

KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE RADLJE OB DRAVI



Radlje ob Dravi, november 2024

Izdajatelj: Javni zavod ŠKTM Radlje ob Dravi

Avtor: mag. Darja Radić

Partnerji projekta: Goodplace d.o.o. Ljubljana, PROVOBIS d.o.o. Jesenice

Pri pripravi Kriznega načrta za turizem destinacije Radlje ob Dravi so aktivno sodelovali direktor Javnega zavoda ŠKTM Radlje ob Dravi g. Gregor Likar, turistična informatorka Javnega zavoda ŠKTM Radlje ob Dravi ga. Tonja Rojnić, ga. Klara Glazer iz Občine Radlje ob Dravi, g. Leon Krajnc poveljnik štaba Civilne zaščite občine Radlje ob Dravi, g. David Vaukman poveljnik PGD Radlje ob Dravi, ga. Lidija Golob direktorica Zdravstvenega doma Radlje ob Dravi.

Copyright ©, 2025. PROVOBIS d.o.o. Jesenice, Cesta maršala Tita 1, 4270 Jesenice. Dokument je avtorsko delo in se ga brez predhodnega pisnega dovoljenja avtorja ne sme kopirati v celoti, niti ni dovoljeno kopiranje posameznih delov. Prošnjo za dovoljenje pošljite na e mail: provobis.zavas@gmail.com

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	STRUKTURA DOKUMENTA	2
1.2	METODOLOGIJA	2
2	KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM	3
2.1	TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI	3
2.2	MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI RADLJE OB DRAVI	5
2.3	ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE	10
2.3.1	STRNJEN POVZETEK TURISTIČNE PONUDBE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV V DESTINACIJI	11
2.3.2	GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI	15
2.3.3	MEDIJI	16
2.3.4	ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI	17
2.3.5	KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM	17
2.4	NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO	18
2.4.1	VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ	18
2.4.2	AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE	19
2.4.3	REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV	20
2.4.4	ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU	20
2.4.5	REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM	21
3	NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA	21
3.1	UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE	22
3.1.1	PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM ...	22
3.1.2	ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV	34
3.1.3	NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE	35
3.1.4	VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI 35	
3.1.5	KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA	37
3.2	KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE	45
3.3	UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE	46
4	NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA	47
5	LITERATURA IN VIRI	48

KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL

Graf 1: Število domačih in tujih gostov v občini Radlje ob Dravi v obdobju 2018–2023	14
Graf 2: Število prenočitev domačih in tujih gostov v občini Radlje ob Dravi v obdobju 2018 - 2023 ...	14
Graf 3: Gibanje števila domačih in tujih gostov po mesecih v občini Radlje ob Dravi v letu 2023	14
Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu.....	4
Slika 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah	22
Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Radlje ob Dravi s pomembnim vplivom na turizem	7
Tabela 2: Najpomembnejše kulturnozgodovinske znamenitosti v občini Radlje ob Dravi	11
Tabela 3: Povprečno število obiskovalcev pomembnejših kulturnih znamenitosti v občini Radlje ob Dravi v obdobju 2014 – 2024	12
Tabela 4: Seznam večjih prireditev v občini Radlje ob Dravi z udeležbo turistov in dnevnih obiskovalcev	13
Tabela 5: Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč ter služb za podporo pri reševanju v občini Radlje ob Dravi	15
Tabela 6: Krizna skupina za turizem destinacije Radlje ob Dravi	18
Tabela 7: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji	23
Tabela 8: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji.....	25
Tabela 9: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize.....	31
Tabela 10: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja	38
Tabela 11: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje	39
Tabela 12: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja	40
Tabela 13: Zasnova izjave za javnost.....	41

SEZNAM KRATIC

CZ	Civilna zaščita
EMS	European Macroseismic Scale
ETC	European Travel Commission
GRS	Gorsko reševalna služba
HE	Hidroelektrarna
JZ ŠKTM	Javni zavod za šport, kulturo, turizem in mladino Radlje ob Dravi
LTO	Lokalna turistična organizacija
MGTS	Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport
NEK	Nuklearna elektrarna Krško
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
OE	Območna enota
OKC PU	Operativno - komunikacijski center policijske uprave
PGD	Prostovoljno gasilsko društvo
ReCO	Regijski center za obveščanje
RRA	Regionalna razvojna agencija
STA	Slovenska tiskovna agencija
STO	Slovenska turistična organizacija
SURS	Statistični urad Republike Slovenije
UKC	Univerzitetni klinični center
UNWTO	United Nation World Tourism Organization
ZIR	Zaščita in reševanje
ZRCK	Zdravstveno reševalni center Koroške

1 UVOD

Turizem je kompleksna družbena dejavnost, ki je prav zaradi svoje kompleksnosti močno izpostavljena različnim tveganjem in krizam. V zadnjem desetletju se je turizem soočil z dvema krizama mednarodnih razsežnosti (gospodarsko krizo leta 2009 in pandemijo COVID-19) ter vrsto lokalnih in regionalnih kriz (teroristični napadi, poplave, obsežni gozdni požari, cunamiji, izbruhi vulkanov, potresi). Pandemija COVID-19 ter neurja in poplave, ki so v letu 2023 močno prizadele Slovenijo, so jasno pokazale, da imajo takšne krize močan vpliv na poslovanje posameznih turističnih ponudnikov in celotne turistične destinacije.

Ti dogodki so poudarili pomembnost načrtovanja in izvajanja kriznega managementa na ravni destinacij, še posebej ker se narava in obseg kriz hitro spreminjata in postajata vse bolj nepredvidljiva. Po podatkih European Travel Commission (ETC) se bodo turistični deležniki v prihodnjih letih morali soočiti z večplastnimi krizami, ki bodo zahtevale učinkovite in celostne odzive. Potencialni učinki kriz na mednarodni turizem se bodo verjetno povečali, saj turizem postaja vedno bolj mobilni in globalno prepleten (ETC, 2024). Učinkovite strategije za krizno pripravljenost, odziv in okrevanje bodo zato postajale vse bolj pomembne tudi za manjše destinacije, kot so Radlje ob Dravi. Izkušnje preteklih kriz so pokazale, da so bile pri reševanju in omilitvi negativnih vplivov in posledic kriz uspešnejše destinacije z vzpostavljenim učinkovitim kriznim managementom (COMCEC, 2017).

Zaradi pomena pripravljenosti destinacij na krize, Zelena shema Slovenskega turizma vključuje standard 5.17 Krizni načrt za turizem, po katerem morajo destinacije strateško pristopiti h kriznemu managementu in pripraviti krizni načrt za turizem, v katerem so opredeljeni mehanizmi za blaženje kriz in tveganj, ki lahko (ne)pričakovano prizadenejo turistični sektor. Načrt ali njegovi ključni deli pa morajo biti javno objavljeni.

Pri reševanju kriz v turizmu je ključna vloga lokalnih turističnih organizacij (LTO), saj te organizacije delujejo kot most med turističnimi ponudniki, turisti in pristojnimi institucijami za zaščito in reševanje. Pri tem je potrebno poudariti, da LTO ne posegajo neposredno v operativne naloge civilne zaščite, ampak imajo ključno vlogo v podpori pristojnim institucijam pri upravljanju kriz v turizmu. Njihova primarna naloga je skrb za varnost in dobro počutje turistov, ki so že v destinaciji, ter zagotavljanje podpore tistim, ki imajo načrtovane rezervacije. Hkrati pomagajo turističnim ponudnikom pri usklajevanju ukrepov in okrevanju po krizi. S takšnim pristopom lahko LTO zagotovijo, da se turizem v destinaciji hitreje in učinkoviteje prilagodi kriznim razmeram ter ohranja trajnostno rast in razvoj.

S ciljem zagotavljanja trajnostnega razvoja je destinacija Radlje ob Dravi leta 2016 pristopila k Zeleni shemi slovenskega turizma, in za svoja prizadevanja na tem področju maja 2019 prejela srebrni znak Slovenia Green Destination.

S pripravo Kriznega načrta za turizem destinacija Radlje ob Dravi in njeni turistični ponudniki želijo nadgraditi svoja prizadevanja k razvoju trajnostnega turizma v okviru Zelene sheme slovenskega turizma.

Glavni cilj priprave kriznega načrta za turizem je zmanjšati tveganja za nastop najbolj verjetnih kriz in se pripraviti na učinkovit odziv v primeru njihovega nastopa.

1.1 STRUKTURA DOKUMENTA

Dokument vsebuje dva glavna dela in sicer:

- **Krizni načrt** (poglavje 2), ki po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami v turizmu vključuje nabor ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti v času pred krizo zato, da zagotovimo čim višjo stopnjo pripravljenosti na morebiten pojav krize z vplivom na turizem v destinaciji. V tem okviru je predstavljen pregled možnih kriz v destinaciji, organiziranost kriznega upravljanja destinacije ter načrt ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v času pred krizo.
- **Navodila in smernice za aktivacijo kriznega načrta**, ki vključujejo pregled ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v primeru pojava določene krize z vplivom na turizem. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na nujne ukrepe, ki jih izvedemo takoj po nastopu krize, na kratkoročne ukrepe in aktivnosti, ki jih izvajamo v času trajanja krize in na ukrepe po zaključku krize. Navodila in smernice so predstavljene v poglavju 3.

V zaključnem delu dokumenta (poglavje 4) so predstavljena kratka navodila za evalvacijo izvajanja kriznega načrta za turizem.

1.2 METODOLOGIJA

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz ugotovitev, spoznanj in izkušenj številnih destinacij pri reševanju preteklih kriz, ki so povzete v javno dostopnih študijah in poročilih. Pomembna podlaga za pripravo ukrepov in aktivnosti za reševanje oz. odzivanje na posamezne vrste kriz je Priročnik UNWTO za krizno komuniciranje (UNWTO, 2011) in najnovejše Poročilo ETC z naslovom »Crises in Tourism: Impacts and Lessons from European Destinations«, v katerem so predstavljeni primeri dobrih praks reševanja aktualnih kriz v evropskih turističnih destinacijah (ETC, 2024). Pregledali smo tudi načrte zaščite in reševanja ob pojavu najbolj verjetnih naravnih nesreč in drugih kriz v občini Radlje ob Dravi, v katerih so na podlagi ocene ogroženosti predstavljeni ukrepi in naloge na področju varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in njihovimi posledicami, sredstva za zaščito, reševanje in pomoč ter osebna in vzajemna zaščita. Seznam načrtov zaščite in reševanja je v Prilogi 1 Kriznega načrta za turizem. Seznam ocen ogroženosti in načrtov zaščite in reševanja se redno dopolnjuje z novimi ali dopolnjenimi ocenami, ki jih pripravlja Štab CZ občine Radlje ob Dravi.

Dodatne informacije in podatke smo pridobili in preverili na delavnici s ključnimi deležniki, ki imajo pomembne vloge pri upravljanju s krizami v občini Radlje ob Dravi, dne 10. 9. 2024 v Radljah ob Dravi.

Krizni načrt smo predstavili turističnim ponudnikom na delavnici dne_____.

2 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM

Cilj priprave kriznega načrta za turizem je zmanjšati tveganja za nastop krize in zagotoviti visoko stopnjo pripravljenosti za učinkovit odziv v primeru nastopa krize.

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz temeljnega koncepta upravljanja s krizami po Faulknerju (COMCEC, 2017), po katerem upravljanje s krizami vključuje sklop vnaprej pripravljenih strategij, procesov in ukrepov, ki destinaciji pomagajo preprečevati pojav kriz oz. jim omogočiti učinkovito ravnanje ob nastopu posamezne krize. Temeljni koncept velja tako za destinacijo kot celoto kot tudi za posamezne turistične ponudnike.

Po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami, so v tem poglavju predstavljene možne krize z vplivom na turizem v destinaciji. V drugem delu je predstavljena organiziranost kriznega upravljanja v destinaciji. V tretjem delu je predstavljen načrt ukrepov in aktivnosti v fazi pred krizo.

2.1 TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI

Krizni management ali upravljanje s krizami je splet strategij, procesov in ukrepov, ki jih načrtujemo in izvajamo z namenom preprečitve krize ali reševanja krize, ko ta že nastopi. Kar je pomembno pri **kriznem managementu je, da ga načrtujemo, preizkušamo in izpopolnujemo takrat, ko ga ne potrebujemo, z namenom, da bo optimalno deloval takrat, ko ga bomo potrebovali.**

Upravljanje s krizami v destinaciji je sestavni del upravljanja turistične destinacije. V skladu s tem je glavni nosilec kriznega managementa turistična organizacija, ki skrbi za celovito upravljanje destinacije. Vendar mora ta, tako kot pri vseh ostalih funkcijah upravljanja destinacije poskrbeti za aktivno sodelovanje ključnih turističnih ponudnikov pri pripravi in izvajanju kriznega načrta za turizem ter obenem poskrbeti, da je krizni načrt za turizem primerno vpet v celoviti koncept reševanja kriz na ravni občine, regije in države.

Upravljanje s krizami zajema tri glavne faze in sicer:

- pred krizo,
- ob nastopu krize in
- po krizi.

Glavni cilj kriznega managementa v fazi pred krizo je, da se destinacija, pa tudi posamezni turistični ponudniki, čim bolje pripravijo na možne krize v destinaciji. Z dobro pripravljenostjo in vzpostavljenim informacijskim sistemom za zgodnje odkrivanje tveganj, destinacija zmanjšuje tveganja za nastop posameznih kriz. Z vnaprej pripravljenimi strategijami, aktivnostmi in ukrepi za primer nastopa posamezne krize pa zmanjšuje negativne vplive krize ob njenem pojavu.

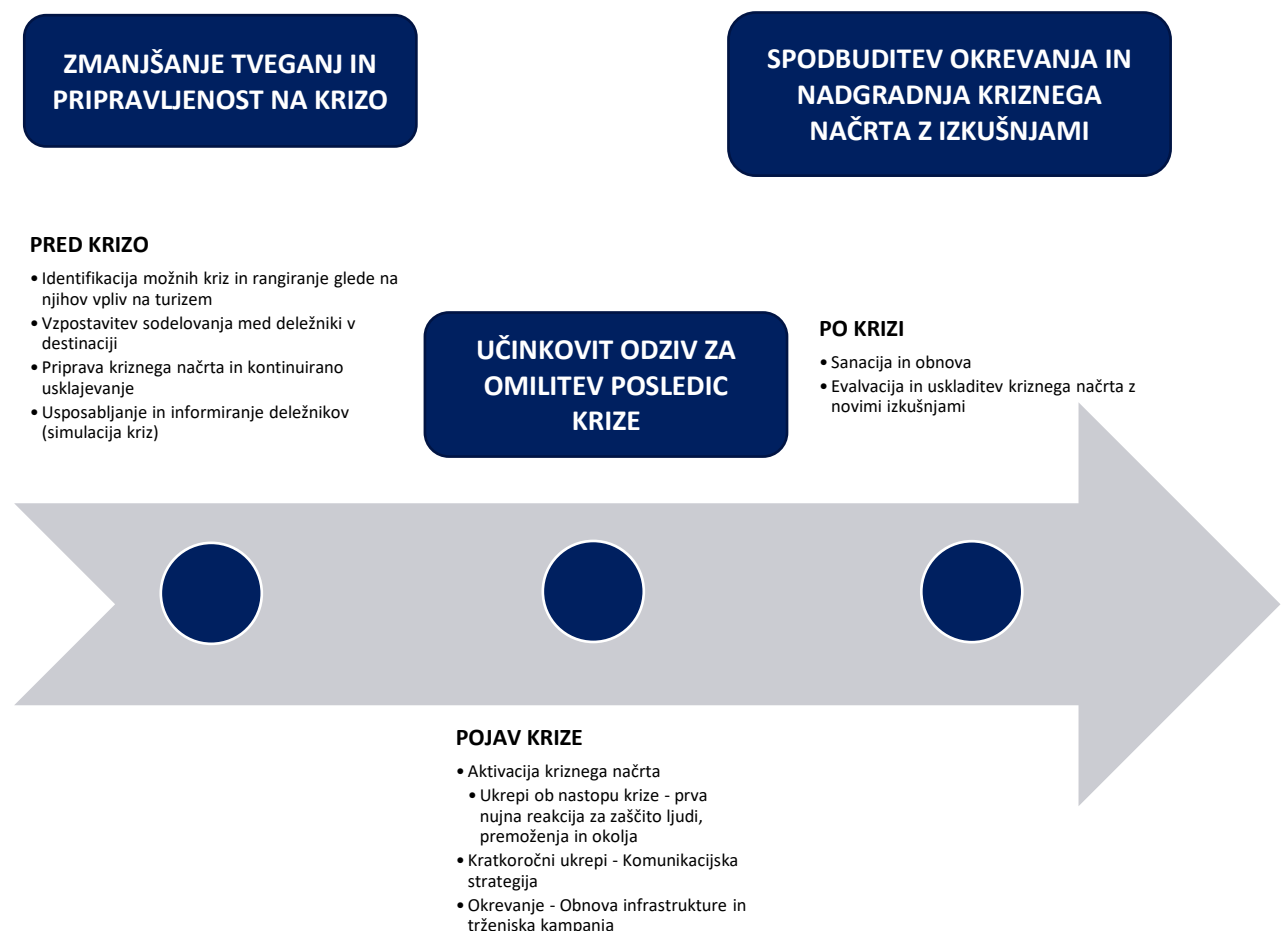
Pomembno je razumeti, da priprava kriznega načrta ni enkratno dejanje nekoga, temveč da gre za kontinuiran proces ugotavljanja ranljivosti turizma v krizi, spremljanja tveganj za pojav krize, usposabljanja turističnih ponudnikov za primer aktivacije kriznega načrta in ažuriranja kriznega komunikacijskega sistema. Jedro učinkovitega upravljanja kriz v turizmu pa je vzpostavljeno tvorno,

aktivno sodelovanje z vsemi ostalimi deležniki destinaciji, ki so vključeni v reševanje kriz, pa tudi z inštitucijami in organizacijami na regionalnem in državnem nivoju.

V primeru nastopa krize sledi aktivacija kriznega načrta. Ko pride do kriznega dogodka, je v zgodnji fazi ključnega pomena hiter in usklajen odziv glavnih deležnikov v destinaciji, zlasti v zvezi z ocenjevanjem resnosti krize ter zagotavljanju varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev. Tem ukrepom sledijo ukrepi za zmanjšanje kratkoročnih, srednjeročnih in dolgoročnih posledic krize in olajšanju izhoda iz krizne situacije. V tem okviru osrednje mesto zajema izvajanje učinkovite komunikacijske strategije z glavnimi deležniki v turizmu (gosti in njihovimi svojci, turističnimi ponudniki in turističnimi posredniki).

Proces kriznega managementa se nadaljuje tudi v **obdobju po zaključku krize**. Ključni cilj te faze je z izvedbo ustreznih ukrepov spodbuditi okrevanje turizma po krizi. Pomembno je, da se po zaključeni krizi pripravi tudi evalvacija izvedenih ukrepov in aktivnosti, izkušnje pa prenesejo v nov, nadgrajen krizni načrt destinacije.

Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu



Vir: Prirejeno po Faulknerjevem modelu, (COMCEC, 2017)

2.2 MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI RADLJE OB DRAVI

UNWTO (2011) opredeljuje pet vrst kriz, ki vplivajo na turistični sektor na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni. To so:

- okoljske krize, vključno z geološkimi, ekstremnimi vremenskimi in dogodki, ki jih povzroči človek,
- družbene in politične krize,
- zdravstvene krize,
- tehnološke krize in
- gospodarske krize.

Okoljske krize nastanejo zaradi naravnih nesreč oz. katastrof. V to skupino kriz sodijo: potresi, izbruhi vulkanov, nevihte in neurja, poplave, požari, plazovi in suše. Naravne nesreče se lahko pojavijo v razmeroma kratkem času in jih tudi ne moremo vnaprej predvideti (npr. potres) ali pa so posledica dolgotrajnih procesov (npr. suše zaradi podnebnih sprememb, plazovi zaradi izsekavanja gozdov), lahko pa nastanejo tudi namerno, kot npr. podtaknjen požar. Na naravne nesreče običajno ne moremo vplivati. Naravne nesreče imajo lahko lokalni značaj, vendar lahko pomembno vplivajo na turizem v širši regiji ali celo na mednarodni turizem (npr. izbruh vulkana Eyjafjallajokull na Islandiji leta 2010 je ustavil zračni promet po Evropi in povzročil izgube v letalski industriji in v turizmu v višini 1,7 milijarde ameriških dolarjev (UNWTO, 2011)).

Družbene in politične krize, ki vplivajo na turizem, vključujejo kriminal, politično motivirane nemire, demonstracije, stavke, migrantske krize, terorizem, vojne in zlorabe človekovih pravic. Politična stabilnost in varnost sta predpogoja za turizem. Politične krize so v 20. in 21. stoletju zelo aktualne, trenutne okoliščine, dogajanje na Bližnjem Vzhodu in vojna v Ukrajini pa razlog za skrb tudi v prihodnje. Politične negotovosti v državah namreč pomembno vplivajo na zaznavo privlačnosti destinacije in povzročajo odpovedi zlasti tujih turističnih rezervacij (npr. vojna v Ukrajini vpliva na podobo Evrope in predvsem sosesdnjih držav kot nevarne destinacije, kar je močno prizadelo baltske dežele. Latvija je tako v letu 2023 zabeležila najnižji obisk mednarodnih turistov po pandemiji (-34 %), sledita ji Estonija (-15 %) in Litva (-14 %) (ETC, 2024)). Kljub temu, da je Slovenija prepoznana kot politično stabilna in varna država, pa politična nestabilnost v regiji lahko pomembno vpliva tudi na turistične tokove v Sloveniji.

Zdravstvene krize so povezane predvsem s pojavom nalezljivih bolezni, ki jih povzročajo patogeni organizmi (mikrobi), kot so bakterije, virusi, zajedavci, glive in plesni. Te krize so lahko lokalno, regionalno ali mednarodno razsežne kot je zadnji primer pojava COVID-19, ki je praktično ustavil turistični promet po celem svetu. Zdravstvene krize pa vključujejo tudi druge zdravstvene težave, ki so lokalno omejene, kot npr. zastrupitve s hrano, vodo, kemikalijami, plini, nevarnimi snovmi, piki žuželk in plazilcev, različne poškodbe zaradi drugih nesreč oz. kriz v destinaciji, ki lahko posledično izzovejo tudi zdravstveno krizo.

Tehnološke krize vključujejo krize, ki jih povzročijo tehnološki dogodki, kot so prometne nesreče, izpad informacijskih sistemov (npr. svetovnega spleta, kibernetiki napadi), ekološke nesreče (onesnaženje vode, zraka, zemlje), industrijske nesreče (jedrske, kemične, plinske, fizikalne eksplozije, izlivi nevarnih snovi) in infrastrukturne nesreče (izpadi električne energije, napake v vodovodnem sistemu, poškodbe cestišč in druge prometne infrastrukture, zrušitev zgradb, porušitev velikih vodnih pregrad, ipd.).

Gospodarske krize, ki vplivajo na turizem, vključujejo svetovne recesije, šibka nacionalna gospodarstva in nenadne spremembe menjalnih tečajev. Vse to lahko povzroči izgubo zaupanja potrošnikov in zmanjša povpraševanje po potovanjih.

Posamezna območja so različno dovzetna za posamezne krize. V kriznem načrtu za turizem destinacije Radlje ob Dravi izpostavljamo tiste krize, za katere obstoji visoko ali srednje tveganje za pojav in imajo ob njihovem nastopu pomemben kratkoročen, srednjeročen ali dolgoročen vpliv na turizem, na turistično povpraševanje, ugled destinacije ter na razvoj in uspešnost poslovanja turističnih ponudnikov ter zato zahtevajo aktivno angažiranje deležnikov turističnega sektorja v destinaciji pri njihovem preprečevanju oz. reševanju.

Med možnimi krizami v občini najbolj izstopajo naravne nesreče in sicer požar v naravnem okolju, nevarnost porušitve vodnih pregrad na reki Dravi in posledično poplavnega vala in poplav, neurja, vihar, močan veter, toča in udar strele ter potres. Med pomembnejše krize, ki lahko pomembno vplivajo na turizem v občini, sodijo še nesreče v zračnem prometu in nesreče z nevarnimi snovmi. Te nesreče imajo lahko za posledico druge verižne nesreče, kot so motena oskrba s pitno vodo, električno energijo, komunikacijo, nedostopnost določenih naselij zaradi poškodb cestišč, kar vpliva na moteno oskrbo prebivalcev in tudi turistov.

Druge nesreče in krize so sicer manj verjetne. Med možne krize uvrščamo tiste, ki bi lahko imele velik vpliv na turizem, predvsem zaradi verižnih nesreč.

Pregled možnih kriz s stopnjo tveganja in vplivom na turizem v destinaciji Radlje ob Dravi je predstavljen v Tabeli 1.

Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Radlje ob Dravi s pomembnim vplivom na turizem

NARAVNE NESREČE <ul style="list-style-type: none">• požari v naravi• neurja, vihar, močan veter, toča in udar strele• porušitev vodne pregrade na reki Dravi (poplavni val, poplave)• potres• požari na industrijskih objektih• požari na prometnih sredstvih
INDUSTRIJSKE NESREČE <ul style="list-style-type: none">• nesreče v zračnem prometu• nesreče z nevarnimi snovmi• nesreče v cestnem prometu• nesreče v železniškem prometu• jedrska ali radiološka nesreča
ZDRAVSTVENE KRIZE <ul style="list-style-type: none">• zastrupitve večjega obsega - verižna nesreča zaradi naravnih ali industrijskih nesreč (onesnaženje pitne vode, zraka)• poškodbe večjega obsega (aktivnosti v naravi, prireditve)• zastrupitve v gostinskih obratih• nalezljive bolezni, epidemije in pandemije (širše regije)• posebno nevarne bolezni pri živalih• lokalno omejene nalezljive bolezni, epidemije in pandemije
DRUŽBENE, POLITIČNE IN GOSPODARSKE KRIZE <ul style="list-style-type: none">• gospodarske recesije• politična nestabilnost• vojaški spopadi v regiji
KRIZA UPRAVLJANJA S TURIZMOM <ul style="list-style-type: none">• nezadostna finančna in druga sredstva za upravljanje turizma v občini• pasivnost turističnih ponudnikov za skupno upravljanje destinacije

Vir: Lasten

Med najbolj verjetne **naravne nesreče** v destinaciji Radlje ob Dravi uvrščamo, **požare v naravnem okolju, neurja, vihar in močan veter ter s tem povezani udari strele in toča** ter v hribovitih predelih tudi možnost zemeljskih plazov. Med naravnimi nesrečami je potrebno omeniti tudi možnost **potresa**. Iz kart temeljnega (državnega) in regijskega načrta, ki je podrobneje razdelan za območje Koroške regije, izhaja, da se Občina Radlje ob Dravi nahaja na območju VII stopnje EMS¹ ter spada v 3. razred ogroženosti. Občina ima izdelan delni načrt zaščite in reševanja ob potresu (Občina Radlje ob Dravi, 2021).

¹ EMS je kratica za 12-stopenjsko evropsko potresno lestvico European Macroseismic Scale.

Med nesreče z visoko stopnjo tveganja sodi **nevarnost porušitve vodne pregrade** na reki Dravi in posledičnega **poplavnega vala, poplav in pojava vrste verižnih nesreč** kot so zemeljski plazovi, rušenje stanovanjskih in drugih objektov, onesnaženje pitne vode, poškodbe in bolezni ljudi in živali, epidemije, poškodovanje ali uničenje infrastrukture (električne, telefonske, ipd.), prometne nesreče in onemogočene cestne in železniške povezave, razlitje nevarnih snovi (kot posledica prometne nesreče). V občini Radlje ob Dravi predstavljajo potencialno nevarnost pregrada HE Golica (Koralpe) in pregrada HE Vuzenica in Vuhred. Zaradi poplavnega vala bi bila v občini sicer najbolj ogrožena naselja, kjer ni turističnih namestitvenih in drugih turističnih kapacitet. Zelo ogrožena pa bi bila ena najpomembnejših turističnih atrakcij v destinaciji, Vodni park Radlje ob Dravi. Za primer porušitve velike vodne pregrade in za poplave, ki nastanejo zaradi porušitve pregrade ima Občina Radlje ob Dravi izdelan Občinski načrt zaščite in reševanja ob porušitvi vodne pregrade na reki Dravi v Občini Radlje ob Dravi (Občina Radlje ob Dravi, 2021 a). Izdelani pa so tudi načrti za primer onesnaženja ali pomanjkanja pitne vode, za primer potresa in za primer velikih požarov v naravi (Seznam občinskih načrtov zaščite in reševanja je v Prilogi 1).

Med možne **industrijske nesreče** v občini uvrščamo **nesreče z nevarnimi snovmi, požare v industrijskih objektih, nesreče v cestnem in železniškem prometu in nesreče zrakoplovov**. Po oceni je ogroženost občine Radlje ob Dravi za nesrečo z nevarnimi snovmi sicer majhna, saj v občini ni podjetij, ki bi razpolagala z večjimi količinami nevarnih snovi. So pa takšna podjetja v soseščini (npr. TAB Mežica), kar bi v primeru nesreče vplivalo tudi na občino Radlje ob Dravi. Nevarnost nesreče obstaja pri **prevozu nevarnih snovi** po regionalni cesti Maribor - Dravograd in železnici. Tveganje predstavljajo tudi bencinski servisi v občini, ki skladiščijo naftne derivate in z njimi manipulirajo. Ob nesrečah z nevarno snovjo se z zelo veliko verjetnostjo pričakuje požare, eksplozije ter posledično tudi porušitve bližnjih objektov. Ob izpustih pa lahko pride do kontaminacije ozračja ali podtalnice, kar je lahko vzrok zastrupitev ljudi v neposredni bližini. Nesreče z nevarnimi snovmi manjšega obsega bi sicer ogrozile predvsem neposredne uporabnike in okolje. V primeru nesreč večjega obsega, zaradi katerih bi prišlo do onesnaženj vodnih virov ali nastanka strupenih oblakov, pa bi takšne nesreče imele negativne vplive na zdravje in življenje ljudi in tudi zelo velik vpliv na turizem.

Največje nevarnosti za nesreče v industriji (predvsem požari) predstavljajo podjetja: CNC P&K-Pušnik proizvodnja in trgovina d.o.o., Stroj d.o.o., Žaga Gašper d.o.o., Žaga Robnik d.o.o., Razrez, predelava lesa in brusilstvo Viktorija Mravljak s.p., Pergola d.o.o., NL Okna d.o.o. ter GG INPO, žaga Meles in decimirnica. V bližini teh podjetij so športni objekti (Športni sradion in Bowling center) ter center mesta s kulturnimi znamenitostmi, zato smo v kriznem načrtu pozorni tudi na možnost pojava teh nesreč.

Zaradi številnih zračnih poti, ki prepletajo zračni prostor RS in ki potekajo preko območja Koroške regije ter tudi občine Radlje ob Dravi, med industrijske nesreče uvrščamo **nesreče zrakoplovov**. Mednarodne zračne poti potekajo v smeri Dravograd – Slovenj Gradec - Velenje ter gredo ravno čez javno letališče Slovenj Gradec. S stališča nevarnosti nastanka nesreče zrakoplova je ogrožen ves prostor občine kar pomeni, da so na območju Občine Radlje ob Dravi možne nesreče manjšega in večjega obsega. Možne žrtve nesreče zrakoplova niso samo potniki v zrakoplovu, ampak tudi ljudje na zemlji, kamor pade zrakoplov. Posledice padca zrakoplova so odvisne od kraja strmoglavljenja in so posredne in neposredne. Nesreča zrakoplova na naseljeno območje lahko povzroči požare ali eksplozije ter tako ogrozi življenje ljudi in živali, poškodbe ali uničenje infrastrukture in kulturne dediščine, ter nesreča

zrakoplova z nevarnim blagom, lahko povzroči nenadzorovano uhajanje ali odtekanje nevarnega blaga v okolje in s tem nastanek požara ali eksplozije. Delni občinski načrt ZIR ob nesreči zrakoplova v Občini Radlje ob Dravi je izdelan za zrakoplov v sili (iskanje pogrešanega zrakoplova) oziroma nesrečo zrakoplova večjega obsega. Izvajanje tega načrta, se v skladu z načelom postopnosti, dopolnjuje k regijskemu načrtu (Občina Radlje ob Dravi, 2021 b).

Pomemben vpliv na turizem bi imela **jedrska ali radiološka nesreča** v Nuklearni elektrarni Krško (NEK), pa tudi nesreče v drugih jedrskih in sevalnih objektih v Republiki Sloveniji, jedrske ali radiološke nesreče v tujini z močnim vplivom na RS in druge radiološke nesreče z viri ionizirajočega sevanja. V Delnem občinskem načrtu zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči v Občini Radlje ob Dravi (Občina Radlje ob Dravi, 2021 c) je zapisano, da celotno območje občine Radlje ob Dravi leži izven območja načrtovanja takojšnjih zaščitnih ukrepov (oTU), kot tudi izven območja načrtovanja dolgoročnih zaščitnih ukrepov (oDU). Občina Radlje ob Dravi tako spada v območje splošne pripravljenosti (oSP Slovenija), kjer se zaščitni ukrepi izvajajo na podlagi meritev. Tudi možnost za nesrečo v NEK ali v kateri drugi jedrski elektrarni v tujini² je zelo majhna. NEK ima vgrajeno visoko stopnjo aktivne in pasivne varnosti. Majhna je tudi ogroženost za jedrsko ali radiološko nesrečo pri prevozu nevarnih snovi ali uporabi teh snovi v industriji.

Na območju občine Radlje ob Dravi so možne tudi **zdravstvene krize**, kot so **epidemije in pandemije pri ljudeh večjega obsega, in pa pojav nalezljivih bolezní kot posledice naravne ali druge nesreče**. Občina Radlje ob Dravi je uvrščena v 3. razred ogroženosti. Za primer razglasitve epidemije ali pandemije posamezne nalezljive bolezní pri ljudeh na območju občine Radlje ob Dravi in/ali v Sloveniji je izdelan Občinski načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezní pri ljudeh (Občina Radlje ob Dravi, 2020). Množični pojav posebno nevarnih bolezní pri živalih ima velik vpliv na ugled destinacije, zato jo izpostavljamo med možnimi zdravstvenimi krizami. Verjetnost za pojav posebno nevarnih bolezní pri živalih je sicer ob izvajanju zakonsko predpisanih preventivnih ukrepov in ukrepov za preprečevanje bolezní pri živalih sicer majhna.

Poleg tega pa v destinaciji Radlje ob Dravi obstoji tudi tveganje za pojav določenih zdravstvenih kriz, za katere niso pripravljeni posebni načrti za zaščito in reševanje, ker je verjetnost njihovega nastanka zelo majhna. Te so: **možnost poškodbe večjih skupin v primeru prireditve z večjim številom udeležencev in izvajanjem aktivnosti v naravi za večje število gostov ter zastrupitve večjega obsega**. V tem okviru obstoji tveganje za zastrupitev v Vodnem parku, kjer je biološki bazen. **Množična zastrupitev v Vodnem parku bi imela izjemno velik vpliv na ugled destinacije**, zato to nevarnost še posebej izpostavljamo in poudarjamo pomen spoštovanja Pravilnika o minimalnih higienskih zahtevah, ki jih morajo izpolnjevati kopališča in kopalna voda v bazenih (Ur. List, št. 59/15, 86/15 – popr. in 52/18) in Priporočil NIJZ za ukrepanje upravljavca v primeru onesnaženja bazenske kopalne vode ali kopaliških površin s fekalijami, izbljuvki ali krvjo (NIJZ, 2015). Vedno pa obstaja tudi **možnost zastrupitve v posameznih gostinskih obratih ali na širšem območju** kot posledica drugih naravnih nesreč, pri katerih lahko pride do onesnaženja pitne vode ali zraka.

Pomemben vpliv na turizem imajo obsežnejše **gospodarske krize**, katerih reševanje je tako kot v primeru družbenih in političnih kriz potrebno organizirati na nacionalnem nivoju. Stopnja tveganja v

² Na območju 1000 km od Slovenije deluje 86 jedrskih elektrarn, od tega jih je 19 v 500 km pasu.

primeru družbenih in političnih kriz v destinaciji je nizka. Verjetnost **terorističnega napada**, ki bi pomenila nevarnost za prebivalstvo v občini Radlje ob Dravi, je zelo majhna.

Med krize, ki lahko prizadenejo turizem vključujemo tudi **krizo upravljanja s turizmom v destinaciji**, do katere bi prišlo v primeru pomanjkanja podpore za nadaljnji razvoj turizma s strani Občine Radlje ob Dravi ali nezainteresiranosti turističnih ponudnikov za sodelovanje pri skupnem upravljanju in razvoju turizma. Slednje bi lahko vodilo do stihijskega razvoja turizma v destinaciji in posledično večjega tveganja, da se razvoj turizma oddalji od načel trajnostnega razvoja. Ocenjujemo, da je tveganje za nastop krize upravljanja s turizmom nizko, saj ima občina ustrezno urejeno upravljanje turizma v okviru JZ ŠKTM.

2.3 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE

Krizno upravljanje je del upravljanja turistične destinacije Radlje ob Dravi, ki temelji na povezovanju in sodelovanju turističnih ponudnikov destinacije. Vlogo vodje, organizatorja in koordinatorja aktivnosti v primeru kriz v turizmu prevzema nosilec upravljanja turizma v destinaciji, **Javni zavod ŠKTM Radlje ob Dravi**. Pri tem aktivno sodeluje s/z:

- turističnimi ponudniki v destinaciji,
- vsemi drugimi deležniki javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,
- mediji,
- Slovensko turistično organizacijo in ministrstvom, pristojnim za turizem,
- veleposlaništvu, konzulatu in predstavniki tujih držav v Sloveniji (v primeru, da so v krizo vpleteni tuji turisti in po dogovoru z vodjem posamezne intervencije).

Za krizno upravljanje v turizmu je JZ ŠKTM oblikoval krizno skupino za turizem, katere glavna vloga je vzpostaviti in zagotoviti organizirano in koordinirano vodenje vseh procesov in aktivnosti za zmanjševanje tveganj za nastop kriz z negativnim vplivom na turizem v destinaciji ter vodenje aktivnosti v primeru nastopa za turizem pomembnih kriz.

V nadaljevanju sledi strnjen pregled turistične ponudbe destinacije in seznam glavnih deležnikov kriznega upravljanja v destinaciji. Sledi predstavitev krizne skupine za turizem, njene vloge in naloge v času pred krizo in v primeru pojava krize. Seznam glavnih deležnikov in članov krizne skupine za turizem se dopolnjuje in usklajuje z vsako spremembo oz. najmanj enkrat letno.

2.3.1 STRNJEN POVZETEK TURISTIČNE PONUDBE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV V DESTINACIJI³

Občina Radlje ob Dravi je slikovit del Koroške regije, umeščen v zgornji del Dravske doline. Leži ob vznožju Pohorja na eni strani in Kozjaka na drugi, kar ji daje edinstveno geografsko raznolikost. Bogato naravno okolje, prepleteno z zgodovino in tradicijo, omogoča širok spekter turističnih doživetij, ki združujejo naravne lepote, kulturno dediščino in možnosti za aktivno preživljanje prostega časa. Zaradi svoje lege ob reki Dravi in povezanosti z Dravsko kolesarsko potjo je občina priljubljena destinacija za ljubitelje kolesarjenja in pohodništva, obenem pa ponuja sprostitev v naravi in raziskovanje zgodovinskih ter kulturnih znamenitosti.

S turističnega vidika med **najpomembnejše naravne vrednote** uvrščamo: Pohorje, Kozjak in reko Dravo. Pohorje je priljubljena destinacija za pohodnike, gorske kolesarje in smučarje. Občina je del pohorskih pešpoti in gorskih kolesarskih poti. Kozjak ponuja mirnejše pohodniške poti in čudovite razglede na dolino Drave. Reka Drava ponuja vrsto doživetij ob in na reki, kot so ribolov, veslanje in splavarjenje. Ob reki teče mednarodna Dravska kolesarska pot (R1), ki je ena najlepših kolesarskih poti v Evropi. Med posebne naravne vrednote štejemo tudi Vodni park Radlje ob Dravi, ki je prvi biološki bazen v Sloveniji, ki privablja obiskovalce z inovativnim pristopom k naravnemu čiščenju vode.

Poleg naravnih atrakcij ima občina **bogato kulturno dediščino**, kjer izstopajo gradovi, cerkve ter ohranjene starodavne tradicije, kot je splavarjenje po reki Dravi.

Tabela 2: Najpomembnejše kulturnozgodovinske znamenitosti v občini Radlje ob Dravi

KULTURNOZGODOVINSKE ZNAMENITOSTI
- Dvorec Radlje
- Razvaline gradu Mahrenberg
- Samostan dominikank
- Muzej mineralov Remšnik
- Gasilski muzej Radlje ob Dravi
- Kalvarija
- Rožni dvor
- Župankova domačija
- Župnijska cerkev Sv. Mihaela Radlje ob Dravi
- Marijino znamenje
- Dom gozdne kulture
- Stari Rotovž
- Stara pošta
- Kopališka hiša
- Stara šola

Vir: JZ ŠKTM, 2024

Med njimi v Tabeli 3 posebej izpostavljamo objekte kulturne dediščine z največjim obiskom in možno koncentracijo gostov.

³ Strnjen povzetek turistične ponudbe in turističnih ponudnikov je osredotočen na področja, ki so pomembna za upravljanje kriz v destinaciji.

Tabela 3: Povprečno število obiskovalcev pomembnejših kulturnih znamenitosti v občini Radlje ob Dravi v obdobju 2014 – 2024

KULTURNA ZNAMENITOST	ŠTEVILO OBISKOVALCEV
Dvorec Radlje	1.025/letno v povprečju (2014-2024)
Rožni dvor	250/letno
Muzej mineralov Remšnik	130/letno v povprečju (2014-2024)
Župankova domačija	56/letno v povprečju (2014-2024)
SKUPAJ	1.211/letno

Vir: JZ ŠKTM, 2024

Seznam upravljalcev pomembnejših kulturnih in drugih znamenitosti v občini Radlje ob Dravi in njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

Sekundarna turistična ponudba občine Radlje ob Dravi zajema nastanitvene objekte, gostinske objekte, izletniško kmetijo, turistično informacijski center, turistična, kulturna in športna društva, druge ponudnike turističnih in s turizmom povezanih dejavnosti ter javno turistično in športno infrastrukturo, v katero uvrščamo urejene kolesarske in pohodniške poti, športne dvorane, stadion in druge športne centre. JZ ŠKTM ima pripravljen in sproti ažuriran Seznam turističnih ponudnikov z njihovimi kontakti. Skrbnik seznama je vodja kriznega komuniciranja. Seznam je v Prilogi 2 kriznega načrta.

Po podatkih JZ ŠKTM je v občini Radlje ob Dravi registriranih **91 turističnih ležišč v šetih turističnih namestitvenih objektih**. Največ (42 ležišč) je v Hotelu Mahrenberg v Radljah ob Dravi. Pomemben ponudnik turističnih namestitev je tudi Avtokamp, ki ponuja 13 postajališč za avtodome in več prostorov za kampiranje. Ponudbo turističnih nastanitev dopolnjuje **8 podjetij** s ponudbo hrane in pijač, slaščičarno in gostinske lokale. V občini je tudi **1 izletniška kmetija**.

Občina Radlje ob Dravi ima tudi **pestro mrežo športnih objektov**. Med pomembnejše športne objekte, ki sestavljajo **Športni center Radlje ob Dravi**, štejemo: **Športno hišo**, ki obsega 2600 m² neto uporabnih površin in nudi tri različne vadbene prostore, veliko plezalno steno ter plezalno sobo. V veliki športni dvorani, ki se po potrebi lahko razdeli na tri enakovredne dele je možno igranje dvoranskega nogometa, rokomet, košarke, odbojke, badmintona ter drugih športnih zvrsti. Ob športni hiši je **Športni stadion**, ki ima nogometni in atletski stadion. Oba dela Športnega stadiona ponujata vrhunske pogoje za izvajanje športnih priprav atletskih klubov, kondicijskih priprav za različne športne zvrsti ter treningov nogometašev. Atletski del stadiona smiselno dopolnjuje tekaška steza v dolžini 700 m, ki v neposredni bližini obdaja **VGC urbani park**, ki ponuja raznolike možnosti za rekreacijo (ŠKTM Radlje ob Dravi, 2024).

Mrežo športnih objektov dopolnjujejo kolesarske, pohodniške in tematske poti. **Pomembnejše kolesarske in pohodniške poti**, ki so objavljene na spletni strani www.sktmradlje.si sodijo: Družinska pot, Čez Dravo na sv. Anton, Na smučišče Kope, Do Sv. Treh Kraljev, Vzpon na Sv. Pankracij, Pot nad Dravsko dolino, Pot brez meja in Na Bricnikov vrh, ter Dravska kolesarska pot (Drava bike) in 4 poti Bike Radlje po Kozjaku in Pohorju, ki so objavljene na spletni strani www.dravabike.si.

Sestavni del turistične ponudbe so tudi **prireditve**. Z vidika turizma in s tem povezano večjo koncentracijo turistov in dnevnih obiskovalcev so pomembne predvsem prireditve, ki so predstavljene v spodnji tabeli.

Tabela 4: Seznam večjih prireditev v občini Radlje ob Dravi z udeležbo turistov in dnevnih obiskovalcev

PRIREDITEV	Okvirno število udeležencev
Radljevanje – kulturni dogodki, koncerti	1000
Hmeljarski likof	600
Rad mam tek	400
Naša tržnica – Cvetna nedelja, Šmihelski sejem, božična tržnica	200
Proslava ob dnevu žena	800
Marenberški bograč	400
Praznovanje krajevne skupnosti (1. Maj)	600
Srečanje upokojencev in invalidov	300

Vir: JZ ŠKTM, 2024

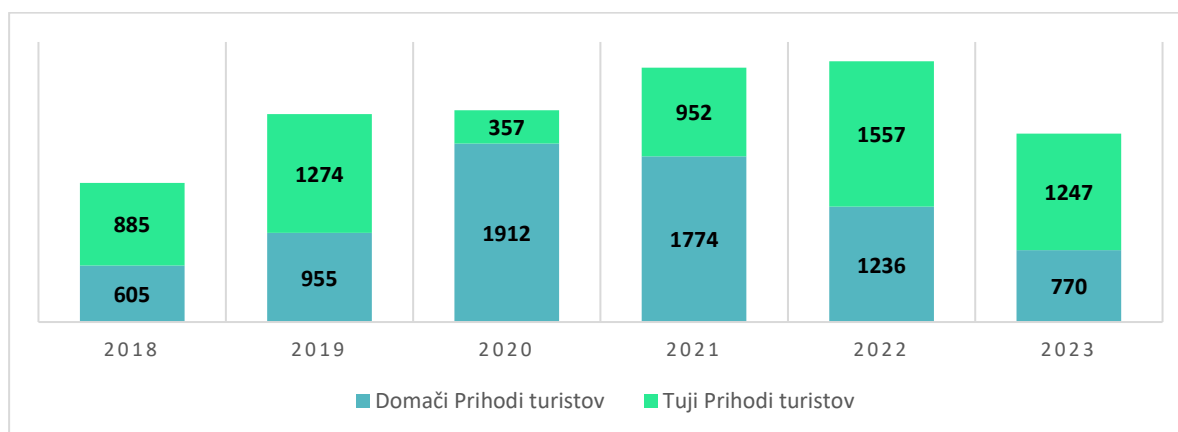
Ostali pomembnejši deležniki v turizmu v destinaciji so še Turistična društva, Kulturna društva, Športna društva in številna druga društva. JZ ŠKTM ima pripravljen seznam društev z njihovimi kontakti. Skrbnik Seznama društev s kontakti je vodja kriznega komuniciranja.

Popis turističnih zmogljivosti ter naravnih in kulturnih znamenitosti je zaveden na spletnem portalu JZ ŠKTM Radlje ob Dravi. Seznam turističnih ponudnikov in kulturnih znamenitosti s kontakti odgovornih oseb je v Prilogi 2 kriznega načrta in se redno ažurira.

Turistični promet v destinaciji Radlje ob Dravi

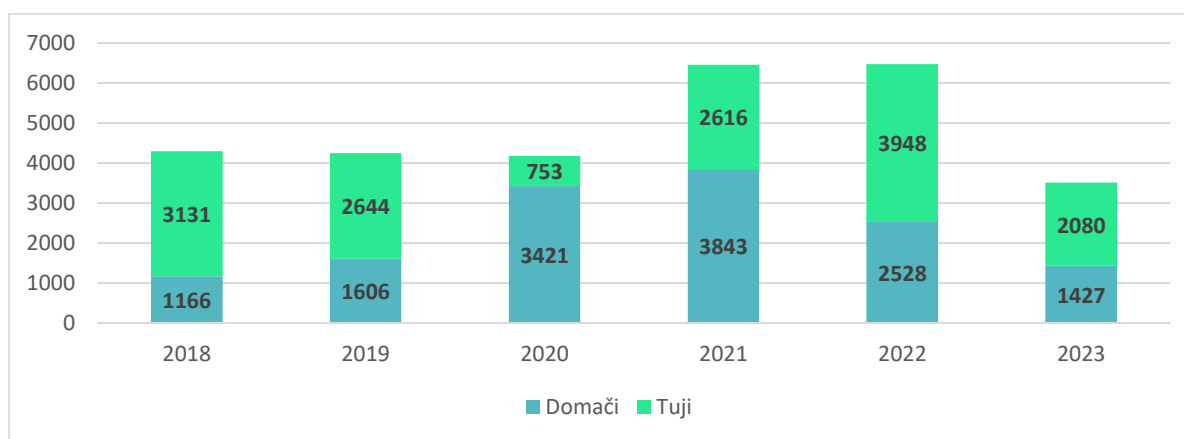
Občino Radlje ob Dravi je po statističnih podatkih v letu 2023 obiskalo 2.017 turistov (Graf 1), ki so skupaj ustvarili 3.507 nočitev (Graf 2). Od leta 2018 do leta 2022 je opazna rast števila domačih in tujih gostov ter njihovih nočitev. Število gostov se ni zmanjšalo niti v izjemnem pandemičnem letu 2020, ko je večina destinacij v Sloveniji beležila drastične upade števila turistov in njihovih prenočitev. V letu 2023 je opazen upad števila gostov in še bolj števila prenočitev, ki je padlo pod doseženi nivo iz leta 2018. Glavni razlog za upad je avgustvoska ujma, ki je prizadela regijo v letu 2023. V strukturi gostov, z izjemo pandemičnih let 2020 in 2021 prevladujejo tuji gosti. Teh je bilo v letu 2023 62 %, ustvarili pa so 59 % vseh nočitev. Od leta 2018 je opazno zmanjševanje povprečnega števila dni, ki jih gosti preživijo v destinaciji. Medtem ko je bila povprečna doba bivanja v letu 2018 3 dni in 3,5 dni pri tujih gostih, se je ta v letu 2023 znižala na 1,7 dni, pri čemer je znižanje opazno predvsem pri tujih gostih, ki so po statističnih podatkih v letu 2023 povprečno bivali le 1,7 dni.

Graf 1: Število domačih in tujih gostov v občini Radlje ob Dravi v obdobju 2018–2023



Vir: SURS, oktober 2024; AJPEŠ E-TURIZEM, oktober 2024 za leti 2021 in 2023

Graf 2: Število prenočitev domačih in tujih gostov v občini Radlje ob Dravi v obdobju 2018 - 2023

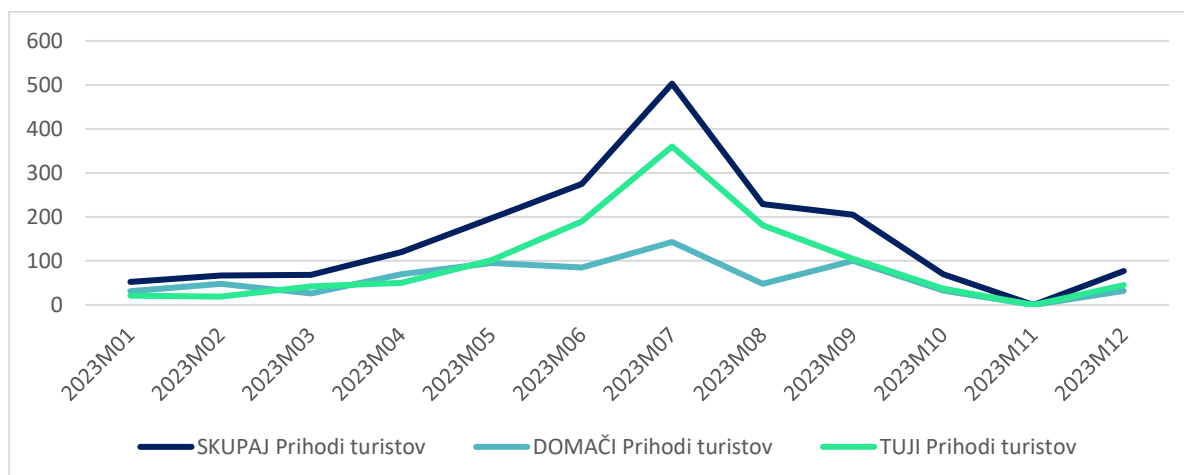


Vir: SURS, oktober 2024; AJPEŠ E-TURIZEM, oktober 2024 za leti 2021 in 2023

Sezonska komponenta

Občina Radlje ob Dravi ima tipično eno, t. j. poletno sezono, ki traja od junija do septembra. Največ gostov, predvsem tujih prihaja v občino julija. Zimski meseci so slabše obiskani.

Graf 3: Gibanje števila domačih in tujih gostov po mesecih v občini Radlje ob Dravi v letu 2023



Vir: (SURŠ, 2024)

2.3.2 GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI

Organizacije za zaščito, reševanje in pomoč so temelj reševanja kriz. Koordinacijo aktivnosti običajno prevzame Civilna zaščita, ki sodi pod Upravo RS za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo RS in, ki zagotavlja tudi posebej usposobljene ekipe in opremo za odzivanje na posamezne vrste kriz. V občini Radlje ob Dravi deluje **Štab Civilne zaščite Občine Radlje ob Dravi**.

Del sistema so tudi **prostovoljne gasilske enote**, ki na podlagi javnega pooblastila in v skladu z zakonskimi in drugimi predpisi, skrbijo za pripravljenost, preventivo ter operativno delovanje gasilskih enot na območju občine ob naravnih in drugih nesrečah. V občini Radlje ob Dravi gasilsko službo izvajata **PGD Radlje ob Dravi** in **PGD Vuhred**.

Za varnost in red skrbijo enote policije, ki so dejavni na področjih zaščite in varnosti oseb ter premoženja, preprečevanja kriminalnih dejavnosti, urejanja premikajočega in mirujočega prometa. V občini Radlje ob Dravi **za varnost in red skrbi Policijska postaja Radlje ob Dravi**. Za sprejemanje obvestil, interventno vodenje in pomoč policijskih enot je pristojen **Operativno komunikacijski center Policijske uprave Celje** (OKC PU Celje). Pri teh nalogah lahko sodelujejo tudi enote vojske, ki pa ima tudi razne inženirske enote (za reševanje na primer industrijskih nesreč) ter zdravstvene enote.

Nujno medicinsko pomoč nudijo ekipe zdravstvenih domov ter bolnišnic kot del javne zdravstvene službe. V občini Radlje ob Dravi medicinsko in nujno medicinsko pomoč zagotavlja **Zdravstveni dom Radlje ob Dravi**, nujno medicinsko pomoč zagotavlja **Zdravstveno reševalni center Koroške (ZRCK) Ravne na Koroškem**, **medicinsko pomoč pa tudi Splošna bolnišnica Slovenj Gradec in UKC Maribor**.

V krizah običajno podporo nudijo tudi **Centri za socialno delo in humanitarne organizacije** (Rdeči križ, Karitas), gospodarske družbe, nevladne organizacije in društva (planinska društva, jamarska društva, lovska društva, potapljaška društva, idr.), ki poleg materialne ter psihosocialne pomoči, organizirajo tudi ekipe nudenja prve pomoči, evakuacije in podobno.

Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč v občini Radlje ob Dravi in seznam služb za podporo pri reševanju z vrsto podpore je predstavljen v Tabeli 5. Njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

Tabela 5: Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč ter služb za podporo pri reševanju v občini Radlje ob Dravi

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
ReCO Slovenj Gradec	Splošno obveščanje
Štab Civilne zaščite Občine Radlje ob Dravi	Zaščita in reševanje
PGD Radlje ob Dravi	Gasilstvo in splošno reševanje
PGD Vuhred	Gasilstvo in splošno reševanje
Policijska postaja Radlje ob Dravi	Zaščita in varnost
OKC PU CELJE	Sprejemanje obvestil, interventno vodenje in pomoč policijskih enot

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
Javno komunalno podjetje Radlje ob Dravi d.o.o..	Tehnično reševanje
Javno podjetje Kanalizacija in čistilna naprava Radlje d.o.o.	Tehnično reševanje
Center za socialno delo Koroška, Enota Radlje ob Dravi	Pomoč iz naslova socialnega varstva, oskrba, psihološka pomoč
Zdravstveni dom Radlje ob Dravi	Medicinska pomoč (Nujna medicinska pomoč)
ZRCK Ravne na Koroškem	Nujna medicinska pomoč
Splošna bolnišnica Slovenj Gradec	Medicinska pomoč
UKC Maribor	Medicinska pomoč
Območno združenje Rdečega križa Radlje ob Dravi	Oskrba, obveščanje svojcev, sodelovanje pri evakuacijah
Karitas	Prva pomoč in oskrba
Gorska reševalna služba Maribor in oddelek GRS Radlje ob Dravi	Iskanje pogrešanih in pomoč pri reševanju ³¹⁰⁸
Lovska družina Radlje ob Dravi	Iskanje pogrešanih in pomoč pri reševanju
Lovska družina Remšnik	Iskanje pogrešanih in pomoč pri reševanju
Lovska družina »Orlica« - Vuhred	Iskanje pogrešanih in pomoč pri reševanju
Komora d.o.o.	Pomoč in oskrba prebivalcev s hrano
Avtoprevoznništvo Jože Topler s.p..	Pomoč in oskrba prebivalcev
Reševalni center Jamarske reševalne službe Velenje	Reševanje iz jam
Nacionalni inštitut za javno zdravje, OE Ravne na Koroškem	Varovanje zdravja, preprečevanje pojava nalezljivih bolezni
Veterinarska postaja Radlje ob Dravi	Veterinarska pomoč

Vir: Povzeto po Načrtih za zaščito in reševanje v primeru naravnih in drugih nesreč Občine Radlje ob Dravi

2.3.3 MEDIJI

Ob pojavu krize imajo mediji zelo pomembno vlogo, saj je hitra in transparentna informacija o pojavu krize ključna za obvladovanje negativnih vplivov krize na turizem.

Za obveščanje splošne javnosti ob povečanem tveganju ali ob pojavu krize sta odgovorna župan Občine Radlje ob Dravi in poveljnik CZ Občine Radlje ob Dravi oziroma njegov namestnik. Obvestila se javnosti posredujejo preko vnaprej pripravljene adreme medijev, ki vključuje naslednje medije:

- RTV Slovenija,
- Slovensko tiskovno agencijo (STA),
- Radio 1,
- Informativno glasilo »Novičke Občine Radlje ob Dravi«,
- Spletno stran Občine Radlje ob Dravi,
- Facebook Občine Radlje ob Dravi.

V občinskih načrtih zaščite in reševanja je seznam vseh novinarjev, ki se jih obvešča v primeru pojava naravne nesreče ali druge krize v občini.

Za komuniciranje z občani Občina Radlje ob Dravi objavi tudi brezplačno telefonsko številko.

S ciljem zagotovitve hitrega odziva na krizno situacijo je potrebno zagotoviti tudi posebno obveščanje turistov, turističnih ponudnikov in s turizmom povezanih deležnikov. V ta namen je **v Prilogi 2 tega kriznega načrta za turizem seznam medijev in njihovih kontaktov, ki se jih obvešča v primeru nastopa tveganja ali pojava krize s pomembnim vplivom na turizem.** Seznam se sproti ažurira.

O načinu obveščanja turistov in s turizmom povezanih deležnikov se je potrebno predhodno dogovoriti in uskladiti z glavnim govorcem oz. pristojno osebo za obveščanje o krizi na Občini Radlje ob Dravi ali Štabu CZ Občine Radlje ob Dravi.

2.3.4 ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI

JZ ŠKTM Radlje ob Dravi pri upravljanju s krizami aktivno sodeluje s ključnimi institucijami s področja turizma na regionalni in državni ravni, in sicer s/z:

- RRA Koroške,
- Slovensko turistično organizacijo (STO) in
- Ministrstvom za gospodarstvo, turizem in šport (MGTS).

V primeru pojava lokalno omejene krize sodelovanje teče v smeri informiranja o pojavu krize in predvidenih aktivnostih za omilitev posledic krize ter o možnih oblikah pomoči pri reševanju posledic krize. V primeru pojava krize, ki zajema širše geografsko območje (regija, država, mednarodna skupnost), sodelovanje vključuje tudi koordinacijo ukrepov in aktivnosti za reševanje krize. Kontaktni podatki RRA Koroške, STO in MGTS so predstavljeni v Prilogi 2 kriznega načrta.

V primeru, da bi bili v krizo vključeni tuji gosti, JZ ŠKTM v dogovoru z vodjem intervencije pripravlja podatke in informacije za komunikacijo z veleposlaništvu, konzulati in predstavniki držav, katerih državljanji so ti gosti. Po dogovoru z vodjem intervencije pa lahko vzpostavi tudi kontakt z njimi.

2.3.5 KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM

Krizna skupina za turizem igra ključno vlogo pri upravljanju s krizami z vplivom na turizem v destinaciji. Njen glavni namen je zagotoviti organiziran, koordiniran pristop k odzivu na krize, ki omogoča sprejem hitrih in usklajenih akcij. Njen glavni cilj je, da tvorno prispeva k reševanju kriz v destinaciji v sektorju turizma takrat, ko je to potrebno. Pri tem deluje in opravlja naloge po dogovoru in v skladu z navodili služb za zaščito in reševanje ter njihovimi skupinami, ki so pooblašene za upravljanje s krizami v občini, regiji ali na ravni države.

Njena glavna naloga je vodenje, organiziranje in koordiniranje aktivnosti za reševanje kriz z vplivom na turizem v času pred krizo, ob pojavu krize in po končani krizi. Krizna skupina v času pred krizo pripravlja usmeritve in smernice za usklajeno ravnanje v primeru nastopa krize.

Krizna skupina za turizem je sestavljena iz treh stalnih članov, ki predstavljajo jedro kriznega upravljanja pred krizo in v primeru nastopa krize. Članstvo v krizni skupini se dopolnjuje s člani, ki pokrivajo

specifične naloge in aktivnosti posameznih vrst kriz ter s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, pri katerih je tveganje za pojav krize visoko ali so neposredno prizadeti ob pojavu določene krize. Seznam pomembnejših turističnih ponudnikov z njihovimi kontakti v primeru potrebe po vključitvi v krizno skupino je v Prilogi 3 kriznega načrta in se redno ažurira.

Sestava krizne skupine ter vloge in naloge članov so predstavljene v Tabeli 6.

Tabela 6: Krizna skupina za turizem destinacije Radlje ob Dravi

FUNKCIJA/VLOGA		NALOGE
IME IN PRIIMEK	TONJA ROJNIČ	
ORGANIZACIJA	Javni zavod ŠKTM Radlje	
FUNKCIJA	Vodja krizne skupine	
IME IN PRIIMEK	ROK ŠARMAN	
ORGANIZACIJA	Javni zavod ŠKTM Radlje	
FUNKCIJA	Namestnik vodje krizne skupine	
IME IN PRIIMEK	VOJKO GMAJNER	
ORGANIZACIJA	Javni zavod ŠKTM Radlje	
FUNKCIJA	Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi	

Krizna skupina se sestaja v prostorih Javnega zavoda ŠKTM Mariborska cesta 4, 2360 Radlje ob Dravi oz. v prostorih, kjer deluje Štab CZ Občine Radlje ob Dravi oz. drug odgovorni subjekt za reševanje krize.

2.4 NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO

V času pred krizo so glavne aktivnosti usmerjene v vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav posameznih kriz in v redno usposabljanje turističnih ponudnikov in članov krizne skupine. Z usposabljanjem se krepi sodelovanje med turističnimi ponudniki in inštitucijami za reševanje kriz v destinaciji.

2.4.1 VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ

Večine kriz ni možno predvideti. Določene krize pa je možno predvideti in s pomočjo vzpostavljenega informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav krize tudi prispevati k hitremu odzivu in s tem k uspešnejšemu reševanju in omilitvi negativnih vplivov na turizem. Med krize, ki jih je možno predvideti, sodijo naravne nesreče in sicer:

- neurja, vihar, močan veter, toča,
- nevarnost porušitve vodne pregrade ob neurjih in dolgotrajnem deževju,
- požari v naravnem okolju zaradi suše.

Glavni vir informacij za predvidevanje navedenih naravnih nesreč so vremenske napovedi in napovedi Hidrometeorološkega zavoda Slovenije o predvidenih padavinah na posameznih območjih. Te informacije zbira Štab CZ Občine Radlje ob Dravi.

Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru zajemajo:

- vključitev na seznam prejemnikov obvestil o nastopu tveganja za pojav določene krize.
- Obveščanje turističnih ponudnikov o tveganju za pojav krize po dogovoru s Štabom CZ Občine Radlje ob Dravi.
- Zbiranje informacij o številu turistov v destinaciji in o pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize, ki vključuje stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.
- Obveščanje Štaba CZ Občine Radlje ob Dravi oz. druge pooblaščen osebe za reševanje krize o stopnji pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

2.4.2 AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE

Proces in naloge v primeru povečanega tveganja za pojav določene krize so naslednje:

1. Vodja krizne skupine skliče sestanek krizne skupine na katerem se člani seznanijo s stopnjo tveganja, območjih z največjim tveganjem, o številu gostov na ogroženih območjih in pripravljenostjo turističnih ponudnikov na krizo (stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.). Na sestanek krizne skupine se povabi predstavnik štaba CZ Občine Radlje ob Dravi in/ali predstavnik PGD Radlje ob Dravi in PGD Vuhred ter ostale osebe, ki lahko prispevajo k pripravi na odziv v primeru nastopa krize.
2. V sodelovanju z vodjem intervencije se pripravi podroben načrt reševanja v primeru nastopa krize s poudarkom na načrtu evakuacije gostov na ogroženih območjih. Načrt reševanja se posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih.
3. Pripravi se sporočilo turistom z navodili za ravnanje v primeru nastopa krize, ki se ga posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih. Turističnim ponudnikom se s tem pomaga, da pridobijo točne informacije in da na primeren in usklajen način posredujejo informacije svojim gostom (*npr. opozorilo ob pričakovanem neurju in priporočila oz. navodila gostom naj ne hodijo daleč od hotela ter navodila, s telefonskimi številkami za primer, da se zaradi neurja ne morejo vrniti v hotel*).
4. Pripravi se osnutek prvega sporočila za javnost za primer nastopa krize, ki se ga posreduje odgovorni osebi za krizno komuniciranje v destinaciji (najverjetneje oseba, določena za kumuniciranje z javnostmi na Občini Radlje ob Dravi, ali poveljnik Štaba CZ Občine Radlje ob Dravi, lahko pa tudi druga s strani župana pooblaščen oseba).
5. V primeru zmanjšanja tveganja se pripravi obvestilo turističnim ponudnikom o zmanjšanju tveganja za pojav krize oz. o preklicu tveganja.

6. V primeru nastopa krize se začnejo izvajati aktivnosti, opredeljene v Navodilih in smernicah za aktivacijo kriznega načrta (Poglavje 3).

2.4.3 REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV

Redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov je ključno za zagotavljanje učinkovitega odziva v primeru nastopa krize. Zato krizna skupina:

1. **Vsako leto pripravi najmanj eno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov za primer možnih kriz v destinaciji.** Usposabljanje se pripravi v sodelovanju z Občino Radlje ob Dravi, s Štabom CZ Občine Radlje ob Dravi, PGD Radlje ob Dravi in Vuhred in drugih organizacij s področja zaščite in reševanja v primeru naravnih in drugih nesreč.
Prednost pri izbiri teme usposabljanja imajo krize, za katere je bilo v zadnjih 12 mesecih zaznano povečano tveganje in krize, ki imajo največji vpliv na turizem. Pri izbiri lokacije se upoštevajo območja z največjo koncentracijo turistov ali dnevnih obiskovalcev destinacije.
2. **Po izvedbi usposabljanja se pripravi poročilo z glavnimi ugotovitvami in predlogi aktivnosti za izboljšanje stopnje pripravljenosti** krizne skupine in turističnih ponudnikov na reševanje kriz v turizmu.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

3. **Vsako leto organizira usposabljanje oz. zagotovi udeležbo članov krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.** Glavni namen usposabljanja je zagotoviti čim boljše strokovno usposobljenost in pripravljenost članov krizne skupine za krizno komuniciranje še v času pred pojavom krize.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi

2.4.4 ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU

Za uspešno reševanje krize je potrebno zagotoviti vsaj minimalna finančna sredstva. V primeru pojava krize se v najkrajšem možnem času pripravi predračun z oceno stroškov za financiranje nujnih ukrepov v prvi fazi krize. Sredstva za ta namen so zagotovljena v okviru proračuna Občine Radlje ob Dravi na postavkah programskega področja 07 Obramba in ukrepi ob izrednih dogodkih, 0703 Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami ter na programskem področju 23 Intervencijski programi in obveznosti, 23001 Proračunska rezerva.

Za reševanje posledic krize se v sodelovanju z Občino Radlje ob Dravi pripravi Ocena škode kot podlaga za pridobitev državne pomoči za reševanje posledic škode na področju turizma v skladu z veljavno zakonodajo.

Sredstva za izvedbo letnih usposabljanj članov krizne skupine in turističnih ponudnikov se zgotovijo v letnih proračunih JZ ŠKMT v okviru redne postavke za izobraževanja in usposabljanja zaposlenih in turističnih ponudnikov v destinaciji.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem.

2.4.5 REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM

Krizni načrt za turizem ni enkraten dokument, temveč je dokument, ki se stalno posodablja v skladu z aktualno situacijo.

Krizna skupina posodobi krizni načrt za turizem vsaj enkrat letno oz. sprotno v primeru sprememb pri osebah, vključenih v krizno skupino za turizem in pri drugih pomembnih deležnikih v destinaciji. Sprotne posodobitve kriznega načrta za turizem vključujejo ažuriranje podatkov (imena, kontaktni podatki) o:

- članih krizne skupine,
- turističnih ponudnikov v destinaciji,
- vseh drugih deležnikih javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,
- medijih,
- kontaktih za reševanje kriz v RRA Koroška, na STO in ministrstvu, pristojnim za turizem.

Krizni načrt se dopolnjuje s poročili o izvedenih usposabljanjih za reševanje kriz, s poudarkom na vnosu ugotovitev in izkušenj v krizni načrt. V primeru pojava kriz v destinaciji, se krizni načrt dopolnjuje z ugotovitvami in izkušnjami pri reševanju krize. Kriznemu načrtu se priloži evalvacijsko poročilo za vsako krizo.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

3 NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA

V tem poglavju so predstavljena navodila, smernice, ukrepi in aktivnosti za ravnanje v primeru nastopa krize. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na tri faze in sicer na:

- prve, nujne reakcije takoj po nastopu krize,
- kratkoročne ukrepe,
- dolgoročne ukrepe, po zaključeni krizi.

Slika 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah

NUJNI UKREPI	KRATKOROČNI UKREPI	UKREPI PO ZKAKLJUČKU KRIZE
<ul style="list-style-type: none">• Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem.• Ukrepi za zagotovitev varnosti gostov.• Nujna popravila turistične infrastrukture.• Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji.• Aktivacija sistema kriznega komuniciranja.	<ul style="list-style-type: none">• Ukrepi za zagotavljanje varnosti gostov.• Marketinške kampanje.• Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize.	<ul style="list-style-type: none">• Razvoj infrastrukture.• Ukrepi za spodbuditev investicij v turizem.• Vlaganja v kadre.• Repozicioniranje na trgu in krepitev imidža destinacije.• Diverzifikacija trgov, turističnih proizvodov in doživetij.

Vir: Avtor

V Navodilih je poudarek dan predstavitvi ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti takoj po nastopu krize, saj je hitra reakcija ključna za uspešno reševanje krize in lahko pomembno prispeva k omilitvi negativnih vplivov krize na turizem.

3.1 UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

Ukrepi in aktivnosti, ki jih je potrebno začeti izvajati takoj po nastopu krize zajemajo naslednje sklope:

1. Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem v destinaciji.
2. Zagotovitev varnosti turistov.
3. Nujna popravila osnovne infrastrukture.
4. Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji.
5. Krizno komuniciranje – aktivacija sistema kriznega komuniciranja.

3.1.1 PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM

Glavni namen in cilj priprave ocene resnosti krize je pridobiti informacije o tem, kako pomembno bo pojav krize vplival na turizem v destinaciji. Od rezultatov te ocene je odvisno, v kolikšni meri je potreben angažma krizne skupine za turizem ter kakšni ukrepi in aktivnosti se bodo izvajali.

Za pripravo ocene resnosti krize je potrebno pridobiti informacije o:

- številu in stanju turistov v destinaciji;
- številu in stanju dnevnih obiskovalcev v destinaciji (prireditveni prostori, večji turistični ponudniki, druga območja na katerih se običajno zadržuje večje število ljudi);
- pričakovanih posledicah krize za turistični sektor;
- pričakovanih reakcijah turistov, ki so že v destinaciji, in o turistih, ki imajo potrjeno rezervacijo za prihod v destinacijo v naslednjih 30 dneh.

Za pripravo ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem se uporabi pripomočke, predstavljene v nadaljevanju.

POROČILO O ŠTEVILU IN STANJU TURISTOV IN DNEVNIH OBISKOVALCEV V DESTINACIJI

V prvem koraku se pripravi Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji. Od rezultatov tega poročila je odvisen obseg in vsebina vseh nadaljnjih ukrepov in aktivnosti za reševanje krize.

Tabela 7: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je turistov v destinaciji ob pojavu krize?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Evidenca prijav in odjav gostov (e-Turizem, AJPES).
Koliko je dnevnih obiskovalcev v destinaciji? (ocena)		JZ ŠKMT. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Kakšno je stanje turistov v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Kakšno je stanje dnevnih obiskovalcev v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	JZ ŠKMT. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Ali so območja, kjer se nahajajo turisti, dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Štab CZ Občine Radlje ob Dravi. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
Ali so območja, kjer se nahajajo dnevni obiskovalci dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	JZ ŠKMT. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1. Štab CZ Občine Radlje ob Dravi. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
V primeru nedostopnosti vprašanje: Za koliko časa (dni) je zagotovljena nemotena oskrba gostov?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je potrjenih rezervacij turistov za naslednjih 30 dni?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Druga smiselna vprašanja glede na aktualno situacijo.		

Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji se sproti dopolnjuje z aktualnimi informacijami.

Odgovorna oseba za pripravo Poročila o stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji: Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi

OCENA POSLEDIC KRIZE ZA TURIZEM

V drugem koraku se ocenijo posledice krize za turizem. Podlaga za pripravo te ocene je seznam možnih posledic za turizem za posamezne krize v destinaciji, ki je predstavljen v Tabeli 8.

Tabela 8: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NESREČE ZRAKOPLOVOV	VISOKA	Vse leto	Celotno območje	<p>V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe, smrt gostov. - Šok in travme gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. <p>V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij. <p>Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.</p>	<p>VELIK Kratkoročno v primeru večjih nesreč, v kateri so udeleženi tudi gosti</p> <p>SREDNJI Dolgoročno zaradi povezovanja destinacije z nesrečo in posledično nižjim ugledom destinacije kot varne destinacije.</p>
PORUŠITEV VODNE PREGRADE NA DRAVI (POPLAVNI VAL)	VISOKA	Vse leto	Območje ob reki Dravi	<p>V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe, utopitve, smrt gostov. - Šok in travme gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. 	<p>VELIK kratkoročno</p> <p>VELIK</p>

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				<p>V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij. <p>Zmanjšanje ugleda destinacije z vidika zagotavljanja varnosti gostov.</p>	Dolgoročno v primeru večjih nesreč zaradi zmanjšanja ugleda destinacije kot varne destinacije.
POŽARI V NARAVI	VISOKA	Pozno zimski in zgodnje spomladanski čas, poleti	V naravi – gozd; Kulturna dediščina	<p>Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Uničenje ali materialna škoda na objektih kulturne dediščine. Materialna škoda na turističnih objektih. Uničenje turističnih atrakcij naravno okolje - gozd).</p>	<p>MAJHEN v primeru omejenega požara</p> <p>VELIK v primeru uničenja kulturne dediščine ali obsežnejših požarov v naravi.</p>
NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE	VISOKA	spomladi, poleti, jeseni	Celotno območje	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Motena oskrba gostov (tudi s pitno vodo). Motena komunikacija.</p>	VELIK

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				Poškodbe, psihična prizadetost gostov, smrt. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	
POTRES	SREDNJA (območje z močjo potresa VII. po EMS)	Vse leto	Celotno območje	KRATKOROČNO - Predčasni odhodi gostov. - Odpoved rezervacij. - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.	VELIK
NESREČE V CESTNEM IN ŽELEZNIŠKEM PROMETU	NIZKA	Vse leto	Območja ob glavnih prometnicah	V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti: - Poškodbe, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi.	VELIK kratkoročno SREDNJI srednjeročno v primeru večjih nesreč

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				- Odpoved rezervacij.	
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	NIZKA	Vse leto	Ob prometnicah in v industrijskih objektih.	Onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka. Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. Evakuacija.	VELIK
JEDRSKA ALI RADIOLOŠKA NESREČA	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Onesnaženost, sevanje. Zastrupitve, smrt. Evakuacija.	ZELO VELIK
ZASTRUPITVE	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Bolezen, smrt, trajne poškodbe. Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Nezmožnost nadaljevanja obiska. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije. MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)
POŠKODBE	NIZKA	spomladi - jeseni	Celotno območje, narava (aktivnosti v naravi)	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Omejenost gibanja, poškodbe, smrt. Nezmožnost nadaljevanja obiska. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Zdravstvene posledice za turiste: bolezen, smrt. Pritisk na zdravstvene ustanove. Hospitalizacija. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
MNOŽIČNI POJAV POSEBNO NEVARNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Neprijetnost za goste. Tveganje za zdravje. Obisk zdravnika. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	SREDNJI v primeru individualnih pojavov VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji
GOSPODARSKE KRIZE	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Manjše povpraševanje in obisk destinacije. Izpad dohodka v gostinskih obratih. Izguba delovnih mest.	VELIK
VOJAŠKI SPOPADI V REGIJI IN TERORISTIČNA DEJANJA	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Smrt. Omejenost gibanja. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Stihijski razvoj turizma. Neustrezna informiranost gostov. Ni kontrole kakovosti turističnih proizvodov. Zmanjšanje prepoznavnosti in lahko tudi ugleda destinacije.	VELIK

Ocena posledic krize za turizem v destinaciji se pripravi opisno in po možnosti tudi kvantitativno predstavi pomen in obseg posamezne posledice za turizem v destinaciji.

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer porušitve vodne pregrade na reki Dravi ali za primer neurja

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni:

Lokacija, objekt:

in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Katere?

Ali je zaradi poškodb prometne infrastrukture otežena dostopnost do turističnih objektov? Katerih?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, hrane, zdravstvene oskrbe? Ali lahko nemoteno komunicirajo s svojci?

Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev komunikacijske infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev električne energije?

Kdo in kdaj bo lahko poskrbel za dobavo pitne vode in hrane?

Koliko časa bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti? Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer nesreče z nevarnimi snovmi

Kakšna je razsežnost negativnih vplivov nesreče – območje vpliva?

Kakšna je stopnja onesnaženosti vode, zraka? Na katerih območjih?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, zdravstvene oskrbe?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni (lokacija, objekt) in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Koliko časa bo območje kontaminirano – neprimerno za bivanje gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje kontaminirano oz. neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga – nekontaminirana območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti?

Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer poškodb in zastrupitev večjega obsega

Kje je prišlo do poškodb ali zastrupitev?

Koliko oseb je poškodovanih in posledično, koliko oseb potrebuje zdravniško pomoč?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?
 Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v prihodnjih 30 dneh? Ali nesreča vpliva na rast odpovedi rezervacij?
 Ali je destinacija varna za obisk takoj po nesreči? Če ne, kdaj bo nevarnost v celoti odpravljena?

Ocena posledic krize za turizem v destinaciji služi kot podlaga za pripravo prvih sporočil javnostim o krizi in posledicah krize za turizem v destinaciji.

Odgovorna oseba za pripravo ocene posledic krize za turizem v destinaciji: Vodja krizne skupine

OCENA PRIČAKOVANIH REAKCIJ IN ODZIVOV GOSTOV IN TRGOV NA KRIZO

Za zagotovitev učinkovitega odziva na posamezno krizo je pomembno poznavanje pričakovanih reakcij gostov in razumevanje odzivanja trgov na posamezne krize. V tem kontekstu moramo odgovoriti na naslednja vprašanja:

- Kakšne bodo reakcije gostov ob pojavu krize?
- Ali bo kriza vplivala na zmanjšanje povpraševanja in če je odgovor da, za koliko časa in na katerih trgih?
- Ali bo kriza vplivala na zmanjšan ugled destinacije?
- Ali bo kriza mogoče celo vplivala na povečano povpraševanje zaradi želje gostov po pomoči in čim prejšnji sanaciji posledic krize (primer: obnova po potresu).

Pregled najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize je razviden iz Tabele 9.

Tabela 9: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
NESREČE ZRAKOPLOVOV	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. Negativna podoba destinacije z vidika varnosti.</p> <p>SREDNJEROČNO Ohranjena negativna podoba destinacije – povezovanje destinacije z nesrečo. Možno povečanje povpraševanja.</p>	<p>VELIK Na percepcijo destinacije kot varne destinacije, še posebej v primeru nesreč, kjer so udeleženi tudi gosti.</p>
PORUŠITEV VODNE PREGRADE NA REKI DRAVI (POPLAVNI VAL, POPLAVE)	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. Negativna podoba destinacije z vidika varnosti.</p> <p>SREDNJEROČNO</p>	<p>VELIK Na percepcijo destinacije kot varne destinacije, še posebej v primeru, ko so udeleženi tudi gosti.</p>

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	Ohranjena negativna podoba destinacije – povezovanje destinacije z nesrečo.	
POŽARI V NARAVI	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru večjega uničenja naravnega okolja, turističnih objektov in kulturne dediščine.</p>	<p>MAJHEN v primeru omejenega požara</p> <p>VELIK v primeru obsežnejših požarov v naravi in požarov v objektih kulturne dediščine.</p>
NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p>SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.</p>	VELIK
POTRES	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.</p>	VELIK
NESREČE V CESTNEM IN ŽELEZNIŠKEM IN PROMETU	<p>KRATKOROČNO Možen upad povpraševanja. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije v primeru ponavljajočih se nesreč.</p>	<p>SREDNJI V primeru lažjih nesreč</p> <p>VELIK V primeru, ko so v nesreči udeleženi turisti in v primeru smrtnih žrtev.</p>
JEDRSKA NESREČA	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Upad povpraševanja na 0.</p> <p>DOLGOROČNO Zelo pomembno zmanjšanje povpraševanja.</p>	ZELO VELIK
ZASTRUPITVE	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. <i>Predvsem v primeru zastrupitev večjega obsega zaradi verižnih nesreč in posledično onesnaženja pitne vode in/ali zraka.</i></p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja, zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in območja zastrupitve.</p>	<p>MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)</p> <p>VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije</p>
POŠKODBE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
		VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja, odvisno od obsega epidemije in posledic.	VELIK
MNOŽIČNI POJAV POSEBNO NEVARNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in posledic.	SREDNJI v primeru individualnih pojavov VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru dolgoročnejske kontaminacije okolja. Zmanjšanje privlačnosti destinacije.	VELIK
VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja.	VELIK
GOSPODARSKE KRIZE	KRATKOROČNO Zmanjšano povpraševanje. Krajša doba bivanja. Iskanje cenovno ugodnih počitnic.	VELIK
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA	KRATKOROČNO Nezadovoljstvo gostov zaradi pomanjkanja informacij. Predčasni odhodi. SREDNJEROČNO Zmanjšanje prepoznavnosti destinacije na trgu. Zmanjšanje povpraševanja.	VELIK

Odgovorna oseba za pripravo poročila o pričakovanih reakcijah gostov: Vodja krizne skupine

Poročilo o resnosti krize in njenem vplivu na turizem se obravnava na sestanku krizne skupine takoj po pripravi in predstavlja podlago za pripravo prvih ukrepov in aktivnosti za reševanje krize in zmanjševanje negativnih vplivov krize na turizem v destinaciji.

3.1.2 ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV

Zagotavljanje varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev, ki so v času pojava krize v destinaciji, je prioritetni ukrep ob pojavu vsake krize. V tem okviru so glavne aktivnosti naslednje:

ORGANIZIRANJE ZDRAVSTVENE POMOČI TURISTOM TAKOJ PO NASTANKU KRIZE.

Ta aktivnost se izvaja v sodelovanju s Štabom CZ Občine Radlje ob Dravi, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije. Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru so predvsem:

- zbiranje informacij o turistih in dnevnih obiskovalcih ter njihovem stanju.
- Posredovanje in izmenjava teh informacij s Štabom CZ Radlje ob Dravi, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije.
- Vzpostavitev komunikacije z gosti in turističnimi ponudniki.
- Spremljanje zdravstvenega stanja gostov.
- Druge naloge v dogovoru s Štabom CZ Občine Radlje ob Dravi, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije.

ORGANIZIRANJE OSKRBE TURISTOV V DESTINACIJI.

V tem okviru se vzpostavi komunikacija s turističnimi ponudniki, pri katerih so nastanjeni turisti, in pripravi načrt za zagotovitev osnovne oskrbe turistov. Organiziranje oskrbe turistov v destinaciji poteka v sodelovanju z vodjem intervencije. V tem okviru se tudi določijo naloge in aktivnosti krizne skupine za turizem.

Primer jedrske nesreče

V primeru jedrske nesreče je med ukrepi in aktivnostmi za zaščito ljudi predvideno razdeljevanje tablet kalijevega jodida. V tem okviru krizna skupina za turizem lahko prevzame pripravo seznama gostov v destinaciji in ga posreduje subjektu, ki je odgovoren za razdeljevanje tablet. To aktivnost krizna skupina za turizem lahko izvede v sodelovanju s turističnimi ponudniki.

ORGANIZIRANJE EVAKUACIJE TURISTOV DOMOV ALI V NEPRIZADETE DELE DESTINACIJE ALI DRUGE REGIJE.

Evakuacija turistov iz prizadetih delov destinacije ali iz celotne destinacije se izvaja v tesnem sodelovanju in po navodilih Štaba CZ Občine Radlje ob Dravi oz. drugega odgovornega subjekta za reševanje v konkretni krizi.

V kolikor je možno – predvsem v primerih lokalno omejenih naravnih nesreč - se proučijo tudi alternativne možnosti evakuacije turistov v neprizadete dele destinacije ali v bližnje destinacije. Omogočanje obiskovalcem, da kljub krizi še naprej uživajo v svoji izkušnji, nedvomno prispeva k zmanjšanju negativnih vtisov in pozitivni promociji destinacije kot destinacije, ki zna poskrbeti za svoje goste.

Naloge krizne skupine v tem okviru so:

- preveriti možnosti za evakuacijo gostov v bližnje destinacije,
- dogovor s ponudniki v bližnjih destinacijah o sprejemu gostov,
- organizacija prevoza gostov v nadomestne destinacije,
- posredovanje prošnje za kritje stroškov prevoza in/ali ostalih stroškov bivanja turistov v nadomestnih destinacijah pristojnim ministrstvom oz. pomoč turističnim ponudnikom pri pripravi vlog za povrnitev škode zaradi naravne nesreče ali druge krize.

3.1.3 NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE

Če je v krizi prišlo do poškodb osnovne infrastrukture, zaradi česar je motena oskrba s čisto vodo, dostopnost destinacije in komunikacijska povezanost destinacije, je potrebno pričeti z nujnimi popravili, ki v čim krajšem času odpravijo motnje v oskrbi gostov. Organizacija nujnih popravil osnovne infrastrukture se izvaja pod vodstvom Občine Radlje ob Dravi. **Naloga krizne skupine za turizem v tem okviru je predvsem priprava pregleda nujnih infrastrukturnih popravil na območjih, na katerih je zaradi krize prišlo do motenj v oskrbi gostov.**

3.1.4 VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI

V primerih, ko imamo v krizi tudi poškodovane goste ali celo žrtve nesreč, je potrebno čimprej vzpostaviti sistem za obveščanje svojcev gostov. Ta sistem se vzpostavi v sodelovanju z vodjem intervencije. Krizna skupina za turizem v ta namen in po dogovoru z vodjem intervencije izvaja naslednje naloge⁴:

- Pripravi kontaktne podatke (telefonsko številko in elektronsko pošto) za obveščanje svojcev o stanju v destinaciji, jih objavi na spletni strani in v medijih oz. jih posreduje subjektom v skladu z dogovorom z vodjem intervencije.
- Določi osebo, ki bo odgovorna za obveščanje svojcev gostov.
- Vzpostavi redno komunikacijo s Štabom CZ Občine Radlje ob Dravi, zdravstveno službo in turističnimi ponudniki z namenom sprotnega zbiranja informacij o stanju gostov v destinaciji.
- Organizira prihod in bivanje svojcev gostov v destinaciji oz. najbližji destinaciji. V tem okviru določi mesto (naslov), kjer se zbirajo svojci žrtev.
- Organizira svetovanje svojcem žrtev nesreče v sodelovanju s Centrom za socialno delo in drugimi podpornimi organizacijami, ki so usposobljeni za izvajanje tovrstnih storitev.
- V primeru smrtnih žrtev pripravi sožalno sporočilo za svojce, ki ga posreduje tudi glavnemu govorniku krize.

Primeri sporočil v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev

»Vodja krizne skupine za turizem destinacije Radlje ob Dravi (ime in priimek) in vsi njeni člani izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo globoko sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da jim pomagamo v teh težkih časih. «

⁴ Naštete naloge predstavljajo samo opomnik. Katere naloge, če sploh bo izvajala krizna skupina, se dogovori z vodjem intervencije.

„Župan Občine Radlje ob Dravi (ime in priimek), poveljnik Štaba Civilne zaščite (ime in priimek) in vsi člani skupine za reševanje posledic (ime krize / nesreče) izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.“

Primer sporočila za svojce v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev z osnovnimi informacijami zanje

Spoštovani svojci,

Z globoko žalostjo vam sporočamo, da je našo skupnost prizadela huda (naravna, ime) nesreča, ki je zahtevala življenja in povzročila poškodbe številnim ljudem, med njimi tudi vašim najdražjim. V teh težkih trenutkih v imenu celotne skupnosti, občine Radlje ob Dravi, štaba civilne zaščite in krizne skupine za turizem vam izražamo globoko sočutje. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.

Naše misli so z vsemi, ki so izgubili svoje bližnje, ter z vsemi, ki so bili prizadeti v tej tragični nesreči. Vemo, da nobene besede ne morejo zmanjšati vaše bolečine, vendar vam želimo zagotoviti, da smo tu za vas – da vam pomagamo, vas podpremo in vas informiramo v teh izjemno zahtevnih časih.

Naša prednostna naloga je skrb za vse prizadete:

Informacije o stanju vaših bližnjih: Če iščete informacije o svojih najdražjih, prosimo, da se obrnete na krizno informacijsko točko na [naslov] ali nas pokličete na [telefonsko številko]. Naše ekipe so vam na voljo, da vam nudijo ažurne informacije o zdravstvenem stanju in postopkih reševanja.

Neposredna podpora: Vsem prizadetim družinam so že na voljo svetovalci za psihološko pomoč in podporo. Kontaktirate nas lahko kadarkoli na naslednjih telefonskih številkah: [številke kriznih linij].

Organizacija prevoza in namestitve: Razumemo, da je lahko logistika v teh trenutkih izziv. Naša ekipa vam bo pomagala pri organizaciji prevoza in ureditvi ustrezne namestitve, da boste čim bližje vašim najdražjim ter imeli vse potrebne pogoje za bivanje v teh težkih trenutkih. Naša ekipa vam je na voljo na telefonski številki [telefonska številka]. Vaše želje pa nam lahko pošljete tudi na elektronski naslov: [mail].

Finančna in pravna pomoč: Za vse, ki se soočate z izgubami ali poškodbami, smo vzpostavili krizni sklad za pomoč in vam bomo pomagali pri urejanju formalnosti, povezanih z odškodninami in pravnimi postopki.

Razumemo, da potrebujete čas in prostor za žalovanje. S spoštovanjem bomo upoštevali vašo zasebnost, vendar smo hkrati tukaj, da vam olajšamo vsak korak na poti skozi to težko obdobje.

Varnost in dobrobit ljudi sta naša glavna skrb. Naša skupina še naprej aktivno sodeluje z reševalnimi službami in strokovnjaki, da bi zagotovila varnost vseh obiskovalcev in prebivalcev v regiji. Reševanje je še v teku, in storili bomo vse, kar je v naši moči, da pomagamo tistim, ki potrebujejo pomoč.

V imenu celotne skupnosti Radlje ob Dravi se vam zahvaljujemo za vaše potrpljenje in pogum v teh težkih časih. Prepričani smo, da bomo s skupnimi močmi prebrodili to tragedijo in ponovno vzpostavili stabilnost v naši regiji.

Z vsem spoštovanjem in sočutjem,

[Podpis župana]

Župan občine Radlje ob Dravi

[Podpis vodje civilne zaščite]

Vodja štaba civilne zaščite Radlje ob Dravi

[Podpis krizne skupine za turizem]

Krizna skupina za turizem Radlje ob Dravi

3.1.5 KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

Krizno komuniciranje je ključno za minimiziranje negativnih posledic krize za turizem v destinaciji.

Za krizno komuniciranje se uporabijo vsa komunikacijska orodja, s katerimi lahko vplivamo in usmerjamo razvoj krize v čim bolj pozitivno smer. Pri tem je predvsem takoj po pojavu krize pomembno, da v čim večji meri preprečimo ali vsaj omejimo senzacionalistična poročanja, v katerih so kriza in njene posledice predstavljene pretirano.

Obseg in način kriznega komuniciranja je odvisen od vrste krize in od njenega vpliva na turizem v destinaciji.

Za krizno komuniciranje so primarno zadolženi župan oz. z njegove strani pooblaščen oseba. Krizna skupina za turizem se vključuje v primarno komunikacijsko strategijo Občine Radlje ob Dravi v obsegu in na način, ki se določi ob pojavu krize v dogovoru z vodjem kriznega komuniciranja na Občini oz. z vodjem skupine za reševanje krize (Štab CZ ali drugi pooblaščen subjekt).

Vsebinsko krizna skupina za turizem po dogovoru z vodjo kriznega komuniciranja v občini lahko prevzame predvsem pripravo sporočil za javnost z informacijami, pomembnimi za javnosti s področja turizma (turističnimi ponudniki, gosti, turističnimi posredniki, svojci turistov, predstavniki turizma na ciljnih trgih).

Scenarij, ukrepi in aktivnosti kriznega komuniciranja so predstavljeni v nadaljevanju.

DOLOČITEV VLOGE KRIZNE SKUPINE ZA TURIZEM ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE.

Osnovno pravilo in prvi korak na področju kriznega komuniciranja je preveriti in uskladiti način komuniciranja z organizacijo, ki uradno prevzema vodilno vlogo v občini za reševanje krize (Štab CZ, Občina Radlje ob Dravi, PGD Radlje ob Dravi in PGD Vuhred, idr.). Pri tem velja naslednje pravilo:

1. **V primeru**, da iz Ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem (točka 3.1.1.) izhaja, **da kriza ne vpliva pomembno na turistični sektor**, se krizno komuniciranje prepusti organizaciji, ki vodi reševanje krize. Krizna skupina se vključuje v glavno skupino za krizno komunikacijo na nivoju mestne občine v primeru, če to želi organizacija, ki vodi reševanje.

2. V primeru, da rezultati Ocene resnosti krize kažejo na **pomembne posledice za turizem**, krizna skupina za turizem na svoji prvi seji takoj po pojavu krize **imenuje posebno skupino za krizno komuniciranje**, ki jo sestavljata:
- Vodja krizne skupine, ki obenem tudi prevzame vlogo glavnega govorca.
 - Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi.

Pri izvajanju kriznega komuniciranja se upoštevajo **temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja** (UNWTO, 2011), ki so predstavljena v Tabeli 10.

Tabela 10: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja

NAČELO	OPIS
Hitra odzivnost	Objavite izjavo o krizi čim hitreje in tudi v nadaljevanju poskrbite za hitro odgovarjanje na vprašanja. V primeru, da bo nekdo drug prej objavil informacije, bodo mediji povzemali po tem viru, kar pa lahko vodi v napačno informiranje javnosti, povečuje verjetnost pretiranega odziva na krizo in zmanjšuje verodostojnost krizne skupine kot glavnega vira informacij.
Odkritost	Navedite vse relevantne in preverjene podatke. Dejstev nikoli ne izkrivljamo oz. prilagajmo tako kot nam v danem trenutku mogoče ustreza.
Jasnost	Jasno in jedrnato izrazite svoja sporočila. Manj besed bo vedno bolj učinkovito.
Natančnost	Preden komunicirate, preverite ali so podatki in informacije točni. Nikoli ne sodite ali sklepajte brez preverjenih informacij in dejstev!
Transparentnost	Vedno navedite, kdo je vir informacij. Informacije brez jasnega vira zmanjšujejo kredibilnost!
Iskrenost	Verodostojnost temelji na dojemanju poštenosti. Nikoli ne recite "brez komentarja", ker to lahko pomeni, da se nekaj prikriva, kar je potencialno negativno. Če ne poznamo odgovora, obljubimo, da ga bomo pridobili.
Sočutnost	Vedno najprej pokažimo naše sočutje do žrtev in prizadetih v krizi. To se mora odraziti v vseh sporočilih in v vseh izjavah glavnega govorca.
Dostopnost	Bodite dostopni medijem v kratkem času. Če ne bodo hitro dobivali vaših sporočil, bodo oblikovali svoje in s tem ustvarili svojo zgodbo, ki ne bo nujno pozitivno vplivala na turizem.
Čim bolj sprotno posodabljanje informacij	Pripravite urnik obveščanj javnosti, vključno z urnikom tiskovnih konferenc, ki se ga morate držati. S tem boste zagotovili, da boste vi vodili komunikacijo in ne kdo drug.
Enako sodelovanje z vsemi mediji	Ne favorizirajte posameznih medijev! Vzpostavite sodelovanje z vsemi zainteresiranimi mediji. To krepi spoštovanje, zaupanje in verodostojnost krizne skupine za turizem.
Strpnost	Ne spuščajte se v konflikte z mediji, ker to lahko vodi v zmanjšanje ugleda krizne skupine. Izogibajte se obtoževanju drugih, tudi če bi bilo to upravičeno. Naj to storijo drugi.

Vir: Povzeto po (UNWTO, 2011)

IMENOVANJE GLAVNEGA GOVORCA.

Glavni govorec je oseba, ki edina komunicira oz. posreduje informacije in izjave javnostim. Glavni govorec je Vodja krizne skupine. V primeru njegove odsotnosti to vlogo prevzame Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi. V primeru odsotnosti obeh članov krizne skupine, vlogo govorca prevzame najbolj kompetentna oseba za to vlogo, ki je v času pojava krize prisotna in lahko opravlja to funkcijo.

Zaželene kompetence glavnega govorca so:

- izkušnje ravnanja z mediji,
- sproščen nastop pred televizijo in novinarji,
- govori jasno, jedrnato, ostaja pri sporočilu,
- vzbuja samozavest, iskrenost in verodostojnost,
- poznavanje organizacije,
- poznavanje krize (UNWTO, 2011).

PRIPRAVA PISNIH POSTOPKOV ZA DELOVANJE SKUPINE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE.

Z namenom čim boljše pripravljenosti krizne skupine za komuniciranje v občini in njene sposobnosti hitre reakcije v času pojava krize je v spodnji tabeli pripravljen opomnik za pripravo osnovnih informacij, ki jih potrebujemo za hiter zagon delovanja te skupine.

Tabela 11: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje

INFORMACIJA	ODGOVOR
Kje se bo skupina srečevala?	
Kdaj se bo skupina sestajala? Določiti je potrebno urnik. Predvidijo se redni sestanki skupine.	
Kdo bo vodil sestanke?	
Kdo bo dokumentiral razprave, vprašanja in odločitve?	
Kdo je glavni govorec?	
Kdo bo zbiral informacije o krizi in komu jih bo posredoval?	
Kdo bo pripravljaj sporočila za javnost s področja turizma in kdo jih potrdi?	
Kdo bo objavljaj sporočila za javnost v posameznih medijih in kdaj: Družbena omrežja: (Instagram, Facebook, YouTube idr.) Posamezni mediji (po adremi kontaktov medijev iz Priloge 2.)	
Kdo bo spremljal in odgovarjal na vprašanja in objave na družbenih omrežjih?	
Kontaktne podatke članov skupine:	
Telefon	
E-mail	

Priprava pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje lahko pokaže, da število članov te skupine za komuniciranje z javnostmi s področja turizma ni zadostno oz. skupini manjkajo osebe s specifičnimi znanji in kompetencami. V tem primeru je potrebno razširiti skupino z osebami, ki imajo manjkajoča znanja in kompetence, kot so:

- komuniciranje preko družbenih omrežij,
- merjenje medijske izpostavljenosti in medijskih odzivov, in
- zagotoviti tehnično pomoč pri pripravi in distribuciji sporočil za javnost in organizaciji tiskovnih konferenc (priprava tiskanih izjav, ureditev prostorov ipd.).

PRIPRAVA ZAŠČITENE SPLETNE STRANI ZA INTERNO KOMUNICIRANJE.

Za interno komuniciranje v času krize se vzpostavijo zaščitene spletne strani, preko katerih člani krizne skupine in druge osebe, ki sodelujejo pri reševanju krize, pridobivajo informacije o krizi, navodila za delo, urnike sestankov in izmenjujejo mnenja ter rešujejo vprašanja in izzive. Zaščitena spletna stran se pripravi takoj po začetku krize.

PRIPRAVA ZAŠČITENE SPLETNE STRANI ZA KOMUNICIRANJE S SVOJCI POŠKODOVANIH IN ŽRTEV.

V primeru, ko imamo v krizi poškodovane ali celo žrtve, se pripravijo posebne zaščitene spletne strani za komuniciranje s svojci poškodovanih in žrtev. Preko teh spletnih strani se svojce obvešča o stanju ter o oblikah pomoči, ki jim jih nudi destinacija. Dostop do teh spletnih strani imajo samo svojci poškodovanih in žrtev. Njim se dodelijo gesla za dostop.

Zaščitena spletna stran se pripravi takoj po začetku krize.

PRIPRAVA URNIKA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI.

Za zagotovitev čim bolj učinkovitega komuniciranja z vsemi javnostmi se pripravi urnik komuniciranja, v katerem se določi kdaj, s kom in na kakšen način komunicirati. Okviren opomnik za pripravo urnika komuniciranja je predstavljen v Tabeli 12.

Tabela 12: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja

VRSTA SPOROČILA	MEDIJI PO ADREMI	SPLETNA STRAN	DRUŽBENA OMREŽJA
PRVO SPOROČILO TAKOJ PO POJAVU KRIZE	✓		✓
IZJAVA ZA JAVNOST – PRVO SPOROČILO takoj po pojavu krize	✓	✓	✓
IZJAVA ZA JAVNOST – DRUGO SPOROČILO takoj po pridobitvi informacij o krizi	✓	✓	✓
IZJAVA ZA JAVNOST – TRETJE IN NASLEDNJA SPOROČILA PO VNAPREJ DOLOČENEM URNIKU (npr. vsak dan ob 9.00 in 19.00)	✓	✓	✓
TISKOVNA KONFERENCA – po pridobitvi zanesljivih informacij o krizi	✓		
INTERVJUJI	✓		

SPREMLJANJE ODZIVOV V MEDIJIH IN DRUŽBENIH OMREŽJIH – PRIPRAVA ODZIVA na netočne ali senzacionalistične objave v čim krajšem času			✓
IZJAVA ZA JAVNOST PO ZAKLJUČKU KRIZE	✓	✓	✓

V nadaljevanju so predstavljeni osnovni napotki za pripravo najpomembnejših sporočil in odzivov.

Prvo sporočilo za javnost.

Prvo sporočilo za javnost se pripravi čim prej (v prvih nekaj urah) po pojavu krize in še preden se zberejo vse informacije o krizi. Prva informacija je namenjena pozicioniranju krizne skupine za turizem in JZ ŠKTM kot pristojne organizacije za informiranje o krizi in njenih vplivih na turizem. V prvi izjavi je zato potrebno jasno napisati, katera organizacija oz. institucija vodi reševanje krize in kakšna je vloga krizne skupine za turizem pri tem. Pomembno je da se kratko sporočilo takoj objavi na družbenih omrežjih. **Ta kratka sporočila pa se potem sproti dopolnjujejo z novimi potrjenimi informacijami.**

VZOREC PRVE IZJAVE

Radlje ob Dravi. DATUM. JZ ŠKTM in njegova krizna skupina za turizem intenzivno zbira informacije o dogodku, ki se je zgodil (čas in lokacija). Pri tem tesno sodelujemo s [pristojno organizacijo za upravljanje v izrednih razmerah] in pričakujemo, da bomo kmalu prejeli podrobnejše informacije. Za reševanje te krize (ime dogodka) na področju turizma smo aktivirali vsa razpoložljiva sredstva in vire, aktivirali naš krizni načrt za turizem ter angažirali krizno skupino za turizem, ki bo aktivno delovala pri reševanju (odpravi posledic krize).

Naš primarni cilj je zagotoviti varnost in dobro počutje (naših gostov in/ali tistih na katere vpliva ta dogodek npr. zaposlenih v turizmu ali turističnih ponudikov). Še naprej vas bomo obveščali o stanju. Naše naslednje poročanje bo jutri ob [ura]. V primeru, da bomo uspeli pridobiti nove informacije pred tem, vas bomo obvestili že prej.

Drugo sporočilo za javnost.

Drugo sporočilo za javnost se pripravi takoj po pridobitvi zanesljivih informacij in izdelani Oceni resnosti krize in njenih vplivov na turizem (točka 3.1.1). Vsebina mora biti jedrnata, pregledna in mora temeljiti na verodostojnih informacijah, brez predvidevanj in subjektivnih mnenj. Za pripravo drugega in vseh naslednjih sporočil za javnost se uporabi spodaj predstavljena zasnova.

Tabela 13: Zasnova izjave za javnost

NASLOV
Naslov mora biti kratek, poveden in prepričljiv. Piše se z velikimi črkami.
Oseba – tisti, ki je objavil sporočilo, e-pošta in telefon namenjen za komuniciranje z javnostmi, naslov JZ ŠKTM.
Navedemo, da gre za aktualno informacijo.

Navedemo datum in kraj objave.

Podamo ključne informacije o krizi, predstavljene jasno in jedrnato na zelo prepričljiv način. Od kakovosti tega odstavka je odvisno ali bodo bralci brali naprej ali se bodo ustavili na tej točki.

V tem odstavku podamo osnovne odgovore na vprašanja:

- Kaj se je zgodilo?
- Kdaj se je zgodilo?
- Kje se je zgodilo?
- Kako se je zgodilo?

Predstavimo dodatne informacije in razširimo podrobnosti krize:

- poškodbe;
- poškodbe in smrti;
- prizadevanja za reševanje in obnovo;
- ekonomski učinek.

Citiramo, povzamemo izjave iz verodostojnih virov, v primeru da jih imamo.

- Citati morajo biti relevantni za ključna vprašanja in probleme krize.
- Citati lahko vključujejo eno ali več ključnih sporočil naše organizacije.

Na kratko predstavimo poslanstvo in dejavnosti JZ ŠKMT.

VZOREC DRUGE IZJAVE 1

NASLOV: PORUŠITEV VODNE PREGRADE NA REKI DRAVI.

Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Radlje ob Dravi. DATUM. Danes ob [vpišite čas] je prišlo do nenadne porušitve vodne pregrade na reki Dravi na območju [vpišite lokacijo]. Zaradi te katastrofe je prišlo do hitrega naraščanja vodostaja, kar je povzročilo obsežne poplave v dolini Drave. Do porušitve je prišlo zaradi [vpišite vzrok, npr. močnih padavin ali tehnične napake], kar je močno ogrozilo okoliška naselja in turistična območja. Pristojne službe so že na terenu in izvajajo evakuacijo prebivalcev in obiskovalcev.

V tej tragični nesreči je do zdaj potrjenih [vpišite število] poškodb, od tega [vpišite število] resnih. Žal smo prejeli tudi poročila o smrtnih žrtvah, a točne številke še niso potrjene. Naša glavna prioriteta je zagotovitev varnosti vseh prizadetih ter reševanje tistih, ki so ujeti na ogroženih območjih. Reševalne ekipe delujejo neprekinjeno in evakuirajo tako lokalne prebivalce kot turiste, ki so se nahajali v poplavljenih območjih. JZ ŠKTM je aktiviral krizno skupino za turizem, ki se je takoj vključila v pomoč in reševanje gostov, ki so bili v času nesreče v destinaciji. Za vse naše goste smo našli namestitve v sosednjih destinacijah (Katerih), ki so takoj ponudile pomoč pri reševanju.

Glede na prve ocene (je škoda v turističnem sektorju precejšnja – poplavljenih ali uničenih je (več objektov – kateri, tudi javna turistična infrastruktura npr. kolesarske poti ipd.) ali (nesreča ni povzročila večje škode v turističnem sektorju – poškodovanih / poplavljenih je le nekaj objektov – katerih). Ekonomske posledice bodo (ne bodo) obsežne, zlasti za lokalno turistično gospodarstvo, ki bo potrebovalo čas in podporo za obnovo. Kljub temu se že izvajajo prizadevanja za obnovo prizadete infrastrukture in ponovno vzpostavitev varnosti v regiji.

Poslanstvo, vizija in dejavnost JZ ŠKTM.

VZOREC DRUGE IZJAVE 2

NASLOV: PREISKAVA MOŽNE ZASTRUPITVE ZARADI ONESNAŽENJA VODE V BAZENU V VODNEM PARKU RADLJE OB DRAVI

Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Radlje ob Dravi, [DATUM]. Vodni park Radlje ob Dravi je v sodelovanju z lokalnimi oblastmi in Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (NIJZ) sprožil preiskavo možnega onesnaženja vode v bazenu, ki je lahko povezano z zdravstvenimi težavami, o katerih so poročali nekateri obiskovalci.

Prvi primeri zdravstvenih težav, kot so [npr. povišana telesna temperatura, driska, bruhanje, želodčni krči], so bili zaznani [datum], in sicer pri gostih, ki so uporabljali bazen. Simptomi so se pojavili v obdobju [število] ur po kopanju. Prizadete osebe so bile nemudoma oskrbljene, [število] gostov pa je bilo prepeljanih v [ime bolnišnice] na dodatne zdravstvene preglede. Trenutno se [število] gostov še vedno zdravi, preostali pa so bili že odpuščeni iz zdravstvene oskrbe.

Po doslej znanih informacijah preiskava onesnaženja vključuje podrobne teste bazenske vode in pregled higienskih protokolov. Preventivno je bil bazen [zaprt do nadaljnjega/omejen za uporabo] in izvedeni so bili dodatni postopki dezinfekcije ter prečiščevanja vode.

Direktor Vodnega parka Radlje ob Dravi, [ime in priimek], je v izjavi poudaril: »Globoko obžalujemo to situacijo in našim gostom zagotavljamo, da si bomo prizadevali za hitro in temeljito razjasnitev vzrokov. Kakovost vode in varnost naših obiskovalcev sta naši najvišji prioriteti. Naša ekipa natančno spremlja rezultate preiskave in tesno sodeluje s pristojnimi organi.«

Vodni park ostaja [odprt/zaprt] za druge dejavnosti, razen za uporabo bazena, dokler ne bo potrjeno, da je voda popolnoma varna za uporabo. Vse goste, ki so obiskali park v obdobju [datum] in imajo morebitne simptome, prosimo, da se obrnejo na svojega zdravnika ali nas kontaktirajo na [kontaktni podatki].

Poslanstvo, vizija in dejavnost turističnega objekta. Zelo na kratko.

Poslanstvo, vizija in dejavnost JZ ŠKTM.

VZOREC DRUGE IZJAVE 3

NASLOV: POŽAR V (TURISTIČNEM OBJEKTU)

Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Radlje ob Dravi, DATUM. V [turističnem objektu] je dne xxxxx izbruhnil požar. V času dogodka je bilo v objektu [število] [gostov/obiskovalcev] in (število) osebja, ki je hitro evakuiralo in oskrbelo goste. [Nihče ni bil/število je bilo] [poškodovanih in/ali mrtvih]. Gasilcem je uspelo omejiti in pogasiti požar v [času] od prvega klica. Prva poročila [gasilcev] kažejo, da je [turistični objekt] [rahlo/huje poškodovan]. Glavne poškodbe so bile že sanirane tako, da je objekt že dostopen za obiskovalce. Medtem ko se nadaljuje z odpravo posledic požara, je vodstvo (turističnega objekta) sprejelo odločitev, da bo vsem gostom/obiskovalcem ponudilo ugodnost (npr. zagotovilo brezplačno bivanje, brezplačen obisk znamenitosti ipd.).

Turistični objekt bo o vseh nadaljnjih ukrepih obveščal goste/obiskovalce preko svojih spletnih strani (link do spletne strani).

Poslanstvo, vizija in dejavnost turističnega objekta. Zelo na kratko.

Poslanstvo, vizija in dejavnost JZ ŠKTM.

VZOREC DRUGE IZJAVE 4

NASLOV: PREISKAVA MOŽNE ZASTRUPITVE S HRANO V (IME OBJEKTA)

Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Radlje ob Dravi, DATUM. [Turistični objekt] je obvestil lokalne oblasti in v sodelovanju z NIJZ preiskuje vzrok boleznim med [številom] gostov v objektu. Prvi primeri bolezni so se pojavili [datum] pri [gostih] s simptomi, kot so [zvišana telesna temperatura/driska/dehidracija/bruhanje/želodčni krči], [število] ur po jedi [kosilo/večerja/iz bifeja] v [turističnem objektu]. Prizadete goste so takoj oskrbeli in sprejeli v zdravniško oskrbo v (ime bolnice). [Število] prizadetih gostov še vedno okreva v bolnišnici in bodo verjetno odpuščeni v naslednjih dneh oz. po opravljenih potrebnih pregledih je [število] že izpuščeno iz bolnišnice.

Po zbranih informacijah, v drugih objektih v destinaciji ni bilo zaznanih primerov zastrupitve.

Direktor podjetja (objekta, ime in priimek) je v svoji izjavi danes dejal, da obžaluje ta incident in se zavzema, da bo podrobna preizkava odkrila prave vzroke zastrupitve. [Turistični objekt] je prepoznan po visokokakovostnih storitvah že vrsto let. Podjetje stremi k najvišjim higienskim standardom, osebje pa redno izvaja vsa potrebna preverjanja. Zdravje in dobro počutje gostov je po njegovih navedbah na prvem mestu. [ime turističnega objekta] bo/ostaja [odprto/zaprto do nadaljnjih preiskav]. To je osamljen primer, novih primerov ni bilo od [datum] in prepričani smo, da je situacija pod nadzorom,« je dodal [ime].

Kratka predstavitev podjetja.

Kratka predstavitev in vloga JZ ŠKTM pri komuniciranju te krize.

Povezave do pomembnih virov informacij:

- Spletna stran turističnega objekta
- Spletna stran www.visitkrsko.com
- Primarni kontakt v turističnem objektu
- Spletna stran in kontakt odgovorne zdravstvene službe
- Ozadje/informacijski list o turističnem objektu in območju/regiji kot turistični destinaciji
- Vsi drugi viri pomembnih ustreznih informacij.

Tiskovna konferenca.

Po prvih izjavah za javnost in ko krizna skupina za turizem pridobi jasno sliko o stanju in posledicah krize, se skliče prva tiskovna konferenca, ki ji sledijo druge tiskovne konference. Koliko in v kakšnem časovnem zaporedju se izvajajo tiskovne konference, je odvisno od pomena krize in obsega pričakovanih negativnih vplivov na turizem v destinaciji.

Intervjuji.

Na željo medijev se organizirajo intervjuji z glavnim govorcem. Za pripravo na intervjuje je potrebno dobiti vprašanja vnaprej, da se glavni govorec lahko pripravi in tudi pridobi vse želene informacije o krizi.

Zadnja izjava za javnost.

Po zaključku krize se pripravi zadnja izjava za javnost. V tej izjavi se poudari poslanstvo, vizija in cilji razvoja turizma v destinaciji, tudi v kontekstu morebitnih spremenjenih razmer in novih priložnosti, ki so nastale kot posledica krize.

3.2 KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE

Takoj, ko so izvedeni nujni ukrepi, se prične z izvedbo ukrepov za začetek obnove. Najpomembnejši kratkoročni ukrepi so naslednji:

- ➔ **Marketinške kampanje**, s katerimi se obvešča trge o novonastali situaciji, poudarja nove priložnosti in nagovarja potencialne goste k pomoči pri obnovi.
- ➔ **Zagotavljanje varnosti gostov** v destinaciji je v času trajanja krize še vedno prva prioriteta. V tem okviru se pripravi, izvaja in zagotovi spremljanje učinkovitosti izvajanja varnosti gostov, ki so v času krize ostali v destinaciji.
- ➔ **Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize**, ki vključuje pripravo predlogov subvencij ali fiskalnih olajšav za omilitev posledic krize na turizem v destinaciji. Predlogi se pripravijo v sodelovanju z Občino Radlje ob Dravi in v primeru obsežnejših negativnih posledic za turizem s pristojnim ministrstvom za turizem (MGTS).

Dokler se ključna infrastruktura in objekti, ki jih uporabljajo turisti na prizadetem območju, ne popravijo, je treba prizadevanja za spodbujanje okrevanja destinacije omejiti na območja, ki jih nesreča ali incident nista prizadela. Na najbolj prizadetih območjih lahko popolna obnova traja nekaj časa, zato je pomembno lokalizirati območja, ki dlje časa ne bodo dostopna za turiste, in v promocijskih sporočilih poudariti območja, ki so že ali bodo v kratkem primerna za turistično dejavnost.

PRIMERI PROMOCIJSKIH SPOROČIL

Destinacija Radlje ob Dravi je pripravljena za vaš obisk. Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljene. Pridite in podprite naše turistične ponudnike in nam dovolite, da vas navdihnemo. Obiščite našo spletno stran zdaj, da izkoristite naše posebne promocijske ponudbe in prihranite do 50 % pri namestitvi, zanimivostih ter kulinariki. Kriza je prizadela le majhen del destinacije. Pri nas je še veliko zanimivosti, ki vas bodo navdušile.

3.3 UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE

Po zaključku krize se ukrepi usmerijo v obnovo in okrevanje turizma v destinaciji. V sodelovanju s turističnimi ponudniki krizna skupina za turizem pripravi program ukrepov za okrevanje turizma v destinaciji. Obseg in vsebina programa je odvisna od vrste in obsega posledic krize na turizem v destinaciji, vključuje pa naslednja področja ukrepov:

- Razvoj infrastrukture.
- Ukrepi za spodbuditev investicij v turizem v destinaciji (subvencije, davčne olajšave, druge spodbude, ki prispevajo k ugodni klimi za investiranje v turizem v destinaciji).
- Vlaganja v kadre.
- Repozicioniranje na trgu in krepitev imidža destinacije.
- Diverzifikacija trgov in turističnih proizvodov in doživetij.

Podrobnejši načrt ukrepov po zaključku krize se pripravi takoj po pripravi končne ocene posledic krize na turizem.

Odgovorna oseba: Vodja krizne skupine za turizem.

4 NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA

Po zaključku krize in izvedbi ukrepov in aktivnosti za reševanje krize je potrebno pripraviti evalvacijo izvajanja kriznega načrta, s katero ugotovimo:

- Kateri ukrepi in aktivnosti so bili učinkoviti?
- Kateri ukrepi in aktivnosti niso bili učinkoviti?
- Kaj smo se naučili iz te krize?

Postopek priprave evalvacije kriznega načrta je naslednji:

1. Pripravimo seznam ukrepov in aktivnosti, opredeljenih za reševanje krize v kriznem načrtu.
2. Za vsak ukrep in aktivnost člana krizne skupine in drugi sodelujoči individualno ocenijo:
 - v kakšni meri je bila izvedba ukrepa učinkovita,
 - katere so bile težave, slabosti in ovire pri izvajanju.Na koncu poda tudi njegove predloge za izboljšave posameznih ukrepov in aktivnosti.
3. Rezultati individualnih ocen se prediskutirajo na skupnem srečanju članov krizne skupine in ostalih sodelujočih pri izvajanju ukrepov. Pripravijo se skupni zaključki in ugotovitve.
4. Zaključki in ugotovitve se smiselno vključijo v nadgrajen krizni načrt.

Evalvacijo pripravimo tudi po vsaki izvedbi simulacije krize. V tem kontekstu preverimo predvsem ali so načrtovani ukrepi in aktivnosti v kriznem načrtu izvedljivi in ali smo pri simulirani aktivaciji kriznega načrta zaznali pomanjkljivosti in ovire pri izvedbi in morda našli boljše rešitve za izvedbo.

5 LITERATURA IN VIRI

- COMCEC. (2017). Risk & Crisis Management in Tourism Sector. Recovery from Crisis in OIC Member Countries. *10th Meeting of Tourism Working Group* (str. 31). Ankara: COMCEC Coordination Office.
- ETC. (2024). *Crises in Tourism: Impacts and Lessons from European Destinations*. Bruselj: ETC.
- NIJZ. (2015). Priporočila za ukrepanje upravljavca v primeru onesnaženja bazenske kopalne vode ali kopalških površin s fekalijami, izbljuvki ali krvjo. Ljubljana. NIJZ.
- Občina Radlje ob Dravi. (2020). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh v občini Radlje ob Dravi*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (2021 a). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob porušitvi vodne pregrade na reki Dravi v občini Radlje ob Dravi*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (2021 b). *Delni občinski načrt ZIR ob nesreči zrakoplova v Občini Radlje ob Dravi*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (2021 c). *Delni občinski načrt zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči v Občini Radlje ob Dravi*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (2021). *Delni občinski načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova v občini Radlje ob Dravi*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (2021). *Delni občinski načrt zaščite in reševanja ob potresu v občini Radlje ob Dravi. Verzija 1.0*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (2021). *Delni občinski načrt zaščite in reševanja ob velikem požaru v naravnem okolju v občini Radlje ob Dravi*. Radlje ob Dravi: Občina Radlje ob Dravi.
- Občina Radlje ob Dravi. (11. 10 2024). *Občina Radlje ob Dravi. Civilna zaščita*. Pridobljeno iz Občina Radlje ob Dravi: <https://www.radlje.si/civilna-zascita>
- Pavlakovič B., P. I. (2016). *Priročnik za načrtovanje kriznega upravljanja v turizmu*. Maribor: UM, FT.
- Pravilnik o minimalnih higienskih zahtevah, ki jih morajo izpolnjevati kopaljšča in kopalna voda v bazenih (Ur. List, št. 59/15, 86/15 – popr. in 52/18)
- SURS. (14. 10 2024). *Statistični portal*. Pridobljeno iz Število prihodov domačih in tujih turistov v Občini Radlje ob Dravi: <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/2164466S.px/table/tableViewLayout2/>
- ŠKTM Radlje ob Dravi. (14. 10 2024). *Uradna spletna stran*. Pridobljeno iz Turizem: <https://www.sktmradlje.si/>
- UNWTO. (2011). *Toolbox for Crisis communication in Tourism*. Madrid, Španija.