové komunikace

Cílem krizové komunikace je předat důležité informace ve správný čas, na správném místě a ve správné formě. Díky tomu mohou orgány krizového řízení včas reagovat na mimořádné události a véde to populaci k větší důvěře v tyto orgány. Dále se snižuje riziko paniky a vzniku nevědomosti. „*Základním prvkem systému ochrany obyvatelstva musí být informovaný a sebezodělaný občan. Cílem je dosáhnout, aby uměl reagovat na přijímaná opatření veřejné správy a zasahujících složek, chránit sebe a poskytovat pomoc bližním*“ (Řehák, Martínek a Legierská, 2019, s. 42).

Hlavním cílem krizové komunikace je:

- Předat správné informace včas, důvěryhodně a přesvědčivě;
- předcházet krizové situaci (prevence);
- vyřešení krizové situace rychle a bez následků;
- zamezit ohrožení dalších subjektů;
- pokud možno snížit finanční ztráty.

Naplnění všech cílů krizové komunikace spěje k efektivní krizové komunikaci. V tabulce č. 1 níže je vypsáno sedm kroků, které k této efektivitě vedou.

Tabulka 1: Sedm kroků k efektivní krizové komunikaci

Krok 1	Zjišťování a hodnocení mediálních potřeb, mediálních úskalí a interních možností pro vztahy se sdělovacími prostředky.
Krok 2	Vytváření cílů, psaných plánů a strategií pro komunikaci s médii.
Krok 3	Výběr, příprava a trénink komunikátorů (týmu pro komunikaci s médii, pracovníků pro poskytování informací veřejnosti, tiskových mluvčích).
Krok 4	Příprava sdělení (příprava seznamu subjektů se zájmem o informace a jasných, stručných a cílených sdělení).
Krok 5	Identifikace dostupných východisek a předpokládaných i realizovaných aktivit médií (zejména pro prvních 24-72 hod. po události).
Krok 6	Proaktivní dodávání sdělení mediím (sdělení včasná, jasná, cílená, s udržováním jejich zobrazení v čase).
Krok 7	Vyhodnocování efektu sdělení a mediální vystoupení. (Hodnotit je třeba způsoby poskytování sdělení, mediální dosah a reakce veřejnosti na sdělení. Vystoupení komunikátorů je třeba zlepšovat na základě zpětné vazby.)

Zdroj: Vymětal, 2009, s. 136

2.2 Rozdělení krizové komunikace

Krizovou komunikaci lze rozdělit více způsoby. Z pohledu bakalářské práce je nejvýznamnější rozdělení na vyrozumění a varování a informování obyvatelstva, co který pojem znamená, je popsáno níže.

2.2.1 Vyrozumění

Vyrozumění je proces komunikace mezi orgány, které se podílejí na řízení mimořádné události a minimalizaci jejich dopadů. Je uskutečňováno dle plánu vyrozumění, který je součástí krizové plánovací dokumentace a zpracovávají ho orgány krizového řízení. Účelem vyrozumění je předat informace o mimořádné události, která nám hrozí nebo nastala. Tyto informace jsou adresovány členům krizových orgánů, právníkům nebo podnikajícím fyzickým osobám pro lepší řízení, preventivní opatření nebo odstranění následků mimořádných událostí.

2.2.2 Varování a informování obyvatelstva

Varování a informování obyvatelstva je proces, kdy se informuje obyvatelstvo, případně právnícké a podnikající fyzické osoby o hrozící nebo probíhající mimořádné události. Cílem je minimalizovat škodlivé dopady události. *„Včasně a správné provedení varování a prvotního tísňového informování obyvatelstva je jednou ze základní podmínek úspěšné realizace opatření na ochranu obyvatelstva a zahájení komunikace orgánů krizového řízení s ohroženým obyvatelstvem. Při hrozbě mimořádné události nebo po jejím vzniku je také nutné zabezpečit vyrozumění složek integrovaného záchranného systému a jejich příslušníků, pracovníků orgánů státní správy a samosprávy a dalších institucí v potřebném rozsahu“* (Řehák, Martínek a Legierská, 2019, s. 91).

2.3 Prostředky krizové komunikace

Krizová komunikace se uskutečňuje pomocí spojovací techniky. Pokud se mluví o prostředcích této komunikace, dá se konstatovat, že tyto nástroje jsou ve většině případů stejné, jako u běžné komunikace. Rozdíl nastává ve stylu komunikace, kterou provádíme a druhu události, která nastala. V tabulce č. 2 zpracoval Vymětal (2009) nástroje pro krizovou komunikaci. Tuto komunikaci rozdělil na čtyři základní typy krizové komunikace:

- Komunikace pracovníků KŘ dovnitř organizace;
- komunikace pracovníků KŘ s vybranými úředníky, lidry mínění a aktivisty;

- komunikace pracovníků KŘ s veřejností přímo;
- komunikace pracovníků KŘ s veřejností přes média.

Tabulka 2: Prostředky krizové komunikace

Typ komunikace	Prostředek
Komunikace pracovníků krizového řízení dovnitř organizace	Hlášení, tiskové zprávy, souhrny faktů, internetové stránky, setkání se zaměstnanci, telefonní informační linky, intranet, e-mail, články ve vnitřním tisku apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s vybranými úředníky, lídry mínění, aktivisty	Telefonní kontakty, souhrny faktů, e-mail, webové stránky, osobní návštěvy, pozvání na komunitní mítinky, tiskové zprávy, upozornění o postupu apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přímo	Hlášení, SMS zprávy, letáky, komunitní setkání, novinové články, webové stránky, telefonní informační linky, návštěvy v bydlišti, rádio a TV, billboardy, souhrny faktů, příručky, instruktážní filmy a video, dopisy apod.
Komunikace pracovníků krizového řízení s veřejností přes média	Tiskové zprávy, zaměřené na klíčové sdělení, tiskové konference, jasné informační souhrny faktů, osobní návštěvy, webové stránky, e-mail apod.

Zdroj: Vymětal, 2009, s. 127

2.4 Zásady krizové komunikace

Pro každou formu komunikace jsou důležité tyto čtyři oblasti: sdělení, sdělující osoba, média a příjemce sdělení. Jinak řečeno jsou to oblasti, které nám určují, co sdělujeme, osobu, která sděluje, médium, přes které sdělujeme a cílovou skupinu, pro kterou se sdělují informace. Tyto čtyři oblasti s sebou nedílně souvisí. „*Cílem komunikace je sdělit maximum informací, které publikum může vnímat, pochopit a zapamatovat si*“ (Vymětal, 2009, s. 122).

Zásady, které jsou vhodné pro správnou krizovou komunikaci:

- „*Sdělení by mělo poskytovat jednoduché, snadno pochopitelné a dobře strukturované informace*“;
- „*informace omezit pouze na tři klíčová sdělení*“;
- „*sdělení by mělo být, co nejkratší*“;

- „opakovat klíčová sdělení“;
- „vyhnout se sdělení, které přináší jen technická fakta a informace“.

(Vymětal, 2009, s. 122)

2.5 Tiskový mluvčí

Tiskovým mluvčím se rozumí sdělující osoba, která je velmi důležitá pro krizovou komunikaci s obyvatelstvem. Důležité je, aby mluvčí měl určité vlastnosti, které jsou klíčové pro tuto komunikaci. „Klíčové je při tom zejména, zda mluvčí vysílá signály empatie, zájmu a upřímnosti“ (Vymětal, 2009, s. 125). Osoby, které vykonávají tuto práci, musí být odborně školené a musí mít zkušenosti a dovednosti s komunikací s obyvatelstvem. Krizový mluvčí by měl být vybírán z komunity, pro kterou bude komunikaci zprostředkovávat, aby došlo k jeho větší věrohodnosti.

3 NÁSTROJE KRIZOVÉ KOMUNIKACE

Tyto nástroje slouží ke komunikaci při mimořádné či jiné události, která svými vlastnostmi ohrožuje zdraví nebo život obyvatelstva, majetek nebo životní prostředí. Tyto nástroje jsou také nejdůležitějším prostředkem pro zvládnutí této události.

3.1 Komunikace pracovníků KŘ s veřejností přímo

Nejpropracovanějším a nejrozsáhlejším prostředkem krizové komunikace v ČR je jednotný systém varování a vyrozumění (JSVV). Tento systém byl mnohokrát vyzkoušen při povodních a jiných krizových situacích. Nástrojů pro krizovou komunikaci je ovšem celá řada, mnoho z nich je zahrnuto do infrastruktury JSVV.

3.1.1 Hlášení

„K hlášení se využívá jednotný systém varování a informování (JSVI), který je tvořen systémem selektivního rádiového návěštění a koncovými prvky varování. Pro tento systém se používá rovněž termín „jednotný systém varování a vyrozumění (JSVV)“, který je obsažen v platné legislativě“ (Řehák, Martínek a Legierská, 2019, s. 94).

„Varování je souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečující včasné předání varovné informace o reálně hrozící nebo již vzniklé mimořádné události, vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva. Sestává z vyhlášení varovného signálu, předávání tísňových a dalších informací“ (Řehák, Martínek a Legierská, 2019, s. 91).

Jednotný systém varování a vyrozumění tvoří zejména:

- *„vyrozumívací centra 4 úrovní – celostátní úroveň na stupni Generálního ředitelství HZS ČR, krajská úroveň na stupni ředitelství HZS krajů, okresní úroveň na stupni územních odborů HZS a úroveň dalších provozovatelů systému“;*
- *„linkové, datové a rádiové sítě zahrnuté do infrastruktury SSRN“;*
- *„koncové prvky varování, tvořené elektromechanickými a elektronickými sirénami a místními informačními systémy s vlastností elektronických sirén“;*
- *„koncové prvky vyrozumění – osobní svolávací přijímače (pagery)“.*

(Fiala a Vilášek, 2010, s. 78)

Elektromechanické sirény (rotační sirény)

Tento typ sirén umožňuje vysílat pouze akustický signál, proto jsou nahrazovány elektronickými sirénami. „Principem rotační sirény je vznik zvuku rozkmitáním vzduchové masy rotací akustické části poháněné elektrickým motorem napájeným napětím 400V“ (Ochrana obyvatelstva a krizové řízení, 2015, s. 95). „Tvoří nejpočetnější typ koncových prvků, které jsou také velmi často ovládány pouze místně (Přichystal, 2019, s. 202).

Elektronické sirény

„Princip elektronické sirény spočívá v tom, že signál je elektronicky generován a na zvuk přeměněn v elektroakustických měničích. Tyto sirény jsou vhodné zejména pro lokality, kde se nachází velká koncentrace obyvatelstva na malé ploše. Mezi výhody patří nezávislost na elektrorozvodné síti (mají vestavěné akumulátory jako záložní zdroj), nižší energetická náročnost a vyšší účinnost (Přichystal, 2019, s. 202). Elektronické sirény je možno ovládat dálkově, místně ovládacími prvky na řídicí jednotce elektronické sirény, někdy jsou provozovány i autonomní systémy ovládní“. Nejsou závislé na elektrorozvodné síti, v případě výpadku využívají vestavěné akumulátory (Fiala a Vilášek, 2010, s. 80).

Místní informační systémy

„Jedná se především o bezdrátové rozhlasové a kabelové televize. Společným principem je, že signál je zpravidla reprodukován z audiopaměti řídicí jednotky nebo ze zvukových souborů počítače, distribuován příslušnou technologií a na zvuk přeměněn v elektroakustických měničích. MIS jsou vhodné do lokalit, kde se nachází nízká koncentrace obyvatelstva na velké ploše. U řady zařízení je možné akustický signál distribuovat až do domácností, veřejných budov atd (Přichystal, 2019, s. 202).

Tabulka 3: Přehled počtů koncových prvků varování zapojených do JSVV

Koncové prvky varování	2012	2014	2017
Elektronické sirény	1047	1422	1594
Místní informační sirény	765	1219	1723
Rotační sirény	5076	5062	4999
Celkem	6886	7703	8316

Zdroj: Zpráva o stavu ochrany obyvatelstva v České republice, 2018

Všeobecná výstraha

„Od 1. listopadu 2001 existuje v České republice jeden jediný signál, který varuje před hrozícím nebezpečím – tímto signálem je 140 sekund trvající kolísavý tón. Vyhláší se v případě, kdy může dojít nebo již došlo k ohrožení životů a zdraví obyvatel v důsledku mimořádné události. Pro varování co největšího množství lidí může být signál vyhlášován třikrát za sebou v třiminutových intervalech“ (VŠEOBECNÁ VÝSTRAHA, [b. r.]).



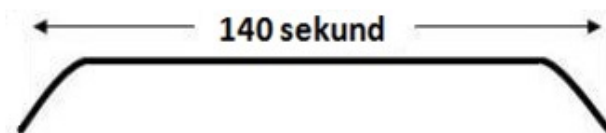
Obrázek 2: Všeobecná výstraha

Zdroj: VŠEOBECNÁ VÝSTRAHA, [b. r.]

Akustická zkouška sirén

„Od října 2002 probíhá zpravidla každou první středu v měsíci mezi 12:00 a 12:15 hodin pravidelná akustická zkouška sirén. V jednotlivých krajích jsou sirény spouštěny dálkově z operačních a informačních středisek Hasičských záchranných sborů krajů a dvakrát ročně je prověřováno spuštění varovných prvků hromadně z operačního střediska Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. Tato zkouška probíhá STÁLÝM tónem po dobu 140 sekund. Trvá tedy stejně dlouho jako všeobecná výstraha, ale nekolísá. Po zaznění zkušebního signálu je odvysílána verbální informace“ (ZKOUŠKA SIRÉN, [b. r.]).

„Zkouška sirén, zkouška sirén, zkouška sirén. Právě proběhla zkouška sirén. Zkouška sirén, zkouška sirén, zkouška sirén.“



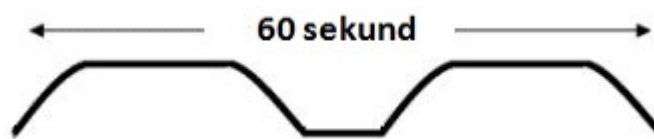
Obrázek 3: Zkouška sirén

Zdroj: ZKOUŠKA SIRÉN, [b. r.]

Požární poplach

„Kromě všeobecné výstrahy a zkoušky sirén existuje ještě další signál, který však není určen pro veřejnost. Je jím požární poplach – 60 sekund trvající tón sirény s jedním přerušením. V místech, kde je umístěna elektronická (mluvící) siréna nebo místní informační systém (rozhlas napojený na varovný systém) je bezprostředně po zaznění zkušebního signálu odvysílána verbální informace“ (POŽÁRNÍ POPLACH, [b.r.]).

„Požární poplach, požární poplach, požární poplach. Svolání hasičů, svolání hasičů. Byl vyhlášen požární poplach, požární poplach.“



Obrázek 4: Požární poplach

Zdroj: POŽÁRNÍ POPLACH, [b.r.]

V rámci Zlínského kraje je možné se setkat s pojmem Informační, vyzumívací a varovací systém (IVVS), což je modernější řešení Jednotného systému varování a vyzumění. Projekt vybudování IVVS si kladl za cíl propojit pracoviště jednotlivých ORP ve Zlínském kraji s centrálním pracovištěm krizového štábu Zlínského kraje, subjekty IZS a krizového řízení, a tak zefektivnit jejich práci. Další výhodou IVVS je mnohem rychlejší a přesnější získávání, přenos a vyhodnocení dat, díky nezávislé datové síti. V roce 2015 byl ukončen projekt a systém přešel do ostrého provozu.

3.1.2 Mobilní telefony

V dnešní době téměř všichni vlastní mobilní telefon, díky kterému lze uskutečnit komunikaci (telefonování, SMS) se vzdálenými účastníky během pár sekund. Mobilní telefony lze rozdělit na telefony s klasickým telefonním číslem a s krizovým telefonním číslem. Klasická telefonní čísla má naprostá většina obyvatel. „Výhoda krizových telefonních čísel spočívá v přednostním spojení uživatele krizového čísla v případě mimořádných událostí proti jiným účastníkům. O přednostní spojení krizovými čísly žádá operátora zpravidla MV-GŘ HZS na žádost HZS kraje, obce nebo kraje“ (Skalská, Hanuška a Dubský, Horná, 2010, s. 38).

3.1.3 Plošné rozesílání SMS

Jedná se o plošné, prostorově omezené rozesílání SMS, které může cílit jen na určitou skupinu obyvatelstva v určitém území. „Zprávy jsou odesílány přes mobilního operátora. Podmínkou je podpis starosty, primátora či místního krizového výboru a uvedení názvu obce, aby obyvatelé měli jistotu, že dostávají ověřené informace. Veškerá komunikace navíc probíhá v souladu s GDPR, budou tedy osloveni jen ti obyvatelé, kteří operátorovi poskytli souhlas se zpracováním osobních údajů“ (Jungmannová, 2020).

3.1.4 Mobilní rozhlas

Mobilní rozhlas je aplikace pro chytrou komunikaci obcí, měst a institucí s obyvatelstvem. Komunikace je realizována prostřednictvím mobilního telefonu. Jedná se především o zasílání SMS, e-mailů a zpráv do mobilní aplikace. „V současné době je to jedna z nejpropracovanější SMART platforem v České republice, kterou využívají města i obce. Aplikace má mnoho využití, mezi základní funkce patří informace z města a obcí, veškeré aktuality, informace z úřední desky nebo plánované akce. Dále lze nahlašovat podněty, jako jsou černé skládky, rozbité nebo nefunkční pouliční osvětlení, poničené koše nebo lavičky anebo také díry v silnici. Podnět lze vyfotit a umístit v aplikaci na mapu, kde se přímo nachází tak, aby město mohlo podněty odstraňovat či opravovat. V aplikaci lze nahlašovat ztráty a nálezy, tak také zatoulaná zvířata či pomoc s nalezením pohřešovaných osob“ (Lapáček, 2020).

3.2 Komunikace pracovníků KŘ s veřejností přes média

„V krizové komunikaci jde především o výměnu informací neboli sdělení, která obsahují vysvětlení rizikových informací, postupů a doporučení“ (Vymětal, 2009, s. 122). Efektivní sdělení lze provést až po identifikaci a poznání cílových příjemců. Při přípravě sdělení je důležité uvědomit si různorodost publika a brát zřetel i na jeho emocionální stránku. „Cílem je tvorba sdělení, která zprostředkují maximum informací, které publikum může vnímat, pochopit a zapamatovat si“ (Vymětal, 2009, s. 122).

3.2.1 Tiskové konference

„Tisková konference patří k hlavním formám osobní komunikace s médii. Dobře připravená a správně vedená tisková konference je pro novináře výborným zdrojem informací, dává jim příležitost získat vyjádření několika mluvčích, a to buď přímo

při konferenci nebo v následujících individuálních rozhovorech s hosty“ (Tomandl, 2011, s. 119).

„Tisková konference je oproti tiskové zprávě náročnější na přípravu i na zvládnutí. Přímý kontakt s novináři přináší rizika, vytváří také prostor pro chyby a neobratnosti“ (Tomandl et al., 2020, s. 123-124). Ideální délka tiskové konference je 30-45 minut, záleží však na druhu tématu. „Novinář by měl na tiskové konferenci obdržet také tiskovou zprávu. Měla by mít v ideálním případě rozsah jedné strany A4 a shrnovat ty nejpodstatnější informace“ (Tomandl et al., 2020, s. 123-124).

3.2.2 Tiskové zprávy zaměřené na klíčové sdělení

„Tisková zpráva je základní formou práce s médii. Jde o písemné sdělení obsahující novou informaci nebo stanovisko. Hlavní výhoda spočívá v tom, že tisková zpráva dává prakticky komukoliv možnost obrátit se na média a ucházet se o pozornost novinářů, a to z tepla domova či kanceláře, bez nutnosti postavit se tváří v tvář televizním štábům. Vydání tiskové zprávy nestojí téměř žádné peníze a její sepsání nevyžaduje příliš mnoho času ani úsilí“ (Tomandl, 2011, s. 74-75).

„Distribuční cesty tiskové zprávy bývají různé. Lze ji rozdávat vytištěnou na tiskové konferenci i brífinku na místě mimořádné události. Nejčastěji se rozesílá elektronicky na kontakty obsažené v takzvaném medialistu. Jde o adresář redakcí a novinářů, kteří jsou pro firmu či jinou organizaci místně a tematicky relevantní a u kterých se předpokládá, že o krizi či mimořádné události budou psát, respektive vysílat. Tiskovou zprávu lze také zveřejnit na webu organizace, případně prostřednictvím facebooku nebo jiné sociální sítě“ (Tomandl et al., 2020, s. 119).

3.2.3 Webové stránky

„S webem jako důležitým zdrojem informací počítají také samosprávy, hasiči nebo jiné složky integrovaného záchranného systému při informování veřejnosti o mimořádných událostech. Je v zájmu podniku, aby novináři na webu našli přesné a aktuální informace, nejčerstvější vyjádření, tiskové zprávy a background, aby nemuseli základní fakta a čísla dolovat třeba z nevyzpytatelné Wikipedie nebo z výročních zpráv v obchodním rejstříku. V ideálním případě se průběžně aktualizovaný web stane dominantním zdrojem informací o krizové situaci. Organizaci to umožní držet informační tok pod kontrolou a snáze ovlivnit celkové vyznění události“ (Tomandl et al., 2020, s. 127-128).

Dalším významným zdrojem informací jsou také internetové portály (Google, Seznam, Centrum, Atlas, atd.) a také sociální sítě (Facebook, Twitter, MySpace a další).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ V PRAXI

Pro různé mimořádné události bývají vytvořeny tzv. typové plány postupu, kde bývá uvedeno, v jaké fázi bývá uskutečňována krizová komunikace. O tom, zda má být informováno obyvatelstvo rozhoduje starosta obce či velitel zásahu. V této kapitole jsou uvedeny vybrané konkrétní MU, jejichž řešení je stručně popsáno z pohledu krizového manažera. Je nutné dodat, že MU se mohou lišit některými atributy, proto i řešení mohou být různé.

4.1 Povodeň z přívalových dešťů ve dvou sousedících obcích

V pátek v 11:00 hodin byla vydána výstraha ČHMÚ na možnost silných bouřek a kolem 13:00 ohlásil meteoradar výstrahu na možnost silných srážek. V 16:00 volá starosta obce, že jeho obcí a sousední obcí se přehnala silná bouřka a došlo k rozvodnění místního potoka. Vznikly obrovské škody, dva lidé jsou pohřešovaní a situaci není schopen zvládnout svými silami. Orgány Zlínského kraje o této situaci nejsou informovány. Starosta ORP Vás požádal, abyste zajistil pomoc postiženým obcím.

Možné řešení:

- Prověřit na KOPIS, kdo tam zasahuje a kdo jsou velitelé zásahu;
- zavolat starostovi s návrhem, že situaci prověří na místě a navrhne způsob řešení;
- po cestě informovat kraj;
- situace bude řešena podle zákona č. 239/2000 Sb., o IZS, velitelem zásahu bude hasič (na místě se musí rozhodnout, jestli profi nebo domácí z JPO);
- nutnost povolání Policie ČR – pátrání po pohřešovaných;
- odpovědnost: velitel zásahu za provádění ZaLP, starosta obce za obyvatelstvo a za celkovou organizaci;
- na místě zkontrolovat postup ZaLP a jejich organizaci;
- podle požadavků starostů navrhnout starostovi ORP další opatření (síly a prostředky ORP, zásoby pro humanitární pomoc, finanční prostředky atd.);
- financování: dobrovolní hasiči, postižená obec;
- odhad nejhorších následků: mohou být mrtví, několik raněných, škoda asi 3 mil. na obec (pokud budou poškozené stavby tak více), zpracování dokumentace pro dotace MMR.

4.2 Rozsáhlý požár skládky pneumatik

Kolem 14:00 hod. byl nahlášen požár pneumatik ve Vašem městě, za hodinu se požár rozšířil na celou skládku a nad městem se vznáší hustý dým. Velitel zásahu vyhlásil nejvyšší stupeň poplachu a na místě zasahuje asi 40 JPO. Současně Vám telefonuje vedoucí oddělení pro zvláštní úkoly, že je hlášen požár skládky pneumatik, jede na místo a očekává, že již budete tuto mimořádnou událost řešit. Starosta si Vás zavolal a požaduje návrhy na řešení situace.

Možné řešení:

- Situace bude řešena podle zákona č. 239/2000 Sb., o IZS a podle zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně;
- za zásah odpovídá velitel zásahu, za ochranu obyvatelstva starosta obce;
- doporučuji svolat krizový štáb ORP, seznámit je se situací, ponechat stálou pracovní skupinu, která bude organizovat ochranu obyvatelstva zhruba v tomto rozsahu:
 - Zajistit měření škodlivin – laboratoř HZS + KHS;
 - zajistit pravidelné informování obyvatelstva (obecní rozhlas, internet atd.);
 - zajistit informování starostů ohrožených sousedních obcí;
 - zajistit stravu dobrovolných hasičů (profesionální hasiči jen na základě dobré vůle starosty);
 - podle požadavků velitele zásahu zajistit případnou evakuaci;
 - po evakuaci zajistit nouzové přežití (ubytování, stravování, humanitární pomoc atd.).
- financování – složky IZS za své prostředky, ostatní obce z rezervy pro řešení mimořádných událostí;
- náklady na řešení dosáhnou řádu milionu Kč, lze požádat kraj o finanční výpomoc;
- nemělo by dojít k úmrtí civilních osob, mohlo by dojít k zranění zasahujících složek IZS, případně ke zranění při evakuaci – řešilo by se operativně.

4.3 Nález munice v obci a nutnost evakuace

V katastru obce ve Vašem ORP bylo nalezeno větší množství munice. Nález oznámil starostovi obce houbař a starosta obce Vám tuto skutečnost zatelefonoval a žádá Vás o řešení. Uvede, že místo nálezů je asi 50 metrů od komunikace první třídy těsně vedle

řadových rodinných domků a podle jeho slov je tam té munice asi hodně a asi se tam objevila po hluboké orbě. Policii ČR již starosta informoval a podle pokynů policie zatím provizorně ohradil prostor. Starosta ORP Vás vyslal, abyste tuto situaci na místě řešil.

Možné řešení:

- Situace bude řešena podle zákona č. 239/2000 Sb., o IZS;
- za zásah odpovídá velitel zásahu (policista), starosta je povinen plnit jeho příkazy a odpovídá za ochranu obyvatelstva;
- podle nařízení velitele zásahu starosta zajistí:
 - Varování občanů;
 - případnou evakuaci a tím i nouzové přežití obyvatel;
 - musí zajistit disciplínu občanů;
 - starosta ani orgán ORP nebudou iniciativně vydávat vlastní nařízení.
- pracovník ORP:
 - Pomáhá starostovi zejména při případné evakuaci;
 - pomoc s evakuačními místnostmi podle délky trvání předpokládané evakuace (přednostní využití dražšího způsobu ubytování – hotely);
 - může vyžádat osoby pro humanitární pomoc;
 - může zajistit případnou finanční pomoc z úrovně ORP (případně i z kraje);
 - cestou kraje zajistí přítomnost ZZS.
- ztráty by neměly být žádné, v případě výbuchu je však nutno se ztrátami počítat;
- finanční náklady podle doby trvání zásahu od 5 000 do 50 000,- Kč (ubytování, stravování, doprava atd.).

4.4 Epidemie, pandemie

Na webových stránkách města Bystřice pod Hostýnem lze najít zpracované postupy řešení pro případ vzniku MU. Jelikož se další část bakalářské práce zaměřuje na použití nástrojů komunikace s obyvatelstvem v rámci pandemie Covid-19, je vhodné ukázat postup při vzniku této MU.

4.4.1 Charakteristika a příčiny

Epidemie se rozumí takový výskyt infekčního onemocnění, kdy se v místní a časové souvislosti (tj. ve stejné lokalitě a přibližně stejném čase) zvýší onemocnění nad hranici

obvyklou v dané lokalitě a daném období. Většinou je řešena běžnými postupy v oblasti zdravotnictví.

Pandemie je definována jako rozsáhlý výskyt onemocnění, který významně převyšuje obvykle očekávané hodnoty incidence těchto onemocnění v daném místě a čase na území více států či dokonce kontinentů. Krizová situace v důsledku pandemie bude charakterizována onemocněním velkého počtu obyvatel v relativně krátkém časovém období, zvýšenou úmrtností osob ze zdravotně rizikových skupin obyvatelstva.

4.4.2 Dopady

- Zvýšený počet nemocných osob, u vysoce virulentních onemocnění zvýšený počet úmrtí;
- zvýšená pracovní neschopnost, neúčast na školním vyučování;
- změna v režimu jeslí, mateřských škol, školních jídelen, školních družin;
- možná psychická postižení nemocných a rodinných příslušníků, panika;
- dopady na fungování kritické infrastruktury, omezení její činnosti v důsledku zvýšené nemocnosti (energetika, vodní hospodářství, doprava, veřejná správa, nouzové služby, zásobování apod.).

4.4.3 Prováděná opatření

- Odborná opatření budou prováděna orgány zdravotní péče;
- informování obyvatelstva o přijímaných opatřeních;
- zajištění vykonávání péče o děti a mládež, o které se nemohou postarat rodiče nebo jiný zákonný zástupce, zajištění péče o nesoběstačné osoby;
- zajištění nejnutnějšího chodu kritické infrastruktury v obci, činnost obce;
- karanténní opatření;
- vydání obecné vyhlášky (v případě pokynů orgánů veřejného zdraví) se zákazem pořádání hromadných akcí;
- opatření v hromadné dopravě.

5 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Tato kapitola bakalářské práce se zaměřuje na krizovou komunikaci s obyvatelstvem, která se vyskytuje s průběhem pandemie Covid-19. Výzkum je zaměřen především na webové stránky jednotlivých ORP, zda obsahují dostatek informací ohledně nemoci a nařízení.

5.1 Covid-19

O koronaviru se začalo mluvit teprve nedávno, někdy ke konci roku 2019, kdy se virus objevil v Číně. Za epicentrum je považováno čínské město Wu-Chan, odkud se virus dál rozšířil do celého světa. Od 11. února 2020 je toto onemocnění známo pod názvem Covid-19 a tento pojem je dán Světovou zdravotnickou organizací a vznikl ze spojení slov coronavirus disease, a roku, ve kterém se daný virus objevil, tj. v roce 2019. V České republice se první případy objevily 1. března 2020, nakažení se údajně nakazili v rizikových oblastech na severu Itálie (Origin of SARS-CoV-2, © 2021).

Od objevu viru v České republice byla zavedena různá opatření, která měla zamezit šíření nemoci mezi lidmi. Namátkou můžeme vzpomenout např. uzavření hranic ČR, nošení roušek a respirátorů na určených místech a zvýšená dezinfekce osob a objektů. Zda tato opatření významně pomohou k likvidaci onemocnění není momentálně jisté. S jistotou však lze tvrdit, že velkou roli v boji s nemocí Covid-19 bude hrát zodpovědnost každého občana.

5.2 Cíl analýzy

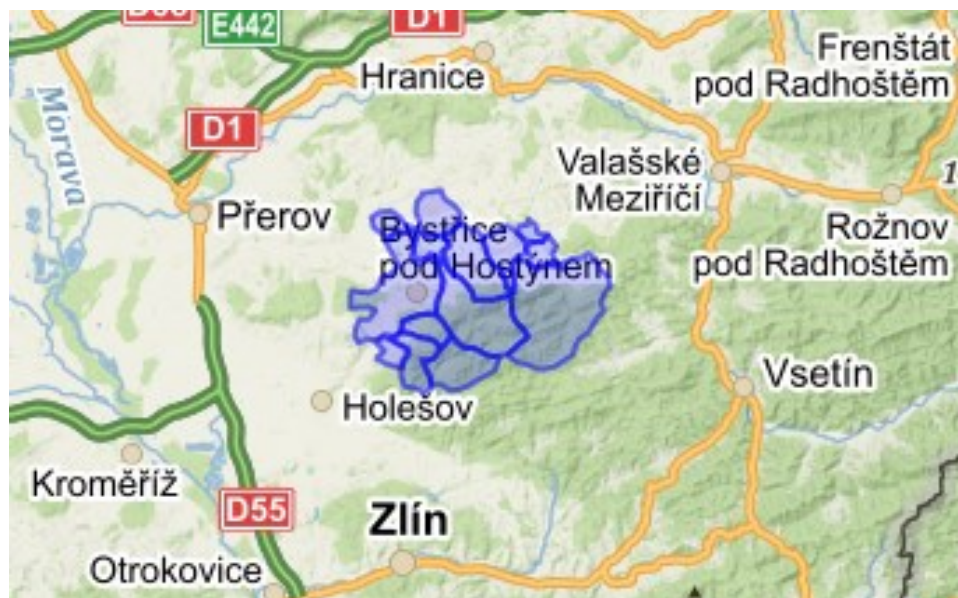
Cílem analýzy webových stránek jednotlivých obcí je zjistit, zda obsahují nařízení, která se vyskytují s nemocí Covid-19. Jelikož opatření je velké množství, tak budou analyzována pouze opatření, která vešla v platnost 26. února 2021 a jsou součástí Usnesení Vlády České republiky ze dne 26. února 2021 č. 216 a 217. Usnesení jsou účinné od 1. března 2021 00:00 hodin do 21. března 2021 23:59 hodin. Tyto opatření jsou:

- Nařízení omezení pohybu v rámci okresů;
- omezení práva pokojně se shromažďovat;
- zákaz pití alkoholu na veřejně přístupných místech;
- zákaz pobytu cizinců na území ČR;
- zákaz volného pohybu v noci.

5.3 ORP Bystřice pod Hostýnem

Území ORP Bystřice pod Hostýnem se nachází v severní části Zlínského kraje, kde sousedí s krajem Olomouckým. ORP je charakterizováno Hostýnsko-vsetínskou hornatinou, kde je nejvýznamnější poutní místo Svatý Hostýn.

- Počet obyvatel: 15 475;
- počet obcí ve správním obvodu: 14;
- rozloha: 350 km²;
- hustota obyvatel: 44 obyvatel/km².



Obrázek 5: ORP Bystřice pod Hostýnem

Zdroj: ORP Bystřice pod Hostýnem, [b.r.]

5.3.1 Webové stránky města

Webové stránky města Bystřice pod Hostýnem najdeme na adrese <https://bystriceph.cz/index.asp>. Po vstupu na tyto stránky si lze na kartě nabídky, která se nachází na levé straně, vybrat oddíl „Aktuality“ ve kterém se nachází článek „COVID-19 informace, nařízení, doporučení – průběžně aktualizováno“. Po rozkliknutí odkazu se zobrazí stránka, kde lze najít mnoho dalších odkazů na nejrůznější stránky. Od počtu nakažených v jednotlivých obcích, odkazu na stránky krajské hygienické stanice, Omezení volného pohybu osob od 1. března 2021 - nejčastější otázky a odpovědi až po „Vládní opatření platná od 1. do 21. března 2021“, které si rozklikneme.

Na této stránce jsou přehledně rozepsána opatření, která aktuálně platí. Stránku vytvořila a spravuje Mgr. Ilona Musichina, která pro přehled rozdělila opatření na jednotlivé body. Zprvu je rozepsáno, kde a jak používat roušku či respirátor. Dále se lze dočíst, jakým způsobem probíhá výuka ve školských zařízeních. Následuje výpis obchodů a služeb a informace s nimi spojené. Součástí jsou také informace o omezení pohybu v rámci okresu, a nakonec omezení pohybu mezi okresy. Na konci stránky jsou odkazy na důležité formuláře, které s nařízeními souvisí. Je nutné říct, že nařízení jsou na stránce rozdělena a popsána volnou formou, tak aby jim čtenáři lépe rozuměli a snáze pochopili. Odkaz na zdroj, z kterého bylo čerpáno zde chybí.

Další možnost, jak získat potřebné informace ohledně koronaviru, je po rozkliknutí odkazu „Omezení volného pohybu osob od 1. března 2021 - nejčastější otázky a odpovědi“. Zde lze nalézt nejrůznější otázky, které se vztahují k tématu a odpovědi na ně. Toto téma je široce rozepsané a nechybí zde ani odkazy na formuláře, které musí mít každá osoba u sebe. Pokud by i tyto informace nestačily, pod každým článkem je uvedena osoba a datum zpracování příslušného článku. Po rozkliknutí odpovědné osoby, se zobrazí kontaktní údaje na osobu.

5.3.2 Dílčí závěr

Webové stránky města Bystřice pod Hostýnem jsou dostupné pro každého bez omezení. Po analýze lze také tvrdit, že stránky jsou přehledné a dobře zpracované. Stránky jsou zpracované a nařízení převzaté tak, aby jim čtenář porozuměl rychle. Mimo vládních opatření a opatření Ministerstva zdravotnictví, jsou zde odkazy na „Město zavádí k 15. 9. 2020 mimořádná opatření – aktualizováno“. Jelikož byla tato opatření určena pouze pro obec, byly tyto informace zveřejněny na těchto stránkách, což je výhodou webových stránek jednotlivých obcí, jelikož zmíněná opatření se mohou týkat pouze konkrétní obce.

Pozitiva webových stránek obce:

- Snadná dostupnost;
- úvodní strana odkazuje na informace ke Covid-19;
- obsahují informace o opatřeních;
- obsahují informace k opatřením (otázky a odpovědi);
- obsahují další významné informace (registrace na očkování, péče o děti pracovníků IZS a další);

- najdeme zde kontakt na správce jednotlivých stránek;
- webová stránka s opatřeními byla vytvořena 27. února 2021;
- webová stránka s otázkami a odpověďmi byla vytvořena 28. února 2021.

Negativa webových stránek obce:

- Jelikož jsou opatření napsána volnou formou, chybí zde odkaz na zdroj, z kterého bylo čerpáno;
- vyskytují se zde odkazy na opatření k 10. září 2020, v případě že by některé z opatření byly stále aktuální, bylo by vhodné vytvořit stránku „Aktuální opatření“ a starší opatření přesunout do archivu, popřípadě označit nápisem „NEAKTUÁLNÍ“;
- stránka určená pro COVID-19 obsahuje i méně důležité informace (dar záchranářům, pomoc s vyplněním daňových přiznání k dani z nemovitých věcí, Záznam z rozsvěcení vánočního stromu 2020 a další).

5.4 ORP Otrokovice

Území ORP Otrokovice se nachází v západní části Zlínského kraje. Pro ORP je charakteristická řeka Morava, která tímto územím protéká. Nachází se zde významná památka Baťův kanál.

- Počet obyvatel: 34 393;
- počet obcí ve správním obvodu: 10;
- rozloha: 473 km²;
- hustota obyvatel: 73 obyvatel/km².



Obrázek 6: ORP Otrokovice

Zdroj: ORP Otrokovice, [b.r.]

5.4.1 Webové stránky města

Při vstupu na webové stránky obce na adrese <https://otrokovice.cz/index.asp> zjistíme, že stránky jsou členitější oproti stránkám Bystřice pod Hostýnem. Po rozsáhlejší hledání na stránkách obce lze nalézt odkazy, které s tématem Covid-19 souvisí: „Veřejně přístupná hřiště zůstávají otevřená“, „Další možnost antigenního testování je v průmyslové zóně Otrokovice-Napajedla“, „Krizová školka se postará o děti zaměstnanců v první linii“ a „Přehledné shrnutí pravidel pro pohyb uvnitř okresů a mezi okresy“. Z těchto odkazů na opatření odkazuje jen ten poslední.

Po rozkliknutí se otevře stránka, kde naleznete nejdůležitější otázky a odpovědi. Tyto informace jsou pro přehled rozděleny na „Cestování v rámci okresu a hl. m. Prahy“ a „Cestování mimo okres a hlavní město Prahu“. Pro úplnost je nutné říct, že stránka odkazuje na web Ministerstva vnitra ČR, z kterého jsou otázky a odpovědi vyjmuty. Na konci stránky je rovněž uvedeno jméno a kontaktní údaje na osobu, která webovou stránku vytvořila, v tomto případě je to Bc. Romana Pastuzsková.

Po dalším hledání na úvodní stránce v sekci „archiv dokumentů“, byl nalezen odkaz na stránku „85/2021 - Usnesení vlády ČR a mimořádné opatření MZ ČR o přijetí krizových opatření ze dne 26.02.2021 - vyhlášení nouzového stavu, omezení volného

pohybu mezi okresy, uzavření škol, maloobchodu a služeb“, tato stránka byla vytvořena 1. března 2021 a autorem je Marcela Horňáková. Na stránce naleznete odkazy na dokumenty ve formátu „pdf“, ve kterém se nacházejí všechna aktuální nařízení a opatření.

5.4.2 Dílčí závěr

Webové stránky města Otrokovice jsou přehledné a dobře zpracované. Avšak zájemci, kteří by chtěli zjistit opatření a nařízení související s pandemií Covid-19, budou informace hledat delší dobu, protože stránky obce nenabízí odkaz na rubriku pandemie. I přes tyto výtky, lze na stránkách obce najít potřebné informace.

Pozitiva webových stránek obce:

- Snadná dostupnost;
- obsahují informace o opatřeních;
- obsahují informace k opatřením (otázky a odpovědi);
- obsahují další významné informace (antigenní testování, mateřské školky pro zaměstnance IZS a další);
- najdeme zde kontakt na správce jednotlivých stránek.

Negativa webových stránek obce:

- Opatření nelze najít na úvodní stránce;
- chybí zde základní informace, které by upřesňovaly aktuální opatření, vztahující se k obci, popřípadě ORP;
- webová stránka s opatřeními byla vytvořena 1. března 2021;
- ve srovnání s webem Bystřice pod Hostýnem, bylo vynaloženo více času na nalezení informací.

5.5 ORP Holešov

Území ORP Holešov se nachází v severní části Zlínského kraje mezi ORP Bystřice pod Hostýnem a ORP Otrokovice a sousedí s krajem Olomouckým. ORP leží na úpatí Hostýnských vrchů s výhledem na Svatý Hostýn.

- Počet obyvatel: 21 423;
- počet obcí ve správním obvodu: 19;

- rozloha: 230 km²;
- hustota obyvatel: 93 obyvatel/ km².



Obrázek 7: ORP Holešov

Zdroj: ORP Holešov, [b.r.]

5.5.1 Webové stránky města

Když vstoupíme na webové stránky města Holešova na adrese <https://www.holesov.cz/>, zobrazí se nám přehledná stránka. Zhruba v půlce stránky je červená záložka „Holešov a COVID-19“. Po kliknutí se pod záložkou rozbalí nabídky s odkazy na jednotlivé stránky související s tématem. Mezi odkazy najdeme:

- Nepřehlédněte – Doporučení pro občany;
- Vládní opatření ve zkratce;
- Několik vysvětlení k současnému vládnímu opatření;
- Pravidla pro nošení ochranných prostředků dýchacích cest od 1. 3. 2021;
- Pravidla pro pohyb od 1. do 21. 3. 2021;
- Pravidla pro služby od 1. do 21. 3. 2021;
- Pravidla pro školství od 27. 2. do 21. 3. 2021.

Tyto odkazy slouží k nalezení potřebných informací pro aktuální nařízení a opatření k pandemii COVID-19.

Webová stránka „Nepřehlédněte – Doporučení pro občany“ obsahuje odkazy na dokumenty ve formátu „pdf“. Dokumenty nabízí informace ohledně pomoci pro seniory a spoluobčany, postup při projevení příznaků nemoci, upřesnění pojmů, doporučení pro osoby, které se ocitly v kontaktu s pozitivní osobou, dále návod pro osoby s pozitivním a negativním výsledkem testu.

Odkaz „Vládní opatření ve zkratce“ zavede čtenáře na stránku, na které se nachází obrázek, ve kterém je specifikováno, co je zakázáno, co je povoleno a informace pro občany města Holešova. Obrázek je přehledný a výstižný, obsahuje mapu Holešova a kontaktní údaje na správce webové stránky.

„Několik vysvětlení k současnému vládnímu opatření“ je stránka, která obsahuje vysvětlení pojmů území obce, zastavěná oblast, ochranné prostředky a rozestupy. Tyto pojmy se přímo vztahují k obci Holešov a vymezují lidem, kde se mohou v rámci obce pohybovat a s jakými ochrannými prostředky.

Po otevření odkazu „Pravidla pro nošení ochranných prostředků dýchacích cest od 1. 3. 2021“ se načte stránka, kde se v úvodu nachází odkaz na mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví. Pod tímto odkazem se nachází text, který je zkopírován z tohoto opatření. Text není úplný, chybí zde odůvodnění opatření.

Další stránka „Pravidla pro pohyb od 1. do 21. 3. 2021“ obsahuje v úvodu odkaz na usnesení vlády České republiky. Podobně jak předchozí, obsahuje stránka vyňatý text z dokumentu. V tomto případě je text úplný.

Stránka „Pravidla pro služby od 1. do 21. 3. 2021“ je strukturovaná jako předchozí popsaná stránka, to se týká rovněž i další stránky „Pravidla pro školství od 27. 2. do 21. 3. 2021“.

5.5.2 Dílčí závěr

Webové stránky města Holešova jsou přehledné a dobře zpracované. Nalezení potřebných informace je vcelku rychlé.

Pozitiva webových stránek obce:

- Snadná dostupnost;
- úvodní strana odkazuje na informace ke Covid-19;

- obsahují informace o opatřeních;
- obsahují informace k opatřením (otázky a odpovědi).

Negativa webových stránek obce:

- Chybí kontakt na správce jednotlivých stránek;
- stránky byly zveřejněny 1.března 2021;
- chybí další významné informace (očkování).

V tabulce č. 4 níže jsou shrnuty zjištěné informace a nedostatky z analyzovaných webových stránek obcí.

Tabulka 4: Vlastnosti webových stránek obcí

Vlastnosti webových stránek obcí	Webové stránky města Bystřice pod Hostýnem	Webové stránky města Otrokovice	Webové stránky města Holešov
Dostupnost	ANO	ANO	ANO
Úvodní strana odkazuje na informace ke Covid-19	ANO	NE	ANO
Informace o opatřeních	ANO	ANO	ANO
Informace k opatřením (např. otázky a odpovědi)	ANO	ANO	ANO
Další významné informace (očkování, testování)	ANO	ANO	NE
Kontakt na správce	ANO	ANO	NE
Odkaz na zdroj z kterého se informace čerpaly	NE	ANO	ANO
Datum vzniku stránky informací o opatřeních	27. února 2021	1. března 2021	1. března 2021

Zdroj: Vlastní

5.6 Vybrané informační zdroje na národní úrovni

Mimo webových stránek jednotlivých obcí, na kterých lze nalézt informace k aktuálním opatřením a které se zároveň mohou vztahovat pouze na konkrétní obec, lze hledat informace i na webových stránkách, které slouží občanům České republiky. Tyto webové stránky obsahují obecné informace (nařízení, omezení), které platí pro celé území ČR.

Mezi tyto stránky patří například Covid Portál, web Ministerstva zdravotnictví České republiky, web Vlády České republiky nebo webové stránky Zákony pro lidi.

6 NÁSTROJE KRIZOVÉ KOMUNIKACE PANDEMIE COVID-19

V kapitole budou popsány nástroje krizové komunikace, které byly doposud použity v souvislosti s pandemií Covid-19. Analyzovány budou nástroje, které použily obce ze správních obvodů ORP Bystřice pod Hostýnem, ORP Otrokovice a ORP Holešov. Z tohoto důvodu bude použita metoda elektronického dotazování. Tabulka s nástroji komunikace bude rozeslána starostům obcí a krizovým manažerům. Z obdržených odpovědí budou vytvořeny tabulky a následně vytvořeny grafy použití nástrojů při komunikaci s obyvatelstvem v rámci pandemie Covid-19.

Tabulka č. 5 s nástroji pro komunikaci obcí s obyvatelstvem byla rozeslána 40 starostům obcí a třem krizovým manažerům.

Tabulka 5: Tabulka nástrojů komunikace

Použití jednotlivých nástrojů komunikace během pandemie Covid-19	
Nástroj komunikace	Byl použit ANO/NE
IVVS ZK	
Místní rozhlas	
Mobilní rozhlas	
E-mail	
Internet (webové stránky obce)	
Mobilní telefony (telefonování, SMS)	
Rádio	
Výstražná rozhlasová zařízení na vozidlech PČR	
Výstražná rozhlasová zařízení městské policie	
Výstražná rozhlasová zařízení na vozidlech JPO	
Kabelová televize	
Informační letáky	
Obecní zpravodaj, noviny	
Tiskové konference	
Tiskové zprávy	
Komunitní setkání	
Spojky - osoby pověřené k zabezpečení přímého předání tísňové informace	

Zdroj: Vlastní

6.1 Správní obvod ORP Bystřice pod Hostýnem

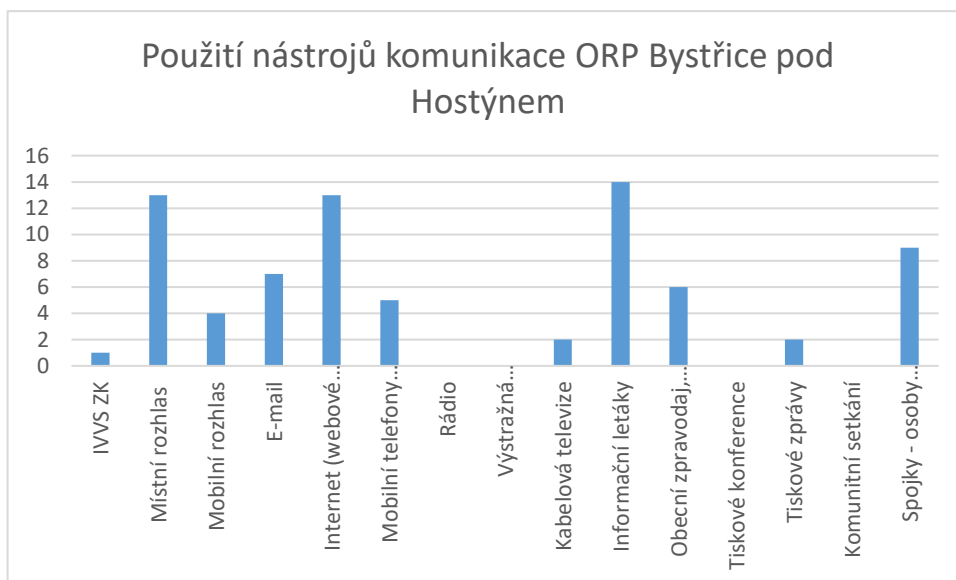
V rámci výzkumu byla rozeslána tabulka nástrojů komunikace starostům 13 obcí ve správním obvodu ORP Bystřice pod Hostýnem a jednomu krizovému manažerovi.

Na elektronické dotazování odpověděly pouze dva starostové obcí, proto bylo přistoupeno k telefonnímu dotazování.

Tabulka 6: Použití nástrojů komunikace ORP Bystřice pod Hostýnem

Obce	IVVS ZK	Místní rozhlas	Mobilní rozhlas	E-mail	Internet (webové stránky obce)	Mobilní telefony (telefonování, SMS)	Rádío	Výstražná rozhlasová zařízení na vozidlech (PČR, městské policie, JPO)	Kabelová televize	Informační letáky	Obecní zpravodaj, noviny	Tiskové konference	Tiskové zprávy	Komunitní setkání	Spojky - osoby pověřené k zabezpečení přímého předání
Bystřice pod Hostýnem	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	ANO	NE	ANO
Blazice	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
Brusné	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Chomýž	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Chvalčov	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Komárno	NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Loukov	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	ANO	NE	ANO
Mrlínek	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Osíčko	NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
Podhradní lhotka	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Rajnochovice	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
Rusava	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
Slavkov pod Hostýnem	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Vitonice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO

Zdroj: Vlastní



Graf 1: Použití nástrojů komunikace ORP Bystřice pod Hostýnem

Zdroj: Vlastní

6.2 Správní obvod ORP Otrokovice

V rámci správního obvodu ORP Otrokovice byla rozeslána tabulka nástrojů komunikace 9 starostům obcí a jednomu krizovému manažerovi. Na elektronické dotazování odpověděl jeden starosta obce a jeden krizový manažer. Taktéž bylo zapotřebí přistoupit k telefonnímu dotazování.

Tabulka 7: Použití nástrojů komunikace ORP Otrokovice

Obce	IVVS ZK	Místní rozhlas	Mobilní rozhlas	E-mail	Internet (webové stránky obce)	Mobilní telefony (telefonování, SMS)	Rádio	Výstražná rozhlasová zařízení na vozidlech (PČR, městské policie, JPO)	Kabelová televize	Informační letáky	Obecní zpravodaj, noviny	Tiskové konference	Tiskové zprávy	Komunitní setkání	Spojky - osoby pověřené k zabezpečení přímého předání
Otrokovice	ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE	NE
Bělov	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
Halenkovice	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
Komárov	NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Napajedla	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE	ANO
Oldřichovice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
Pohořelice	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Spytihněv	NE	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
Tlumačov	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Žlutava	NE	ANO	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO

Zdroj: Vlastní



Graf 2: Použití nástrojů komunikace ORP Otrokovice

Zdroj: Vlastní

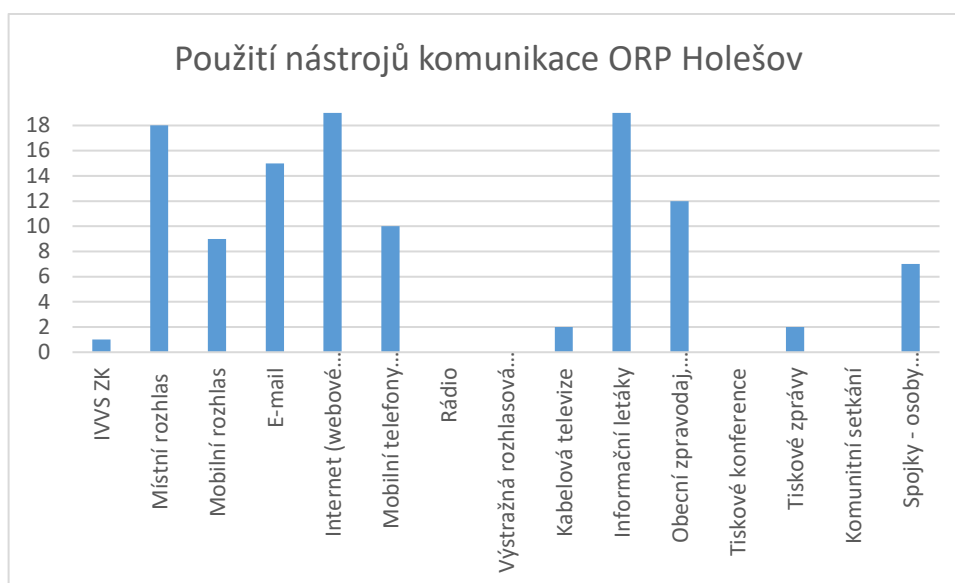
6.3 Správní obvod ORP Holešov

Ve správním obvodu ORP Holešov byla rozeslána tabulka nástrojů komunikace 18 starostům a jednomu krizovému manažerovi. Na elektronické dotazování odpověděly tři starostové obcí, zbylé osoby byli vytíženi telefonním dotazováním.

Tabulka 8: Použití nástrojů komunikace ORP Holešov

Obce	IVS ZK	Místní rozhlas	Mobilní rozhlas	E-mail	Internet (webové stránky obce)	Mobilní telefony (telefonování, SMS)	Rádío	Výstražná rozhlasová zařízení na vozidlech (PČR, městské policie, JPO)	Kabelová televize	Informační letáky	Obecní zpravodaj, noviny	Tiskové konference	Tiskové zprávy	Komunitní setkání	Spojky - osoby pověřené k zabezpečení přímého předání
Holešov	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	ANO	NE	NE
Kostelec u Holešova	NE	ANO	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	ANO	NE	NE
Pacetluky	NE	ANO	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Němčice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Rymice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Roštění	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
Prusinovice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
Bořenovice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Jankovice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Třebětice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	AMO	ANO	NE	NE	NE	NE
Ludslavice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
Kurovice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Míškovice	NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Zahnašovice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
Lechotice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Žeranovice	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
Horní Lapač	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Martinice	NE	ANO	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
Přílepy	NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE

Zdroj: Vlastní



Graf 3: Použití nástrojů komunikace ORP Holešov

Zdroj: Vlastní

6.4 Dílčí závěr

V rámci výzkumu byla zaslána tabulka 43 osobám podílejícím se na krizové komunikaci obce s obyvatelstvem. Z těchto zainteresovaných osob odpovědělo na e-mail sedm účastníků. Proto bylo přistoupeno k metodě telefonického dotazování, které mělo 100% úspěšnost. Z dotazování bylo zjištěno, že krizová komunikace na úrovni obcí s obyvatelstvem během pandemie Covid-19 probíhá především pomocí místních rozhlasů a informačních, vyznamávacích a varovacích systémů Zlínského kraje, na webových stránkách obcí a informačními letáky. Zároveň bylo zjištěno že žádná z obcí nevyužila rádiového vysílání, výstražných rozhlasových zařízení na vozidlech, tiskových konferencí ani komunitního setkání.

Komunikace obcí s obyvatelstvem je na dobré úrovni. Pokud bychom však chtěli navrhnout zlepšení, bylo by to především prostřednictvím kabelových či veřejnoprávních televizí a mobilních aplikací. Televizní vysílání by bylo vhodné především pro lidi nezkušených v elektronických technologiích, jakými jsou počítače a mobilní telefony. V těchto vysíláních by bylo vhodné umístit krátké spoty či reportáže s důležitými informacemi. V případě, že by se hovořilo o mobilních aplikacích, velký potenciál nabízí aplikace Mobilní rozhlas a jemu podobné aplikace.

ZÁVĚR

Cílem teoretické části této bakalářské práce bylo uvést základní pojmy z oblasti krizového řízení, krizové komunikace a seznámit s nástroji s kterými se komunikace uskutečňuje. To bylo uskutečněno prostřednictvím analýzy těchto oblastí z knižních a internetových zdrojů a z komunikace s krizovými manažery.

Cílem praktické části bylo seznámit čtenáře s krizovým řízením, které bylo hodnoceno z pozice krizového manažera. Dále pak na webových stránkách ORP Bystřice pod Hostýnem, ORP Otrokovice a ORP Holešov byla analyzována krizová komunikace v rámci pandemie Covid-19. Z průzkumu jsme zjistili, že každá výše zmíněná obec umisťuje na své webové stránky aktuální informace. Dále pak bylo zjištěno, že některá města pro přehlednost opatření v rámci Covid-19 přidávají odkaz na stránky, na kterých jsou zpracované případné otázky a odpovědi. Zjištěno bylo, že obce Otrokovice a Holešov zveřejnili aktuální opatření až v den jejich platnosti, zatímco obce Bystřice pod Hostýnem zveřejnila opatření následující den po vyhlášení. Toto může mít velký vliv na obyvatelstvo, jelikož by se nemohlo informovat s předstihem. Na druhou stranu, v rámci pandemie Covid-19 bylo vládou několikrát v jeden den řečeno jedno stanovisko, které bylo ovšem hned na druhý den zcela pozměněno. To by mohlo obyvatelstvo cílené na informace z webových stránek vést k negativní zkušenosti s těmito stránkami.

Cílem kapitoly „Nástroje krizové komunikace pandemie Covid-19“ bylo analyzovat použití nástrojů komunikace během pandemie. Jednotlivým starostům a krizovým manažerům obcí ve správních obvodech výše zmiňovaných ORP, byla zaslána tabulka s nástroji komunikace. Z výzkumu vyplynulo, že nejčastějším nástrojem pro krizovou komunikaci s obyvatelstvem jsou informační letáky, informace zveřejňované na webových stránkách obcí a informace předávané v místním rozhlasu a Informačním, vyrozumívacím a varovacím systému Zlínského kraje. Zároveň bylo zjištěno, že žádná s obcí během pandemie nevyužila v komunikaci vysílání v rádiu, výstražná rozhlasová zařízení na vozidlech, tiskové konference ani komunitní setkání.

Závěrem bych chtěl dodat, že krizová komunikace je velmi důležitá pro krizové řízení. Předávání informací je základním aspektem pro úspěšné zvládnutí mimořádné události jakéhokoliv typu. Proto by se tomuto odvětví mělo věnovat dostatek pozornosti a přispívat k jejímu vývoji.

Cíl seznámení se základy nástrojů krizové komunikace orgánů krizového řízení s obyvatelstvem, analyzování nástrojů komunikace obcí a analyzování komunikace obcí s obyvatelstvem během MU byl splněn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ČESKO, 2000a. Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 73/2000. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>
- ČESKO, 2000b. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 73/2000. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- DANIELOVÁ, Lenka, 2011. Havarijní plánování. HORÁK, Rudolf et al. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]*. Praha: Linde, s. 155. ISBN 978-80-7201-827-7
- FIALA, Miloš a Josef VILÁŠEK, 2010. *Vybrané kapitoly z ochrany obyvatelstva*. Praha: Karolinum, 208 s. ISBN 978-80-246-1856-2
- HADDOW, George D., Jane A. BULLOCK a Damon P. COPPOLA, [2017]. *Introduction to emergency management*. Amsterdam: Elsevier. ISBN 978-012-8030-646
- HORÁK, Rudolf, 2004. Pojmy. HORÁK, Rudolf et al. *Průvodce krizovým řízením pro veřejnou správu*. Praha: Linde, s. 369. ISBN 80-720-1471-4
- HORÁK, Rudolf, 2011. Civilní nouzové plánování. HORÁK, Rudolf et al. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu: [prevence řešení mimořádných krizových situací]*. Praha: Linde, s. 112. ISBN 978-80-7201-827-7
- HRUŠKA, Jiří, 2014. Rizika a hrozby: Rizika a hrozby tu byly, jsou a vždy budou. Město Jindřichův Hradec: Oficiální stránky města [online]. [cit. 2020-12-1]. Dostupné z: <https://www.jh.cz/cs/krizove-rizeni/rizika-a-hrozby/>
- JUNGMANNOVÁ, Lucie. O2 nabízí městům a obcím bezplatnou rozesílku informačních SMS pro obyvatele. O2 [online]. [cit. 2021-4-9]. Dostupné z: https://www.o2.cz/spolecnost/tiskove-centrum/674722-O2_nabizi_mestum_a_obcim_bezplatnou_rozesilku_informacnich_SMS_pro_obyvatele.html#_il=pages-search-persoo
- LAPÁČEK, David, 2020. *Možnosti využití nových komunikačních technologií ve veřejné správě* [online]. Pardubice [cit. 2021-4-7]. Dostupné z: <https://portal.upce.cz/StagPortletsJSR168/CleanUrl?urlid=prohlizeni-prace->

- detail&praceIdno=36350. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, Ústav systémového inženýrství a informatiky. Vedoucí práce Jitka Komárková
- Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta*, 2015. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. ISBN 978-80-86466-62-0
- Origin of SARS-CoV-2: What have we learned from the investigations of the first known human COVID-19 cases?, c2021. *World Health Organization* [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332197/WHO-2019-nCoV-FAQ-Virus_origin-2020.1-eng.pdf
- ORP Bystřice pod Hostýnem. *LAGs: Systém pro řízení a sledování MAS - místních akčních skupin a jejich projektů* [online]. [cit. 2021-3-9]. Dostupné z: <http://www.lags.cz/bystrice-pod-hostynem-detail-orp-7201.html>
- ORP Holešov. *LAGs: Systém pro řízení a sledování MAS - místních akčních skupin a jejich projektů* [online]. [cit. 2021-3-9]. Dostupné z: <http://www.lags.cz/holesov-detail-orp-7202.html>
- ORP Otrokovice. *LAGs: Systém pro řízení a sledování MAS - místních akčních skupin a jejich projektů* [online]. [cit. 2021-3-9]. Dostupné z: <http://www.lags.cz/otrokovice-detail-orp-7205.html>
- POŽÁRNÍ POPLACH. *Varujeme Vás.cz: Jednotný systém varování a informování v ČR* [online]. [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: <http://varujemevas.cz/pozarni-poplach/>
- PŘICHYSTAL, Aleš, 2019. *Přežít nebo zemřít: manuál pro přežití ve zlých časech*. Praha: Česká citadela. ISBN 978-80-907399-5-6
- ŘEHÁK, David, Bohumír MARTÍNEK a Petra LEGIERSKÁ, 2019. *Ochrana obyvatelstva v kontextu aktuálních bezpečnostních hrozeb*. 2. rozšířené vydání. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-220-7
- SKALSKÁ, Květoslava, Zdeněk HANUŠKA a Milan DUBSKÝ, HORNÁ, Marianna, ed., 2010. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. ISBN 978-80-86640-59-4
- TOMANDL, Jan, 2011. *Jak účinně oslovit média: media relations v podnikání, správě, kultuře i neziskovém sektoru*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-3457-3
- TOMANDL, Jan et al., 2020. *Krizová komunikace: principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita. Promedia. ISBN 978-80-210-9636-3

- VŠEOBECNÁ VÝSTRAHA. *VarujemeVás.cz: Jednotný systém varování a informování v ČR* [online]. [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: <http://varujemevas.cz/vseobecna-vystraha/>
- Vybrané pojmy z oblasti civilní ochrany, c2021. *HZS Ústeckého kraje - Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2020-12-1]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/vybrane-pojmy-z-oblasti-civilni-ochrany.aspx>
- VYMĚTAL, Štěpán, 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9
- What Is A Crisis Intervention?, 2019. *Vertava Health* [online]. [cit. 2020-12-01]. Dostupné z: <https://vertavahealth.com/addiction-treatment/intervention/crisis/>
- JDRD8k0HVp0WSVIUMtI9pk1RARXIdKZI4DkTC6u10AM-oWM
- ZKOUŠKA SIRÉN. *VarujemeVás.cz: Jednotný systém varování a informování v ČR* [online]. [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: <http://varujemevas.cz/zkouska-siren/>
- Zpráva o stavu ochrany obyvatelstva v České republice*, 2018. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR
- ZUZÁK, Roman a Martina KÖNIGOVÁ, 2009. *Krizové řízení podniku* [online]. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada [cit. 2020-12-06]. ISBN 978-80-247-6731-4. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/krizove-rizeni-podniku-331121/#>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
HOPKS	Hospodářská opatření pro krizové stavy
HZS	Hasičský záchranný sbor
IVVS	Informační, vyzumívací a varovací systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
JPO	Jednotka požární ochrany
JSVI	Jednotný systém varování a informování
JSVV	Jednotný systém varování a vyzumění
KHS	Krajská hygienická stanice
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
KŘ	Krizové řízení
KS	Krizová situace
MIS	Místní informační systém
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MU	Mimořádná událost
MZ	Ministerstvo zdravotnictví
ORP	Obec s rozšířenou působností
SSRN	Systém selektivního rádiového návštěvní
ZaLP	Záchranné a likvidační práce
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Cílové skupiny krizové komunikace	19
Obrázek 2: Všeobecná výstraha.....	26
Obrázek 3: Zkouška sirén	26
Obrázek 4: Požární poplach.....	27
Obrázek 5: ORP Bystřice pod Hostýnem	37
Obrázek 6: ORP Otrokovice	40
Obrázek 7: ORP Holešov.....	42

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Sedm kroků k efektivní krizové komunikaci.....	20
Tabulka 2: Prostředky krizové komunikace	22
Tabulka 3: Přehled počtů koncových prvků varování zapojených do JSVV	25
Tabulka 4: Vlastnosti webových stránek obcí	44
Tabulka 5: Tabulka nástrojů komunikace.....	46
Tabulka 6: Použití nástrojů komunikace ORP Bystřice pod Hostýnem.....	47
Tabulka 7: Použití nástrojů komunikace ORP Otrokovice.....	48
Tabulka 8: Použití nástrojů komunikace ORP Holešov	49

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Použití nástrojů komunikace ORP Bystřice pod Hostýnem.....	47
Graf 2: Použití nástrojů komunikace ORP Otrokovice	48
Graf 3: Použití nástrojů komunikace ORP Holešov	50