

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav regionálních a bezpečnostních věd**

Krizová komunikace

Kristýna Bezdíčková

**Bakalářská práce
2013**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kristýna Bezdíčková**
Osobní číslo: **E10812**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management ochrany podniku a společnosti**
Název tématu: **Krizová komunikace**
Zadávací katedra: **Ústav regionálních a bezpečnostních věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

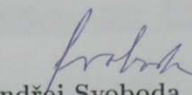
Krizová komunikace podniku i orgánů krizového řízení plní klíčovou roli v překonání krizové situace. Obsahem tématu je popis a analýza problematiky krizové komunikace, analýza současného stavu ve vybraném regionu, zjištění nedostatků a návrh řešení.

Rešerše odborné literatury a dalších pramenů.
Stanovení cílů bakalářské práce a volba metod.
Základní pojmy z oblasti krizového managementu.
Analýza činnosti IZS ve vybraném regionu.
Formulace závěrů, návrhy a doporučení.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:


MARTÍNEK, B., ADAMEC, V., HANUŠKA, Z. Řešení mimořádných událostí a krizových situací. Praha : MV-generální ředitelství HZS ČR, 2006. ISBN 80-86640-64-7.
PACINDA, Š., PIVOVARNÍK J. Kolektivní ochrana obyvatelstva. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 118 s. ISBN 978-80-86640-67-9.
PROCHÁZKOVÁ, D. Základní legislativa. Bezpečnost a krizové řízení. Praha : Police History, 2006, pp. 166-167. 255 s. ISBN 80-86477-35-5.
TICHÝ, M. Ovládání rizika: Analýza a management. Praha: C. H. Beck, 2006. 396 s. ISBN 80-7179-415-5.
VYMĚTAL, Š. Krizová komunikace a komunikace rizika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9 (brož.).

Vedoucí bakalářské práce:

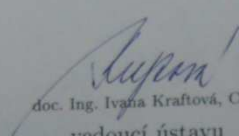

Ing. Ondřej Svoboda
Ústav regionálních a bezpečnostních věd

Datum zadání bakalářské práce: 30. září 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2013


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. Ing. Ivana Kraftová, CSc.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 3. října 2012

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Krizová komunikace* vypracovala samostatně. Veškeré použité zdroje jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne

.....

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji svému vedoucímu práce panu Ing. Ondřeji Svobodovi za jeho odbornou pomoc a cenné připomínky při vypracování této práce. Dále chci poděkovat zástupci krajského úřadu Pardubického kraje, který mi poskytl materiály k vypracování této práce, přátelům a rodině za jejich podporu, kterou mi poskytli.

ANOTACE

Práce se zabývá krizovou komunikací, která se objevuje nejen ve státním sektoru, ale také v sektoru soukromém. Dále zahrnuje analýzu jedné mimořádné události s cílem analyzovat krizovou komunikaci v dané události a navrhnout některých doporučení.

KLÍČOVÁ SLOVA

Komunikace, krize, integrovaný záchranný systém, média.

TITLE

Crisis Communication

ANNOTATION

This bachelor's thesis is concerned with crisis communication which appears not only in the public sector but also in the private sector. It also includes analysis of one extraordinary events which target is to analyze crisis communication in the extraordinary event and propose some recommendations.

KEYWORDS

Communication, crisis, Integrated Rescue System, media.

Obsah

ÚVOD	11
1 VYMEZENÍ POJMU KRIZOVÁ KOMUNIKACE	12
1.1 VÝVOJ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	12
1.1.1 <i>Krizová komunikace v posledních 30 letech</i>	12
1.2 PŘEDMĚT, CÍLE A PRINCIPY KRIZOVÉ KOMUNIKACE	15
2 ZÁSADY ÚSPĚŠNÉ KRIZOVÉ KOMUNIKACE	16
3 KRIZOVÉ PLÁNOVÁNÍ	18
3.1 KRIZOVÉ SCÉNÁŘE	18
3.2 KRIZOVÉ PLÁNY	19
3.2.1 <i>Příprava krizového plánu</i>	20
3.2.2 <i>Krizové plány vnitřní a vnější</i>	21
3.2.3 <i>Příprava a nácvik krizové komunikace</i>	22
4 INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI O KRIZOVÉ SITUACI	23
4.1 JEDNOTNÝ SYSTÉM VAROVÁNÍ A VYROZUMĚNÍ (INFORMOVÁNÍ) V ČR	23
4.1.1 <i>Signály sirén</i>	24
5 KRIZOVÁ INTERVENCE.....	26
5.1 KRIZE.....	26
5.1.1 <i>Typy krizí</i>	26
5.2 DVA POHLEDY NA KRIZOVOU INTERVENCI.....	28
5.3 PRINCIPY A VÝCHOZÍ BODY KRIZOVÉ INTERVENCE	28
5.4 ZÁSADY PRÁCE S LIDMI V KRIZI.....	29
6 PŘÍTOMNOST MÉDIÍ V KRIZOVÉ KOMUNIKACI.....	30
6.1 SEDM KROKŮ V KRIZOVÉ KOMUNIKACI S MÉDII	30
6.2 ZÁSADY KRIZOVÉ KOMUNIKACE S MÉDII	31
6.3 TISKOVÝ MLUVČÍ.....	31
7 KRIZOVÁ KOMUNIKACE A IZS	33
7.1 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR	33

7.2	JEDNOTKY POŽÁRNÍ OCHRANY ZAŘAZENÉ DO PLOŠNÉHO POKRYTÍ KRAJE	
	JEDNOTKAMI POŽÁRNÍ OCHRANY	35
7.3	POLICIE ČR.....	35
7.3.1	<i>Krizové vyjednávání</i>	36
7.4	ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA ČR.....	37
7.5	SPOLUPRÁCE OPERAČNÍCH A INFORMAČNÍCH STŘEDISEK.....	37
8	ANALÝZA „PŘÍPADU BĚLÁ NAD SVITAVOU“	38
8.1	SEZNÁMENÍ S PŘÍPADEM	38
9	ROZHOVOR SE ZÁSTUPCEM KRAJSKÉHO ÚŘADU PK.....	40
10	NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	52
10.1	ANALÝZA ZÁKONA Č. 185/2001 Sb., O ODPADECH	52
	ZÁVĚR	54
	SEZNAM ZDROJŮ.....	56
	SEZNAM PŘÍLOH	59

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Vývojová stádia krizového řízení / krizové komunikace	14
Tabulka 2: Sedm kroků v krizové komunikaci s médii	30
Tabulka 3: Výdaje související se mzdovými výdaji	48
Tabulka 4: Náklady obce Bělá nad Svitavou	48

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vztahy mezi hodnocením, řízením a komunikací rizika.....	13
Obrázek 2 Hlavní cílové skupiny v krizové oblasti	21
Obrázek 3 Varovný signál „Všeobecná výstraha“	24
Obrázek 4: Signál „ Požární poplach“	24
Obrázek 5: Signál „Akustická zkouška“	25

SEZNAM ZKRATEK

+5

ČR	Česká republika
FES	Fakulta ekonomicko-správní
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
KK	Krizová komunikace
MV	Ministerstvo vnitra
PČR	Policie České republiky
PK	Pardubický kraj
Sb.	Sbírka zákonů
ZZS	Zdravotní záchranná služba

Úvod

Dnešní svět je natolik zrychlený, že už si málo kdo může dovolit se na chvíli zastavit a užívat si života tak, jak se patří. Neustálé zdokonalování se, učení se a vyvíjení různých postupů, věcí a myšlenek totiž doprovází každého z nás na každém kroku. Ne jinak je tomu s krizovou komunikací, která si také musela projít svým vývojem a neustále se zdokonalovat, tak aby byla v případě použití co nejefektivnější.

Tato práce je dělena na dvě části. První část je zaměřena na krizovou komunikaci po stránce teoretické. Teoretické znalosti vždy předchází praxi. Bez těchto znalostí by se mohlo také stát, že se dosáhne opačného výsledku, protože děláním věcí špatně může vést k opačným až k negativním dopadům na daný subjekt.

Nastane-li mimořádná událost či krizová situace, je krizová komunikace velice důležitou součástí v celém jejím průběhu. Neznamená to tedy, že by se jí mělo zabývat pouze v době krize, nýbrž i během krize samotné a po ní. To vše ke krizové komunikaci patří. Byla-li by využívána pouze v jedné z těchto částí, nebyla by pak efektivní.

Krizová komunikace se neodehrává pouze ve státním sektoru, kde je využívána především prostřednictvím složek integrovaného záchranného systému, ale lze se s ní setkat i v sektoru soukromém. Ano, i podniky mají své problémy a krize, které musejí řešit, a při nichž krizovou komunikaci využívají.

Aby byla krizová komunikace, co nejefektivnější existují tzv. krizové plány, které slouží k lepšímu a přehlednějšímu zvládnutí krize samotné a k co největší eliminaci negativních dopadů, které může krize na danou organizaci mít.

Jedna věc je zvládat krizovou komunikaci po stránce teoretické, věcí druhou je pak zvládat ji v praxi. Právě na analýzu krizové komunikace v jedné z mimořádných událostí, která se v minulosti udála na území Pardubického kraje, je zaměřena druhá část práce.

Cílem této práce je analýza krizové komunikace a její následné vyhodnocení v jedné z mimořádných událostí, která nastala v Pardubickém kraji v posledních letech, konkrétně pak „Případ Bělá nad Svitavou“, který se stal koncem roku 2010. Jedná se o mimořádnou událost, kdy bylo v jedné z nemovitostí nalezeno velké množství nebezpečných látek a nebezpečného odpadu. V práci je uveden popis události a rozhovor se zástupcem krajského úřadu Pardubického kraje, který pomohl k celkové analýze případu.

1 VYMEZENÍ POJMU KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Pro účely této práce bude používána definice krizové komunikace, kterou uvádí Antušák – krizovou komunikací (dále jen KK) se rozumí (2009): „*přesun informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány a mezi složkami integrovaného záchranného systému za využití příslušných prostředků hlasového i datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě i vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí.*“

KK není pouze komunikace v době krize, tedy v době, kdy krizová situace již nastala, ale jedná se i o komunikaci před krizovou událostí. Tyto dva způsoby využití KK se od sebe značně liší. Zatímco využití KK před událostí lze použít jako prostředek krizového managementu zcela dobrovolně a záměrně, při využití KK po události je často znát velký stres a tlak (Antušák, 2009).

Z odborného hlediska lze na tuto komunikaci nahlížet jako na zvláštní formu sociální komunikace. Současně s tím, na ni lze nahlížet jako na nástroj krizového řízení (Antušák, 2009).

Jozef Fortek (2009) uvádí KK jako druh public relations: „*Krizová komunikace představuje specializovanou komunikaci firmy nebo instituce ve výjimečné situaci, kdy je její stabilita, bezpečnost či pověst ohrožena krizovou událostí nebo negativní publicitou. Jejím cílem je připravit a distribuovat účinná sdělení nebo eliminovat negativní publicitu – minimalizovat škody, jež vzniklá komunikační situace – krize – způsobí.*“

1.1 Vývoj krizové komunikace

Tak jako i ta nejmenší maličkost tohoto světa si i KK přišla svým vývojem. Její rozvoj je historicky datován teprve na přelom 80. a 90. let. A právě jejím vývojem se bude zabývat následující kapitola (Vymětal 2009).

1.1.1 Krizová komunikace v posledních 30 letech

Mimořádné události a krize jsou staré jako lidstvo samo. Postupně se vyvíjely, nejen oblasti KK. Některé metody, které byly získány během řešení různých krizí a mimořádných událostí, se osvědčily a staly se tak vodítkem pro další podobné krize a mimořádné události. Před samotným rozvojem KK byl využíván tzv. **rámec analýzy rizik** (Vymětal 2009), který je tvořen třemi procesy. Tyto procesy mají mezi sebou vzájemně působící vztahy (viz obr. 1).



Obrázek 1 Vztahy mezi hodnocením, řízením a komunikací rizika

Zdroj: Vymětal, 2009

- Hodnocení rizika – určí úroveň daného rizika.
- Řízení rizika – zajistí kroky, které jsou vhodné ke snížení daného rizika.
- Krizová komunikace – zajistí zahrnutí všech dotčených subjektů do činností, které redukuje dané riziko (Vymětal, 2009).

Další vývoj KK shrnuje od konce 70. do konce 90. let minulého století psycholog a výzkumník v oblasti rozhodovacích procesů Baruch Fischhoff. Vše shrnul do **osmi postupových vývojových fází**, které lze vidět na obrázku 2 (Vymětal, 2009).

V první fázi se krizoví odborníci domnívali, že je důležitá odborná analýza rizik, kterou by veřejnost stejně nepochopila či by o ni neprojevila zájem. Krizový management tedy neměl za úkol cokoli sdělovat. Místo toho krizoví odborníci po vědě požadovali maximálně kvantitativní analýzu a zaměřovali se spíše na řízení vlastních postupů a technologií (Vymětal, 2009).

Tyto postupy však nepřinesly pochopení ze strany obyvatel. Celkovým výsledkem tohoto „mlčení o riziku“ byla narůstající skepse obyvatel vůči krizovému managementu a krizovým odborníkům (Vymětal 2009).

Tabulka 1 Vývojová stádia krizového řízení / krizové komunikace

VÝVOJOVÁ STADIA KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ / KRIZOVÉ KOMUNIKACE	
1.	Hlavní je získat ty správné údaje.
2.	Hlavní je ostatním údaje sdělit.
3.	Hlavní je ostatním údaje vysvětlit.
4.	Hlavní je ostatním ukázat, že podobná rizika podstoupili už v minulosti.
5.	Hlavní je ostatním ukázat, že přijmout navrhovaná opatření je pro ně výhodné.
6.	Hlavní je jednat s ostatními slušně.
7.	Hlavní je dělat z ostatních naše partnery.
8.	Hlavní je všechno výše uvedené.

Zdroj: Vymětal, 2009

Sdělování získaných informací veřejnosti bylo úkolem další fáze. Tyto informace byly veřejnosti sdělovány většinou jednosměrně a v uzavřené podobě (tisková zpráva, informace z internetu). Nebylo zde důležité, aby veřejnost tyto informace chápala, ale to, že jí byly sděleny. To vedlo k nejasnému chápání, někdy až k zavádějícímu chápání situace. Následkem byla nedůvěryhodnost a problematičnost zdrojů těchto informací. Poznatkem z této fáze vývoje bylo zjištění, že do KK je nutné zavést opoziční názory, opravování chyb v chápání problému a ověřovat správné pochopení informací ze strany příjemce (Vymětal, 2009).

Na řadu přišla další fáze, kde KK srovnávala nová rizika s riziky, která veřejnost znala. Problém zde nastával v případě nevhodných srovnání, která snižovala důvěryhodnost sdělení i zdroje. Ukázalo se zde, že veřejnost je nakloněna přijetí většího rizika a předpokladu, že větší riziko nese aktiva, která v případě menšího rizika nejsou aktuální (Vymětal, 2009).

Ukázat veřejnosti přínosy, které s sebou dané riziko přináší, se ukázalo jako důležité v dalších fázích vývoje. Veřejnost také potřebovala, aby jí bylo ukázáno, že občanská práva lidí nejsou ohrožena či požadovala aktivnější roli příjemců informací (Vymětal, 2009).

V poslední fázi hrála důležitou roli propojenost všech výše uvedených fází. KK se opírá nejen o analýzu rizik, ale také o analýzu jejich aktiv či cílové skupiny. Pro efektivní KK jsou důležité kvalitní komunikační schopnosti a dovednosti nositele sdělení (Vymětal, 2009).

1.2 Předmět, cíle a principy krizové komunikace

Za předmět KK lze považovat předávání informací všem, kterých se týká. Může se jednat např. o orgány krizového řízení, veřejnost, média, zaměstnance podniku a jiné zainteresované právnické a fyzické osoby (Antušák, 2009).

K tomu, aby KK byla efektivní, je potřeba stanovení cílů, kterých by měla taková komunikace dosáhnout. Vymětal za cíle KK považuje (2009):

- Zlepšení vědomostí a pochopení,
- zvýšení důvěryhodnosti získaných informací a důvěry veřejnosti v nás.,
- minimalizování negativních dopadů strachu a znepokojení na co nejnižší míru,
- vyřešení sporu (krize).

Zveřejňováním správných informací ve správný čas a na správném místě lze zmenšovat nejistotu, připravit orgány krizového řízení k následujícím činnostem, zabránit či zmírnit negativní publicitu poškozujících informací apod. (Antušák, 2009)

2 ZÁSADY ÚSPĚŠNÉ KRIZOVÉ KOMUNIKACE

Emil Antušák (2009) uvádí, že je důležité dodržovat a znát základní zásady KK, aby bylo možné podávat hodnotné, spolehlivé a přesvědčivé informace. Dále jsou uvedeny některé z těchto zásad:

- Nedopustit, aby kritika tisku zůstala bez odpovědi. Novináři by neměli vydávat kritické články, bez toho aniž by dali možnost druhé straně vyjádřit se k záležitosti. Avšak je důležité připravit se na to, že žádný novinář nikdy nenapíše úplnou pravdu.
- Posoudit svou vlastní zranitelnost. Nepřipuštěním vlastní zranitelnosti dochází pouze k vlastnímu ubližování a většímu zraňování. Proto je dobré vypracovat krizový plán a zaměřit se na slabé stránky.
- Připustit, že krize již nastala. Toto může být nejtěžší částí krize. Je-li zpracován krizový plán hrozeb a rizik, lze včas rozpoznat přicházející krize. V opačném případě může dojít k tomu, že veřejnost bude vědět o krizi dříve, než se stačí cokoli udělat a promyslet.
- Mít připravený scénář KK. Tento scénář je důležitou složkou krizové strategie. Na základě špatné KK může dojít ke kolapsu systému. Vyvarováním špatné KK se lze tomuto zhroucení systému vyhnout.
- Nepovažovat odkládání za správnou strategii. Někdy nastanou situace, kdy z mnoha různých důvodů nelze dělat vše potřebné okamžitě. Na straně druhé nastanou situace, kdy za vyhýbání se věcem stojí čistý úmysl. Nebude-li na straně jedné (podnik) zájem jednat, strana druhá (tisk) si najde jiné zdroje, z kterých bude čerpat. Tyto zdroje mohou být nedůvěryhodné a mohou škodit oběma stranám. Proto je lepší vždy říkat pravdu a nezatajovat podstatné informace.
- Mluvčí je klíčovou osobou. Funkci mluvčího by měla být vykonávána osobou, která je na svoji roli připravena. Je důležité řádné proškolení a zároveň seznámení s krizí.

V jiné literatuře se nachází tyto hlavní zásady KK (Němec, 1999):

- Informace je nutné podávat v „reálném čase“. Vždy se musí říkat, proč se nesdělují informace bez povolení odpovědných pracovníků, pokud takový případ nastane.
- Důležité je zachovat chladnou hlavu a nesvalovat vinu na jiné.
- Veřejnost by měla za všech okolností a v každé době hovořit „jedním jazykem“.

- Zlehčování situace není vhodné, mnohem lepší je připustit horší variantu hned v začátcích a tím připravit veřejnost na možné následky.
- Podnik by měl s negativními zprávami chodit za médii sám. Čekat, až se zprávy k médiím dostanou z jiných zdrojů, není vhodná varianta.
- Je důležité zaznamenávat celý průběh krize a postupovat podle krizového plánu.

3 KRIZOVÉ PLÁNOVÁNÍ

Zpracování krizových plánů je dnes důležité jak pro podnikatelské prostředí, tak pro státní sféru. Zvládnutí krize za pomoci těchto plánů je pak snadnější, přehlednější a bez zbytečného chaosu. Krizové plánování tak tedy pomáhá KK, aby byla efektivní, a aby každý, koho se krize týká, věděl, co má dělat.

V současnosti je pro podnikatelské prostředí charakteristická nejistota. Tím prakticky vzniká nutnost naučit se přemýšlet, kdy by mohla přijít krize a jakým směrem by se mohla vyvíjet. Kvalitní příprava je klíč k úspěšnému zvládnutí krize i s jejími následky, pomocí schopnosti rychlé akceschopnosti (Zuzák, Königová, 2009).

Plánování, které říká, jak reagovat na krizovou situaci má být přímočaré a první impuls k přípravě krizového plánu by měl rozhodnout management. Je-li krizový plán zpracovaný dobře, měl by dávat odpověď na otázku „Co se stane, když se něco stane?“ (Svoboda, 2009).

Krizové plánování se nezabývá pouze krizovými plány. Nejprve jsou vypracovány krizové scénáře a až poté jsou vypracovány krizové plány, které na ně navazují. Při tvorbě jednotlivých scénářů a plánů je nutné se zamyslet nad tím, zda jsou dokumenty zpracovávány dobře a dávají odpovědi na tyto otázky (Zuzák, Königová, 2009):

- Na které krizové situace se lze připravit?
- Jaká je možnost jejich výskytu?
- Jaké mohou být jejich důsledky?
- Jaký může být z hlediska času jejich průběh?
- Jaká opatření mohou být provedena, aby se snížila možnost výskytu krizí?
- Jaké jsou k tomu disponibilní zdroje?
- Jaký je postup zvládnutí krizové situace?
- Jakým způsobem jsou vymezeny pravomoci a odpovědnosti?

3.1 Krizové scénáře

Krizový scénář je dokument popisující všechny možné krize, které mohou v daném místě nastat, dále pak popisuje průběh těchto krizí jak v čase, tak v prostoru (Zuzák, Königová, 2009).

Krizový scénář souvisí s krizovým plánem, a to tak, že vždy navazuje na krizový plán. Význam takovýchto scénářů může být chápán dvěma odlišnými způsoby. Jednak jako souslednost zásadních kroků krizového plánu nebo jako zasazení krizového plánu do souvislostí konkrétního ohrožení (Baštecká a kol., 2005).

Obsahem krizového scénáře by měly být postupy, které zjišťují (Baštecká a kol., 2005):

- Dosažitelnost zodpovědných pracovníků – seznam vedoucích pracovníků, kontaktů na ně včetně situací, kdy koho zavolat.
- Určení mluvčích – mluvčí musí být schopen vysvětlit veřejnosti, co se stalo, čím se podnik zabývá, dále je u mluvčích důležité odborné školení.
- Souhru mezi jednotlivými úseky (krizovými štáby), důležité je mít dostupný seznam osob krizového štábu a jejich úkolů.
- Zastupitelnost zodpovědných lidí např. prostřednictvím tiskového mluvčího.
- Kontakt na partnery (médiá), s kterými podnik dlouhodobě spolupracuje a využívá je k informování veřejnosti.
- Odborné jištění – pod odborné jištění spadají např. lékaři, právní opora – možnost konzultace v případě potřeby.
- Plán proškolení veškerých zaměstnanců podniku.

Komunikace je jedním z hlavních bodů krizových plánů a scénářů. Jednak na ni jsou závislé a jednak je to právě komunikace, co stojí za selháním. Jedním z příkladů je např. neplatné telefonní spojení na osobu uvedenou jako zodpovědnou či jako člena krizového štábu apod. Jsou to sice maličkosti, ale dohromady dávají celek, proto je nutné krizové scénáře a plány aktualizovat a nenechávat nic náhodě (Baštecká a kol., 2005).

3.2 Krizové plány

Vladimír Smejkal a Karel Rais (2003) definují krizový plán takto: „*Soubor postupů pro řešení jednotlivých očekávaných událostí, které jsou vyhodnoceny na základě provedené rizikové analýzy.*“

Pokud nastane krizová situace, je nutné na ni rychle reagovat. Z tohoto důvodu musí krizový plán obsahovat veškeré informace, postupy a opatření, které jsou dostupné a potřebné k úspěšnému zvládnutí krize (Zuzak, Königova, 2009).

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení určuje subjekty, které jsou povinné krizové plány zpracovávat. Jedná se o tyto subjekty (zákon č. 240/2000 Sb.):

- Ministerstva a jiné ústřední správní úřady (plán schvaluje ministr nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu) § 9
- Česká národní banka (plán schvaluje guvernér České národní banky) § 13

- Orgány kraje a další orgány s působností na území kraje (hasičský záchranný sbor kraje), plán zajišťuje hasičský záchranný sbor kraje, ale schvaluje ho hejtman. § 14 – 15
- Orgány obce s rozšířenou působností (plán schvaluje starosta obce) § 18
- Kancelář Poslanecké sněmovny, Kancelář Senátu, Kancelář prezidenta republiky (plán schvaluje vedoucí), Nejvyšší kontrolní úřad (plán schvaluje jeho prezident), Úřad pro zahraniční styky a informace a Bezpečnostní informační služba (plán schvalují jejich prezidenti) § 28

Výše uvedené subjekty jsou ze zákona povinné zpracovávat krizové plány. Nejedná se ovšem o jediné subjekty, které krizové plány zpracovávají. Další subjekty jsou např. podniky, které si zpracovávají krizové plány zcela dobrovolně za účelem snazšího a rychlejšího zvládnutí případné krize, která může podnik zasáhnout.

3.2.1 Příprava krizového plánu

Václav Svoboda (2009) uvádí ve své publikaci šest stádií přípravy krizového plánu:

1. **Analýza možných potíží** – V této části je důležité se zamyslet, jaké problematické body či nejistá jednání by mohly vést v době krizové situace k námitkám veřejnosti, ať už více či méně oprávněným. Analýzu je nutné zpracovat písemně a schválit vedením.
2. **Příprava plánu** – Příprava detailního plánu nastává hned, jakmile vedení schválí analýzu a návrh rámcového plánu.
3. **Okolnosti a personál krizového plánu** – V tomto bodě se řeší, kdy, kde, jak a s kým vystoupí subjekt rozhodování krizové situace na veřejnost (management či jeho speciální štáb)
4. **Komunikační prostředky** – Plán musí obsahovat předpokládané požadavky na komunikační prostředky (telefon, internet, fax, ...), které budou použity za určité krizové situace. Mělo by zde být přesně stanoveno, jakých cílových skupin se krizová situace týká a jak se s nimi bude komunikovat (viz obr. 2).
5. **Trénink** – Trénování personálu, kterého se týká řešení krizové situace.
6. **Simulační cvičení** – Měla by se provádět v nepravidelných intervalech s různými cílovými skupinami krizové situace (PČR, HZS, místní samospráva, ...). Cvičení by se měla zdokumentovat a vyhodnotit.



Obrázek 2 Hlavní cílové skupiny v krizové oblasti

Zdroj: Svoboda, 2009

Zpracování krizového plánu by mělo být v tištěné i elektronické podobě. Krizový plán má obsahovat plán KK, má být kontrolován a aktualizován. Jednotlivé kontroly a aktualizace záleží na potřebách konkrétních subjektů, minimálně musí být prováděny každých 6 měsíců (Zuzák, Königová, 2009).

3.2.2 Krizové plány vnitřní a vnější

Jednotlivé organizace by měly sestavovat krizový plán vnitřní, a to v případě problémů, které se jich budou týkat, a krizový plán vnější v případě, že problém bude mít okolní organizace (Baštecká a kol., 2005).

Vnitřní krizový plán (Baštecká a kol., 2005) se zaměřuje na situace, kdy může přijít do ohrožení pracoviště (chování klienta – krádež, voda, požár, ...), pověst pracoviště (poškození klienta, ztráta dokumentace, ...), klient (etická či jiná pochybení pracovníka, sebevražedná jednání, ...), pracovník (psychická porucha, vyčerpání, napadení při výkonu práce, ...).

Vnější krizový plán se vystavuje podle krizových plánů obce (jak je do nich zařazeno). Obvykle obsahuje např. jaké prostory a kapacity může poskytnout (prostory, lidi a jejich dovednosti) a na jak dlouhou dobu je může poskytnout, aby nezabránila své provozuschopnosti (Baštecká a kol., 2005).

3.2.3 Příprava a nácvik krizové komunikace

Jak již bylo řečeno, krizové scénáře a plány by měly být stručné, jasné a pracovníci by s nimi měli být obeznámeni. Krize si nevybírá, kdy přijde a nečeká až se všichni, kterých se týká, obeznámí s krizovým plánem podniku. Je to právě čas, který je ve většině krizových situací rozhodující. Právě z tohoto důvodu jsou prováděny nácviky KK. Tyto nácviky bývají často podceňované. Ne každá organizace, která by se jim měla věnovat, se jim věnuje. Následkem je pak nepřipravenost a chaos v době krize. Je-li v opačném případě nácvik KK uskutečněn, musí být evidován a následně vyhodnocen. Jde o způsob zpětné kontroly a o co největší eliminaci chybných rozhodnutí (Zuzák, Königova, 2009).

Kompletní nácvik zahrnuje (Zuzák, Königova, 2009):

- zkoušení systému informování,
- zkoušení funkčnosti technických zařízení,
- zkoušení, jak by reagovali za dané situace různí zaměstnanci či členové krizového štábu,
- tréninky vystoupení dalších členů krizového týmu a zaměstnanců, mluvčích, kteří budou zastupovat podnik a budou informovat veřejnost o situaci,
- zaměstnanci by měli dostat zpracované pokyny pro jednání s médii,
- měla by být zpracována vzorová prohlášení a materiály pro média.

4 INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI O KRIZOVÉ SITUACI

Pokud nastane mimořádná událost či krizová situace, je důležité včasné a kvalifikované zahájení všech potřebných ochranných opatření. To platí i pro situace, kdy mimořádná událost či krizová situace ještě nenastaly, ale je zřetelné, že není možné se jim vyhnout. Důležitou součástí těchto opatření je varování a tísňové informování veřejnosti. V případě, že se jedná o ohrožení veřejnosti, mohou tato opatření zamezit výrazným způsobem poškození zdraví, ztrátám na životech a materiálním škodám. Podstatným úkolem všech zúčastněných orgánů a institucí je tedy podporování uskutečňování organizačních, provozních a technických zásad varování a tísňového informování veřejnosti, a dále pak jejich neustále zdokonalování (Navrátil, Šafr, Havránková, Základy medicíny katastrof: Varování a vyrozumění obyvatelstva).

4.1 Jednotný systém varování a vyrozumění (informování) v ČR

Tento systém je v ČR budován od roku 1991. Je tvořen sítí poplachových sirén, které mají na starost bezprostřední varování obyvatelstva, dále pak soustavou vyrozumívacích center, soustavou dálkového vyrozumění (jedná se o dopravu signálu a informací mezi vyrozumívacími centry), soustavou místního vyrozumění (jedná se o infrastrukturu pro ovládání poplachových sirén a vyrozumění osob). Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS ČR) může rovněž informovat obyvatelstvo prostřednictvím televize a rozhlasu (HZS ČR Varování obyvatelstva v České republice).

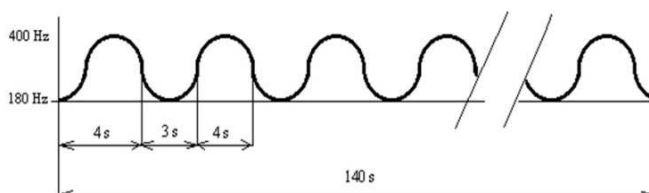
Varování obyvatelstva má za úkol zejména stát, který je zastupován zvláště HZS ČR, obcemi a provozovateli jaderných zařízení. Dále je zde povinnost zaměstnavatelů vůči svým zaměstnancům či vedení škol vůči svým studentům, správa úřadů, nemocnic, ústavů a obdobných zařízení vůči svým klientům. V rozhodující míře je založeno na brzkém a správném předání varovných informací. Tyto informace mají velký význam zejména na začátku krizových situací a mimořádných událostí, kdy je činnost veřejnosti uskutečňována ve velké míře svépomocí nebo vzájemnou pomocí (Navrátil, Šafr, Havránková, Základy medicíny katastrof: Varování a vyrozumění obyvatelstva).

„Vyrozumění je souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné předávání informací o hrozící nebo nastalé mimořádné události orgánům krizového řízení, právníkům osobám a podnikajícím fyzickým osobám podle havarijních plánů nebo krizových plánů“ (MVČR: Vyrozumění).

Z této definice je patrné, že hlavním úkolem vyrozumění je co nejrychleji zaktivovat osoby, které jsou určeny pro řízení a provádění ochranných kroků nebo kroků k odstraňování následků mimořádné události a řešení krizových situací (Navrátil, Šafr, Havránková, Základy medicíny katastrof: Varování a vyrozumění obyvatelstva).

4.1.1 Signály sirén

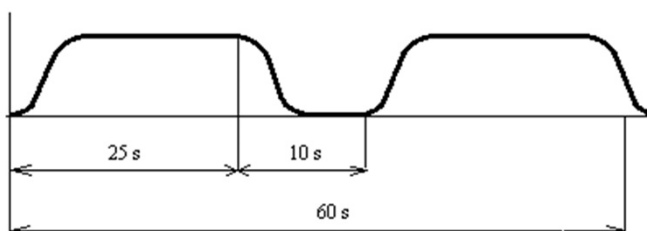
Nastane-li mimořádná událost či hrozba je obyvatelstvo varováno pomocí varovného signálu sirén „**Všeobecná výstraha**“ (viz obr. 3). Signál je vyhlášen kolísavým tónem sirény po dobu 140 vteřin. Zaznít může až třikrát po sobě přibližně v tříminutových intervalech. Ihned po zaznění signálu je informováno obyvatelstvo pomocí mluvených tísňových informací. Tyto informace sdělují obyvatelstvu míru nebezpečí vzniku události nebo informují o již nastalé události (HZS ČR: Varování obyvatelstva v České republice).



Obrázek 3 Varovný signál „Všeobecná výstraha“

Zdroj: HZS ČR: Varování obyvatelstva v České republice

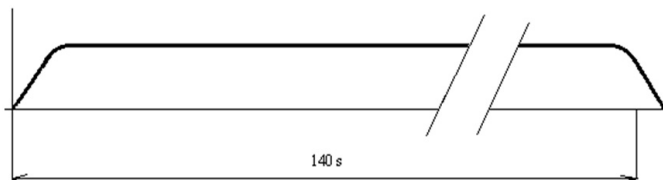
Signál „**Požární poplach**“ (viz obr. 4) je dalším signálem sirén. V tomto případě se nejedná o varovný signál nýbrž o signál, který svolává jednotky požární ochrany. Je vyhlášen přerušovaným tónem sirény po dobu 60 vteřin (HZS ČR: Varování obyvatelstva v České republice).



Obrázek 4: Signál „Požární poplach“

Zdroj: HZS ČR: Varování obyvatelstva v České republice

Posledním signálem, který sirény vysílají je „**Akustická zkouška**“ (viz obr. 5). Tento signál slouží k vyzkoušení funkčnosti sirén. Probíhá na území celé ČR vždy první středu v měsíci ve 12 hodin po dobu 140 vteřin nepřerušovaným tónem (MVČR: Pro případ ohrožení - Příručka pro obyvatele).



Obrázek 5: Signál „Akustická zkouška“

Zdroj HZS ČR: Varování obyvatelstva v České republice

V ČR se v současnosti nachází více než 5 000 sirén, které jsou schopny pokrýt 85 % obydleného území ČR varovným signálem“ (HZS ČR: Varování obyvatelstva v České republice).

Tísňové informování obyvatelstva

Jedná se o informování obyvatelstva bezprostředně po zaznění varovného signálu. Informace se týkají zdroje, povahy a rozsahu nebezpečí, které sebou nese mimořádná událost či krizová situace, ale také informuje o nutných opatřeních k ochraně života a majetku. Pro předávání těchto informací obyvatelům lze využít televizi, rozhlas (regionální, městské, obecní, ...), elektronické sirény, vozidla HZS ČR apod. (Navrátil, Šafr, Havránková, Základy medicíny katastrof: Varování a vyrozumění obyvatelstva).

5 KRIZOVÁ INTERVENCE

Význam krizové intervence znamená „zásah v krizi“ (Krizová intervence: Krizová intervence). Jedná se o specializovanou pomoc, která je poskytována osobám, které se ocitly v krizi. Na krizovou intervenci lze pohlížet z dvojího pohledu (užší pohled - techniky a strategie, širší pohled - metoda).

Vymětal (2009) uvádí tuto definici krizové intervence: „*Výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. Komunikaci rizik můžeme pojímat jako klíčovou složku krizové komunikace. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika. Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení.*“

V praxi se může krizová intervence promítat do mnoha činností (Špatenková a kol., 2011). Nejčastěji se jedná o poskytnutí bezpečí, dodávání naděje, odhalení latentní (skryté zakázky, identifikace nejdůležitějšího problému, který je nutné vyřešit přednostně, usnadnění komunikace, emocionální opora, vytvoření plánu pomoci, apod.).

5.1 Krize

Krizi lze vnímat jako náhlou událost či dlouhodobý problém, který byl spuštěn touto náhlou událostí. Tato událost může poškodit pověst dotyčného subjektu, který je touto událostí zasažen, a dále může mít vliv na jeho další rozvoj (Chalupa, 2012).

5.1.1 Typy krizí

Aby bylo možné si uvědomit vážnost jednotlivých krizových situací, je nutné si uvědomit, jak moc se od sebe liší a kde všude je lze nalézt. Krize lze najít v celém okolním prostředí a je jen otázka času, kdy některá z nich přijde (Chalupa, 2012).

Krize lze dělit do různých skupin (např. dle charakteru, průběhu krize, délky trvání krize, počátku krize, typu apod.).

Dále jsou vybrány a popsány dva z těchto způsobů členění krizí:

1) Členění dle počátku krize (Němec, 1999):

- Vnější krize – může se jednat například o fámy, které se do subjektu dostanou z vnějšího prostředí (tzv. šeptanda). Je důležité postavit proti nim odpovídající argumenty, aby se nezačaly nekontrolovaně šířit dál do organizace.
- Domácí krize - zde je zdrojem a cílem krize sám subjekt. Zde je důležité ji utlumit hned v začátcích, aby neměla možnost dostat se ven z podniku na veřejnost.

2) Členění dle typu krize (Chalupa, 2012):

- Imageové krize
 - Problémy s výrobky, nejčastěji se zde bere v úvahu škodlivost pro zdraví spotřebitele (např. kontaminace).
 - Ve hře je lidský faktor, kde se může jednat o osobní krize, nebo úmrtí, které si veřejnost může dávat do souvislosti s firmami, ve kterých dotyčný pracoval (např. vlna sebevražd, která se udála v letech 2008 – 2010 ve společnosti France Télécom).
 - Poškození životního prostředí ať už se jedná o poškození jednorázové nebo opakované.
- Podnikové krize
 - Fyzického rázu, kde se jedná především o pracovní úrazy / úmrtí a způsob, jakým se tyto záležitosti řeší, včetně péče o pozůstalé.
 - Hospodářského rázu kam se řadí především krize managementu, problémy s financováním nebo komunikací ve firmě.
 - Osobního rázu jako jsou nap. Stávky, násilí, úmrtí ve firmě.
- Zlomyslné útoky
 - Poškození podnikové pověsti pomocí různých fám, pomluv nebo internetu.
 - Informační krize, kde se jedná zejména o odcizení know-how, únik informací a dat.
 - Kyberútoky, které jsou prováděny pomocí krádeží údajů o klientech, vyřazení webových stránek, různých počítačových virů.
- Krize ve spojení s přírodními živly
 - Jedná se o krize, které řídí sama příroda a podnik není schopen je ovlivňovat, proto je nucen se proti nim spíše chránit (např. záplavy, bouřky, vichřice)

5.2 Dva pohledy na krizovou intervenci

Jak již bylo výše zmíněno, na krizovou intervenci lze nahlížet buď v užším, nebo širším pohledu. Jednotlivými pohledy jsou rozepsány níže.

Mluví-li se o krizové intervenci v užším smyslu, jedná se o **soubor technik a strategií**, které jsou využívány, aby byla poskytnuta pomoc dané osobě zvládnout sebe samu v dané situaci. Cílem tohoto pohledu je tedy to, aby nad sebou zasažená osoba znovu získala kontrolu (Baštecká, 2005).

Opakem užší krizové intervence je širší krizová intervence, která znamená určitou **metodu**. Jedná se o určité chování a jednání pracovníka, který se snaží, v osobě zasažené krizí, navodit pocit úlevy, zvládnutí situace a obnovení jeho sil. Cílem této metody je, aby zasažená osoba byla schopna se vrátit na úroveň žití před krizí, popřípadě aby byl podpořen její růst (Baštecká, 2005).

5.3 Principy a výchozí body krizové intervence

Krizová intervence má své principy. Jednak se jedná o principy právní, a poté o principy ostatní.

Základní právní principy krizové intervence jsou (Špatenková a kol., 2011):

- povinnost zachovávat mlčenlivost,
- povinnost ochrany osobních údajů,
- povinnost překazit trestný čin,
- povinnost zachovat lidskou důstojnost,
- povinnost zabezpečit kvalifikovanou právní pomoc.

Jako další principy a výchozí body pak lze uvést např. individuální charakter krize, řešení problému = těžiště práce s klientem, zaměření by mělo být na to, kdy a jak krize vznikla, s klientem by se mělo dosahovat pouze blízké budoucnosti, časovou omezenost krizového stavu (Vodáčková a kol., 2002).

5.4 Zásady práce s lidmi v krizi

Snad největší a nejdůležitější zásadou krizové intervence je: „*Vnímat člověka jako bytost nadanou zdravím a schopnou těžit i z nepříznivých okolností*“ (Baštecká, 2005).

Mezi základní zásady komunikace na místě zásahu jsou zařazeny tyto (working dogs):

- zasažené osobě je potřeba navodit pocit bezpečí a jistoty (popsat, co bude následovat, jak se bude situace vyvíjet),
- volit co nejjednodušší a nejjasnější věty,
- důležité je zajistit tzv. 5T (teplo, ticho, tekutiny, transport, třídící prostředky) pokud je to možné,
- postiženému se nesmí lhát, vše více prožívá a každá lživá informace by mohla zapříčinit rozrušení,
- důležité je využívání verbální i neverbální komunikaci,
- uklidňování postiženého,
- komunikovat by měl s postiženým pouze jeden člen týmu,
- rozrušené osoby se musejí uzemňovat (polohovat je k zemi, opřít je o zeď, posadit je),
- pomoc se musí přizpůsobit každému klientovi zvlášť (brát ohled na osoby postižené tělesně, mentálně, zdravotně, ...).

6 PŘÍTOMNOST MÉDIÍ V KRIZOVÉ KOMUNIKACI

Jsou to právě média, prostřednictvím kterých jsou téměř vždy sdělovány informace veřejnosti. V krizové komunikaci mají své místo a plní danou roli, proto je důležité média informovat a dát jim potřebné informace dříve než si začnou shánět nedůvěryhodné zdroje. Takové zdroje pak mohou vést k poškození pověsti z důvodu nepravdivosti informací. Jak správně komunikovat lze nalézt v příloze A (Leško., Krizová komunikace s médii).

6.1 Sedm kroků v krizové komunikaci s médii

Tyto kroky (viz tab. 2) je důležité postupně realizovat, aby bylo dosaženo plánovaných výsledků.

Tabulka 2: Sedm kroků v krizové komunikaci s médii

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

Zdroj: Vymětal, 2009

6.2 Zásady krizové komunikace s médii

Každá komunikace má svá pravidla a zásady, a proto by se i při komunikaci s médii měly dodržovat určité zásady.

Mezi zásady KK s médii patří (Zuzák, Königová, 2009):

- pokud vznikne krizová situace, je důležité být prvním, kdo bude média informovat a to z toho důvodu, že první, kdo o situaci informuje a utváří pohled na celou situaci,
- proudí-li informace několika komunikačními kanály, je důležité, aby se informace shodovaly a nevyvolávaly pochybnosti,
- jedním z úkolů KK je, že musí být k médiím vstřícná a vytvářet most, ne obranu či prostupnou zeď,
- nastane-li krizová situace a KK bude prováděna špatným způsobem, může to mít za následek větší škody, než způsobí krizová situace sama,
- KK nesmí klamat veřejnost, nesmí vyvolávat zmatky, paniku či pocit ohrožení,
- nesmí se tvrdit, že krizová situace je minimální a jedná se o běžný problém, pokud tomu tak opravdu není a skutečnost je evidentně odlišná,
- na venek by měla v ideálním řešení komunikovat s médii a veřejností jedna osoba, která je informována a obeznámena s podrobnostmi krizové situace. Tato osoba by měla vzbuzovat důvěru a v případě, že není členem vrcholového managementu, by měla být doprovázena jedním vrcholovým manažerem.

6.3 Tiskový mluvčí

Pro účely této práce bude využívána tato definice tiskového mluvčího: „*Lidem pod mediálními kontakty se většinou říká „tiskový mluvčí“. Do kompetence tiskových mluvčích spadá nejen komunikace s novináři, ale také příprava, a hlavně kompletace mediálních podkladů*“ (Bednář, 2011).

Tiskový mluvčí se účastní tiskových konferencí, monitoruje média a v neposlední řadě se také stará o image své firmy a vedoucích pracovníků. Je důležité, aby měl kvalitní informace, s kterými může pracovat a operativně reagovat na dotazy veřejnosti a médií. Z tohoto důvodu mu je udělen přístup k důležitým informacím a důležitým poradám (Ftorek, 2009).

Klíčové faktory úspěchu tiskového mluvčího (Zuzák, Königová, 2009):

- vystupování musí být sebevědomé, ne přezíravé či arogantní,
- pokud to situace dovolí, vyžádat si otázky dopředu,
- nepoužívat odpověď „no comment“,
- informace, které jsou zveřejňovány, musí být odsouhlasené vedením podniku,
- kvalitní příprava je klíč k úspěchu (procvičování možných otázek a odpovědí),
- rozhovor s novinářem musí mít určitá pravidla,
- určení přesného časového vymezení rozhovoru.

7 KRIZOVÁ KOMUNIKACE A IZS

Mluví-li se o integrovaném záchranném systému (dále jen IZS), nejedná se o instituci, ale o spolupracující součinný systém. Tento systém vznikl na základě potřeby spolupráce různých subjektů při záchranných a likvidačních pracích (zejména rozsáhlejších). IZS nevytváří nové orgány, pouze využívá orgány již existující, a to tak, aby bylo zajištěno správné a včasné využití všech přiměřených možných zdrojů (Baštecká, 2005).

IZS se dle §2 zákona č. 239/2000 Sb., O integrovaném záchranném systému rozumí koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních pracích.

Základní složky IZS (§4 zákon č.239/2000 Sb.):

- Hasičský záchranný sbor ČR
- Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany
- Policie ČR
- Zdravotní záchranná služba

Ostatní složky IZS (zákon č. 239/2000 Sb.):

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory,
- ostatní záchranné sbory,
- orgány ochrany veřejného zdraví,
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému také uvádí, že KK je nutno použít při přípravě na mimořádnou událost a při provádění záchranných a likvidačních prací.

7.1 Hasičský záchranný sbor ČR

Základním úkolem HZS ČR je ochraňovat životy, zdraví a majetek obyvatel před požáry a přinášet účinnou pomoc při mimořádných událostech nehledě na to, jedná-li se o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky (HZS ČR: Základní poslání Hasičského záchranného sboru ČR).

HZS ČR je tvořen generálním ředitelstvím (to je součástí Ministerstva vnitra), 14 hasičskými záchrannými sbory krajů, Střední odbornou školou požární ochrany a Vyšší odbornou školou požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchranným útvarům HZS ČR v Hlučíně (HZS ČR: Základní poslání Hasičského záchranného sboru ČR).

Nastane-li mimořádná událost, která vyžaduje zásah více složek IZS, pak součinnost, koordinaci těchto složek a likvidační práce řídí zpravidla příslušník HZS ČR. HZS ČR je tedy hlavním koordinátorem IZS. Operačním a informačním střediskem IZS je pak logicky operační a informační středisko HZS ČR, které se stará o nasazování jednotek IZS v jednotlivých lokalitách (HZS ČR: Integrovaný záchranný systém).

Velitel zásahu

Velitel zásahu má dle zákona o IZS rozsáhlé pravomoci mezi které patří např. nařízení evakuace osob, omezení či zakázání vstupu na místo zásahu, oprávnění vyzvat právnické nebo fyzické osoby k osobní nebo věcné pomoci (HZS ČR: Integrovaný záchranný systém).

Činnosti prováděné velitelem zásahu (Baštecká, 2005):

- mezi jeho hlavní činnost patří organizování záchranných a likvidačních prací na místě zásahu s ohledem na zásady koordinace složek IZS,
- dále musí zajistit součinnost velitelů jednotlivých složek IZS a přidělovat jim úkoly,
- organizuje součinnost mezi složkami IZS a ostatními právnickými a fyzickými osobami, které poskytují osobní či materiální pomoc, s právními úřady, s orgány obcí a jejich organizačními složkami,
- v jeho kompetenci je také vyhlásování či upřesňování odpovídajícího stupně poplachu pro místo zásahu
- další činností je organizace spojení mezi místem zásahu a územně příslušným operačním a informačním střediskem při předávání informací,
- v neposlední řadě je jeho úkolem svolávat potřebné množství sil a prostředků složek IZS na místo zásahu prostřednictvím územně příslušného operačního a informačního střediska.

V praxi mohou nastat případy, kdy je potřeba změnit velitele zásahu. V tomto případě musí odstupující velitel zásahu předat novému veliteli zásahu veškeré informace o situaci, cíli a prioritách postupu složek na místě zásahu. Dále je povinen své odstoupení oznámit svým přímo podřízeným (Baštecká, 2005).

7.2 Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany

Jednotkami požární ochrany jsou (§ 4 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému):

- jednotka HZS kraje, která se skládá z příslušníků HZS určených k výkonu služby na stanicích HZS kraje,
- jednotka HZS podniku, která se skládá ze zaměstnanců právnické osoby nebo podnikající fyzické osoby, kteří vykonávají činnost v této jednotce jako své zaměstnání,
- jednotka sboru dobrovolných hasičů obce, která se skládá z fyzických osob, které nevykonávají činnost v této jednotce požární ochrany jako své zaměstnání,
- jednotka sboru dobrovolných hasičů podniku, která se skládá ze zaměstnanců právnické osoby nebo podnikající fyzické osoby, kteří v této jednotce požární ochrany nevykonávají činnost jako své zaměstnání.

Tyto jednotky plní tyto základní úkoly (§ 70 zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně):

- provádění požárního zásahu podle náležité dokumentace požární ochrany nebo při soustředění a nasazování sil a prostředků,
- provádění záchranných prací při živelních katastrofách a jiných mimořádných událostech,
- neprodlené podávání zpráv o svém výjezdu a zásahu územně příslušnému HZS kraje.

7.3 Policie ČR

Policie ČR (dále jen PČR) je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který byl zřízený zákonem České národní rady dne 21. června 1991. Jejím úkolem je sloužit veřejnosti a to tak, že bude chránit bezpečnost osob a majetku, předcházet trestné činnosti a chránit veřejný pořádek. Mezi další úkoly, které plní jsou úkoly podle trestního řádu a další úkoly v sektoru vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními smlouvami. Tyto smlouvy jsou součástí právního řádu ČR (PČR: Policie České republiky).

PČR je tvořena prezídiem, útvary s celostátní působností, krajskými ředitelstvími policie (celkem 14) a útvary, které jsou zřízené v rámci krajských ředitelství. PČR je podřízena MV (PČR: Policie České republiky).

7.3.1 Krizové vyjednávání

Krizové vyjednávání spadá do činností vykonávaných PČR. Jedná se o metodu, která řeší incidenty a krize, za využití komunikace policejních vyjednávačů s pachateli a dalšími zúčastněnými osobami. Krizové vyjednávání se využívá v případech, kdy je velké riziko zranění či smrti (Vymětal, 2009).

Za cíl vyjednávání lze považovat určitou dohodu, kterou mezi sebou uzavřou pachatel a vyjednávač (PČR: Policejní vyjednávači zachraňují životy).

Krizový (policejní) vyjednávač

Klíčovou osobou v krizovém vyjednávání je **krizový (policejní) vyjednávač**. Úloha vyjednávače není jednoduchá. Osoba vykonávající tuto profesi musí splňovat náročné morální a osobnostní předpoklady. Mezi další nezbytné požadavky patří např. schopnost empatie, kreativní myšlení, psychosociální vyzrálost osobnosti, kvalitní vyjadřovací a pozorovací schopnosti, schopnost týmové práce (Vymětal, 2009).

Jelikož vyjednávač musí být schopen týmové práce, je jistě patrné, že krizové vyjednávání se netýká pouze vyjednávače, ale celého týmu. Vyjednávač je osoba, která komunikuje s pachatelem, ale je podporována celým svým týmem. Tým se stará o psychologickou podporu, přípravu taktik, informování, apod. Celý tým spolupracuje s dalšími složkami zásahu a pracují dle zadání krizového štábu, vyjednávač je pak konkrétně prostředníkem mezi policií a pachatelem (Vymětal, 2009).

Policejní vyjednávači jsou nasazováni na různé případy. Nejčastěji se jejich práce zaměřuje na (PČR: Policejní vyjednávači zachraňují životy):

- sebevraždy
- barikádové situace
- braní rukojmí
- rizikové zatýkání
- extrémní formy domácího násilí
- nepokoje a vzpoury ve věznicích

7.4 Zdravotnická záchranná služba ČR

Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě říká, že zdravotnická záchranná služba (dále jen ZZS) je taková zdravotní služba, v jejímž rámci je na základě tísňové výzvy poskytována neodkladná péče. Jedná se zejména o přednemocniční péči u osob se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení života.

1. Mezi další činnosti stanovené tímto zákonem patří např. (Zákon č. 374/2011 Sb.):

- přeprava pacienta letadlem nelze-li přepravu zajistit jinak či hrozí nebezpečí z prodlení,
- přeprava tkání a orgánů k transplantaci,
- řízení a organizaci přednemocniční neodkladné péče na místě události a spolupráci s velitelem zásahu.

Zdravotníci bývají často žádáni médii, aby poskytli informace veřejnosti. Nevhodná či špatná komunikace může ovšem zajistit ztrátu důvěry veřejnosti či ztrátu důvěry ve zdravotnické profesionály nebo celé instituce (Vymětal, 2009). Z tohoto důvodu je potřebné, aby každá zdravotnická instituce měla svého mluvčího, který bude se situací vždy obeznámen a bude komunikovat s médii a tím sníží riziko ztráty důvěry.

Při mimořádných událostech, které se dotýkají zdravotnictví, by měla KK (Vymětal, 2009): „*Poskytovat nejpotřebnější informace, motivovat vhodné postupy a podporu na straně veřejnosti, podporovat atmosféru zvládnutí, posilovat spolupráci a vzájemnou pomoc, snižovat úzkost a jiné negativní emoce a pomáhat zachraňovat životy.*“

7.5 Spolupráce operačních a informačních středisek

K tomu, aby IZS zvládl krizovou situaci co nejrychleji a nejefektivněji, potřebuje být neustále informován a to nejen od jednotlivých složek IZS, ale také od jednotlivých informačních a operačních středisek (Baštecká, 2005).

Tyto střediska obsluhují telefonní linky tísňového volání (případně i 112), udržují spojení s jednotlivými operačními středisky složek IZS, s místy zásahu a krizovými štáby, zapojují se do pátrání a do záchranných operací mimo ČR (mezinárodní spolupráce), starají se o vyhlášení stupně poplachu, který je v dané situaci aktuální a o převoz složek IZS na místo zásahu apod. (Baštecká, 2005).

8 ANALÝZA „PŘÍPADU BĚLÁ NAD SVITAVOU“

Pro analýzu KK bude použit konkrétní případ – „Případ Bělá nad Svitavou „ (dále jen případ). Jak je patrné, případ se odehrál v obci Bělá nad Svitavou, která se nachází v Pardubickém kraji v okrese Svitavy. Počet obyvatel činil ke konci roku 2005 481 obyvatel (Obec Bělá nad Svitavou: Současnost). Událost se stala v roce 2010 a jednalo se o nález velkého množství nebezpečných látek a dalších nebezpečných věcí a odpadu v jedné z nemovitostí, která se skládala z obytné a hospodářské části.

K analýze bylo použito materiálů získaných od Pardubického kraje a z jeho webových stránek. Nejvíce ze všech materiálů byla využita závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

8.1 Seznámení s případem

Událost se udála v období od 7. října do 2. prosince 2010 v obci Bělá nad Svitavou (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou). V jedné z nemovitostí bylo nalezeno velké množství nebezpečných látek a dalších nebezpečných věcí (viz příloha B).

Přechovávání těchto látek a věcí měl na svědomí muž s německým občanstvím. Při šetření případu se dále zjistilo, že podezřelý přechovává nebezpečné látky i ve svém bytě v Německu, kde má trvalý pobyt. Skladování takového množství nebezpečného odpadu, stělniva a dalších věcí byl podezřelého koníček (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

Případ začal Útvar pro odhalování organizovaného zločinu PČR, který vlastním šetřením našel nebezpečné látky v nemovitosti. Po jejich nalezení bylo třeba svolat orgány, které se měly na případu podílet a projednat další postup (identifikace, inventarizace látek). Zde se objevil první problém, a to v otázce aplikace zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech. Dalším problémem byla otázka financování celého případu. Jednalo se o velké částky v řádu milionů Kč. Z počátku se k tomuto problému nikdo nestavěl čelem, až 12. října 2010 oznámila samospráva Pardubického kraje, že případ finančně pokryje. To se stalo impulsem pro započítání prací, které do té doby nebyly v plném nasazení (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

Pro vyklízení a identifikaci, inventarizaci a vyklízečské práce byla najata externí firma Dekonta, a. s. (měla uzavřenou dohodu o spolupráci s MV – GŘ HZS ČR k řešení obdobných situací). Prvotní návrh spočíval v tom, že tyto práce bude provádět HZS Pardubického kraje. HZS Pardubického kraje to ale odmítl z důvodu nedostatečných kompetencí, chybějící potřebné techniky a chybějícího personálu. Firma Dekonta, a. s. udělala prvotní průzkum

a na jeho základě poté vypracovala třídící plán. Látky, které se v nemovitosti nacházely, většinou nebyly označené, což celý vyklízecí proces ztěžovalo (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

Nemovitost se nakonec podařilo vyklidit v relativně krátkém období a tím i relativně rychle zamezit hrozícímu nebezpečí. Z nemovitosti byly odvezeny všechny nebezpečné látky a další nalezené věci (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

9 ROZHOVOR SE ZÁSTUPCEM KRAJSKÉHO ÚŘADU PK

K analýze KK případu bylo využito rozhovoru se zástupcem krajského úřadu Pardubického kraje. Tento rozhovor je doplňován informacemi z dokumentu závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“. Cílem tohoto rozhovoru je analyzovat případ a průběh krizové komunikace.

1. V závěrečné zprávě Bělá nad Svitavou se uvádí, že Útvar pro odhalování organizovaného zločinu Policie ČR vlastním pátráním zjistil přítomnost nebezpečných látek v nemovitosti. Můžete říci, co byl první podnět, pro spuštění vyšetřování?

Vůbec prvním podnětem pro začátek šetření byly podezřelé nákupy pana X, který opakovaně nakupoval nebezpečný materiál, zbraně a výbušniny. To vedlo k dalšímu vyšetřování a prověřování podezřelého.

Útvar odhalování organizovaného zločinu PČR vlastním šetřením zjistil, že pan X od neznámé doby do současnosti (do 7. října 2010) přechovává v nemovitosti větší množství jaderného materiálu a dále pak značné množství nebezpečných chemikálií, které jsou určeny k výrobě výbušnin. Dále jsou v nemovitosti nalezeny další nebezpečné látky a materiál včetně výbušniny Pentrit v množství větším než malém (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

Shrnutí: Prvotním podnětem k zahájení šetření v tomto případě byly podezřelé nákupy pana X. Útvar odhalování organizovaného zločinu Policie ČR pak dále vlastním šetřením zjistil, že pan X přechovává v nemovitosti velké množství nebezpečného materiálu.

2. Jaké nebezpečné látky se v nemovitosti nacházely?

Závěrečná zpráva případu uvádí popis nemovitosti ze dne 7. října 2010 (viz níže).

„V obytné a hospodářské části domu je shromážděno velké množství komunálního odpadu, potravin, nářadí, nástrojů a technického zařízení, laboratorního skla, osobních věcí a šatstva a bez elementárního zabezpečení i chemikálie, včetně toxických látek, jedů a radioaktivního materiálu, výbušnin, trhavín, nábojů, zbraní a střeliva. Konkrétně se jedná o pyrotechnické výbušky V30 a V100 v počtu více než 10 ks od každého druhu, černý prach v množství větším než 20 kg, raketové motůrky z osvětlovacích raket ROS 40 v množství cca 200 kg, signální náboje ráže 26,5 mm v množství přesahující 100 ks balení a dále v laboratoři uložené skleněné nádoby s neznámým tekutým obsahem (na dně částečně vykrystalizovaným)

s důvodným podezřením, že se jedná o výbušniny. Pan X vypovídal, že vyráběl trhavinu pentrit v množství cca 2-3 kg. V jedné otevřené bedně byly dále nalezeny protipancéřové střely ráže 100 mm v počtu 5 ks. Předměty s obsahem zvukozábleskové složky v množství větším než 50 g v jednom předmětu (V30 – 250 g, V100 – 750g) jsou zařazeny do čtvrté třídy výbušných předmětů podle vyhlášky Českého báňského úřadu č. 172/1992 Sb., o pyrotechnických prostředcích, a je na ně tedy pohlíženo jako na výbušniny podle zákona č. 81/1988 Sb., o hornické činnosti. V případě neodborné manipulace (delaborace, špatného způsobu skladování, výroby a manipulace s prekurzory výbušnin a samostatnými výbušninami), požáru nebo náhodné události (elektrický zkrat, úder blesku, hořící cigareta, svíčka, atd.) hrozí nebezpečí iniciace výše uvedených výbušnin a výbušných předmětů s následným výbuchem uskladněného materiálu, při kterém by došlo k rozletu kusů domu (zdíva, tašek, krovů a dalšího materiálu uskladněného v objektu) do vzdálenosti více než 200 metrů, rozletu nevybuchlé munice a chemikálií, dalších pyrotechnických prostředků s následným výbuchem, zamoření širokého okolí chemikáliemi nebo možností zahoření v širokém okolí objektu a ohrožení řady obytných budov a jejich obyvatel“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

Shrnutí: V nemovitosti se nacházelo velké množství odpadu. Jednalo se o odpad neškodný i nebezpečný. Mezi největší hrozbu patřil například doma vyráběný PENTRIT či nalezený jaderný materiál. HZS ČR se vyjádřil, že nemá dostatečné prostředky k likvidaci nalezených materiálů, a proto byla využita pomoc odborně zaměřené firmy Dekonta, a. s., která se o likvidaci nebezpečného materiálu postarala.

3. Jaké následky by mělo nedbalé zacházení s nebezpečnými látkami, které byly nalezeny na místě události?

V nemovitosti nebyl možný bezpečný pohyb ani bezpečná manipulace s jakýmkoliv materiálem. Při manipulaci s materiálem hrozí nebezpečí řady reakcí, které nelze předvídat.

Experti v této oblasti konstatovali, že pokud by se s látkami manipulovalo neodborně nebo by vznikl požár či jiná náhodná událost, hrozí zde nebezpečí iniciace všech shromážděných výbušnin a jejich následný výbuch s rozhozením nevybuchlých chemikálií, munice a dalších pyrotechnických prostředků do vzdálenosti více než 200 metrů. To by znamenalo zamoření širokého okolí a bezprostředního ohrožení obyvatel obce.

Shrnutí: Manipulace s nebezpečnými látkami s sebou nese velké nebezpečí výbuchu. Došlo-li by k výbuchu, okolí nemovitosti by bylo zamořené a mohlo by dojít k ohrožení obyvatel obce. Z tohoto důvodu bylo potřeba s látkami zacházet velmi opatrně a vše dělat s velkou opatrností.

4. Spíž sloužila jako provizorní laboratoř. Jaké látky se zde vyráběly?

Spíž sloužila v nemovitosti jako laboratoř, ve které se vyráběly chemikálie (zejména pentaerytritol a koncentrovaná kyselina dusičná), potřebné k výrobě pentritu. K výrobě koncentrované kyseliny dusičné sloužilo zařízení improvizované destilační kolony, která byla sestrojena velmi důmyslně.

„Směs ředěné kyseliny dusičné (65%) a koncentrované kyseliny sírové se destilovala z 10 litrové baňky, umístěné v topné aparatuře vyrobené z topné spirály a 150 litrového plechového sudu, vše tepelně izolované expandovanou slídou“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

Mezi další látky nacházející se ve spíži patří různé reakční směsi a látky v různých nádobách, obalech od potravin, pytlích, PET lahvích a skleněných nádobách, které nebyly označeny. Manipulace s těmito obaly musela probíhat za největší opatrnosti a maximálních bezpečnostních opatření. Všechny reakční směsi a chemikálie, které byly ve spíži nalezené, byly otestovány na výbušnost a dále v Ramanově spektrometru. Z důvodu největší opatrnosti zde byla zřízena dekontaminační sprcha nebo např. přístřešky na třídění a identifikaci látek.

Shrnutí: Spíž, která se v objektu nacházela, sloužila panu X k domácí výrobě nebezpečných látek. Jednalo se tedy o provizorní laboratoř. Právě zde bylo nalezeno množství chemikálií, které sloužily k výrobě PENTRITU. Mezi další látky, které zde byly nalezeny, patří např. kyselina dusičná či různé reakční směsi a látky, které nebyly označeny, a proto musely být testovány na výbušnost a následně v Ramanově spektrometru.

5. Jak se postupovalo v případě vyklízení jednotlivých částí nemovitosti?

Z důvodu nebezpečnosti prováděných prací a velkého výskytu nebezpečných chemikálií, které se nacházely uvnitř nemovitosti spolu s pyrotechnickým materiálem v celé nemovitosti a velkým množstvím komunálního odpadu a prošlých potravin zpracovala firma Dekonta, a. s. bezpečnostní a realizační projekt. Tento projekt odsouhlasili zástupci Pardubického kraje, odborníci Krajského ředitelství policie Pardubického kraje a HZS Pardubického kraje s tím, že tříděný materiál se bude rozdělovat do dvou kategorií (sledované materiály a nesledované materiály).

Bylo potřeba vyklidit jak hospodářskou, tak obytnou část nemovitosti. Hospodářská část zahrnovala stodolu a tři další části domu. Tyto místnosti byly vyklizené jako první. Nacházelo se zde velké množství laboratorního skla, laboratorních chemikálií a dalších nebezpečných látek, které nebyly nikterak zabezpečeny a označeny, což komplikovalo veškerou manipulaci s nimi. Po vyklizení tyto prostory sloužily k uložení již zabezpečených a označených látek ze zbylých částí domu.

Shrnutí: Pro vyklízení objektu byl zpracován plán firmou Deknota, a. s., který se zabýval nebezpečností jednotlivých látek. Třídění nalezených látek pak postupovalo podle tohoto plánu. Samotné vyklízení začalo u stodoly a následovalo vyklízení hospodářských částí domu. Tyto prostory pak sloužily pro ukládání klinik boxů s nebezpečnými látkami, které čekaly na odvoz z místa události a jejich následné zneškodnění. Poté se začal vyklízet obytný prostor, pro který se využívalo stejného systému jako v částech předchozích.

6. Jak probíhal převoz nebezpečných látek do spalovny v Ostravě?

Už od začátku celého třídícího a vyklízecího procesu, měla práce typu (třídění, označování, identifikace, apod.) na starosti odborná firma Dekonta, a. s. Po roztřídění a identifikaci veškerých nalezených látek firma Dekonta, a. s. převezla látky určené ke spálení do spalovny v Ostravě za doprovodu HZS ČR a PČR:

15. 10. 2010 velitel zásahu povolal dle zákona o IZS prostřednictvím OPIS IZS firmu Dekonta, a. s., aby zlikvidovala nebezpečné látky. Firma přijela na místo události, celé místo zmapovala. Dále připravila projekt na roztrídění všech skladovaných předmětů, které se třídily na komunální a nebezpečný odpad za účasti pyrotechniků. Na vyžádání velitele zásahu byla přítomna jednotka HZS ČR pro případ, že na místě události vznikne mimořádná událost, která bude vyžadovat jejich zásah (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

Transport a likvidaci nebezpečného odpadu dle zákona o odpadech zajišťovalo město Svitavy.

Shrnutí: Na místě události bylo nalezeno 7 tun nebezpečného materiálu, který byl dále určen k převozu do spalovny. Materiál do spalovny převážela firma Dekonta, a. s. za asistence HZS ČR a PČR. Vše proběhlo bez komplikací.

7. Jakou úlohu a postavení v tomto případě hrály Policie Pardubického kraje, HZS ČR, ČIŽP, orgány obce s rozšířenou působností a orgány obce?

Policie PK se domnívala, že velitelem zásahu má být velitel jednotky požární ochrany, z důvodu nalezení CRN a hrozícího nebezpečí výbuchu. Zásah je nutné v tomto případě rozdělit na činnosti, které jsou zaměřené na zneškodnění výbušnin a munice, což je v práci pro PČR, a nebezpečných látek, což je práce pro HZS ČR (likvidační práce, evakuace, vyrozumění apod.). Činnosti, které jsou zaměřené na zneškodnění výbušnin a nevybuchlé munice jsou prováděné pyrotechnikem na příkaz velitele zásahu. To ovšem až po stanovení nezbytných opatření pro ochranu zasahujících osob a obyvatelstva.

HZS Pardubického kraje zastávali názor, že se nejedná o mimořádnou událost z důvodu chybějící základní podmínky (nutnost provedení záchranných a likvidačních prací). V kompetenci HZS ČR není posuzovat nebezpečnost látek nacházejících se v nemovitosti z pohledu poškození zdraví osob, životního prostředí atd. V jejich kompetenci je pouze posuzovat požární nebezpečí. To ovšem nevylučuje, že se zapojí laboratoře, dekontaminační kapacity HZS krajů apod. do prováděných opatření správních úřadu. Nutností je zde ale jejich písemná nebo doložitelná výzva.

HZS ČR tedy v místě zásahu prováděla různá přípravná opatření, která vedla k rychlému odstranění nalezených látek a odpadu. Prováděli asistenci dle velitele zásahu a byli neustále připraveni zasáhnout v případě vzniku mimořádné události.

ČIŽP poskytovala na počátku odbornou pomoc jak HZS ČR tak PČR.

Shrnutí: PČR a HZS ČR se neshodli na názoru, zda se jedná či nejedná o mimořádnou událost. PČR zastávala názor, že se o mimořádnou událost jedná HZS ČR nikoli. I přes rozdílný názor bylo nutné spojit své síly a hrozící nebezpečí eliminovat co nejrychleji, což se nakonec povedlo.

8. Jak lze zhodnotit součinnost orgánů, které se na případě podílely?

„Na základě platné legislativy jsou činnosti složek IZS a jednotlivých orgánů státní správy a samosprávy upraveny tak, aby si mezi sebou mohly v případě nutnosti poskytnout potřebnou součinnost a tím eliminovat důsledky vzniklé situace. Tento stav lze jednoznačně hodnotit jako přednost“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou). Nedostatky jsou zde v ochotě konat, což může znamenat značné zpomalení rozhodování a nalezení řešení při vzniklé mimořádné situaci.

V samotných začátcích, konkrétně pak do 12. října 2010 měly orgány, které se na případu měly podílet rozdílný názor na věc, konkrétně pak na aplikaci zákona o odpadech. Další otázka, kterou bylo nutné vyřešit, byla otázka financování celé události. Jednalo se o částku několika milionů korun, které bylo nutné sehnat.

Dne 12. Října 2010 samospráva Pardubického kraje odsouhlasila poskytnutí financí a samotná součinnost všech orgánů byla bezproblémová.

Shrnutí: Ze začátku akce se orgány neshodly v pohledu na věc (v otázce aplikace zákona o odpadech). Dalším problémem byla otázka financování. Po odsouhlasení financování akce ze strany samosprávy Pardubického kraje už ale v součinnosti mezi orgány nebyl žádný problém. Součinnost složek IZS upravuje legislativa, což je pozitivum, které zaručuje lepší eliminaci škod. HZS ČR uvádí, že samotná součinnost složek IZS na místě události probíhala bez problémů. Jednotlivé složky měly jasně dané činnosti a tím nedocházelo k nedorozuměním.

9. Byl v tomto případě využit katalog typových činností IZS?

Z důvodu možného ohrožení životů a zdraví osob a majetku v místě mimořádné události bylo velitelem opatření PČR rozhodnuto o spolupráci s dalšími složkami IZS. Příprava na likvidaci nalezených látek zde byla vedena jako společný zásah složek IZS. Asistování při třídění, nakládání a převozu těchto látek bylo vedeno obdobně s postupy uvedenými v katalogu typových činností složek IZS při společném zásahu (STČ-03/IZS „Oznámení o uložení nebo nálezů výbušniny nebo výbušného systému“).

Shrnutí: Katalog typových činností zde byl využit při společném zásahu složek IZS, konkrétně pak u asistence třídění, nakládání a převozu nalezených látek (STČ-03/IZS „Oznámení o uložení nebo nálezů výbušniny nebo výbušného systému“).

10. Je třeba vytvořit nové typové činnosti, které budou využívány u podobných událostí?

U této otázky se opět rozcházejí dva různé názory. Jeden zastává Pardubický kraj, který je pro zpracování nové typové činnosti, které jednoznačně stanoví postupy, kompetence a součinnost dotčených subjektů (obce a jejich orgány, obce s rozšířenou působností a jejich orgány, kraje a jejich orgány, HZS ČR a jeho odborné útvary, PČR a její odborné útvary a ČIŽP).

Druhý pohled na věc zastává HZS Pardubického kraje, který se domnívá, že když je činností složek IZS pouze příprava k odstranění odpadů a ne jejich odstraňování, není potřeba nové typové činnosti vytvářet.

Shrnutí: V odpovědi na tuto otázku se rozcházejí názory Pardubického kraje, který zastává názor vytvoření nové typové činnosti a názory HZS ČR, který se nedomnívá, že vzhledem k situaci není důležité vytvářet nové typové činnosti.

11. Potýkaly se jednotlivé orgány během zásahu s komplikacemi?

Na začátku celé události (konkrétně pak do 12. října 2010) se ze stran Policie ČR, HZS ČR, ČIŽP, obce a obce s rozšířenou působností projevíly rozdílné pohledy na věc samotnou. Důvodem byly otázky použití zákona o odpadech se všemi lhůtami, postupy a pravomocemi jednotlivých orgánů. Největší otázkou však zůstalo uhrazení nezbytných sanačních prací v řádu milionů Kč.

Dne 12. října 2010 vyhlásila samospráva Pardubického kraje, že zajistí finance (nestátním subjektem v částce 4 až 6 milionů Kč) na prováděné kroky související s identifikací, inventarizací a bezpečným zajištěním nalezených chemických látek. Od té doby byla součinnost všech orgánů bez problémů (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

V samotném místě zásahu a nejbližším okolí, kde spolupracovaly výkonné složky IZS, pracovníci firmy Dekonta, a. s., a obec nedošlo k žádným problémům.

Shrnutí: Největší komplikací se ukázalo být financování celé akce. Tato komplikace se řešila v samotných začátcích zásahu, kdy se nikdo k této problematice nehlásil. Jednalo se o velké částky v řádu milionů. Součinnost všech orgánů probíhala bez problému od 12. října 2010, kdy samospráva Pardubického kraje vyhlásila, že finance zajistí.

12. Jaké byly celkové náklady na „Případ Bělá nad Svitavou“?

Celá akce byla velmi nákladná a finance na její zaplacení nebylo lehké sehnat. Náklady na celou akci činily přes 4 miliony Kč.

Celkové náklady, které byly využity k financování celé akce, jsou podrobně a přehledně rozepsány v závěrečné zprávě:

„Nasazení sil a prostředků složek IZS a zajištění výkonu státní správy příslušnými orgány bylo řešeno v rámci rozpočtu daného subjektu, další náklady na vyklizení, identifikaci, inventarizaci a zabezpečení sledovaných materiálů činily 3.974.155,20 Kč a na odvoz a likvidaci ve spalovně v Ostravě dalších 299.022,- Kč. Na základě žádosti Pardubického

kraje poskytlo Ministerstvo financí ČR částku 3.000.000,- ze státního rozpočtu (ve smyslu Přílohy k usnesení vlády ČR ze dne 9. září 2009 č. 1175 – Způsob použití finančních prostředků z účelové rezervy na řešení krizových situací, jejich předcházení a odstraňování jejich následků“, vytvořené v kapitole Všeobecná pokladní správa podle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů), (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

„Dne 16. prosince 2010 projednala Rada Pardubického kraje a usnesením R/1592/10 schválila zprávu s názvem „Případ Bělá nad Svitavou – úhrada nákladů za inventarizaci a identifikaci nebezpečných látek“, jejímž obsahem byla rekapitulace celé akce a projednání žádosti firmy Dekonta, a. s., která v souladu s ustanovením § 29 zákona o IZS, požádala dne 14. prosince 2010 Pardubický kraj o úhradu vynaložených nákladů ve výši 3.974.155,20 Kč, včetně DPH. Dále rada kraje projednala a schválila poskytnutí finančního daru městu Svitavy ve výši 100.000,- Kč z rozpočtu Pardubického kraje jako příspěvek na pokrytí nákladů souvisejících s převozem nebezpečného odpadu a jeho likvidací ve spalovně. Hejtman Pardubického kraje požádal dne 9. listopadu 2010 svým dopisem ministra financí cestou ministra vnitra o finanční příspěvek na výše uvedenou akci. Dne 22. prosince 2010 obdržel Pardubický kraj rozhodnutím ministra financí ČR ze státního rozpočtu částku 3.000.000,- Kč. Zbývající finanční prostředky do celkových nákladů vyčíslených firmou Dekonta, a. s., byly pokryty z vlastního rozpočtu kraje“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

„Krajské ředitelství policie Pardubického kraje

Celkové náklady spojené se zabezpečením akce Bělá nad Svitavou byly vyčísleny ve výši 68.437,- Kč.

Tyto náklady tvoří (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou):

- výdaje na dopravu policistů (cestovné; PHM – pohonné hmoty z vlastních čerpacích stanic)
- výdaje na naplnění plynové bomby, která byla použita na vytápění a provoz obytného prostoru, který policisté při akci využívali
- výdaje na stravu policistů (pouze první týden akce)
- výdaje související se mzdovými výdaji (viz. Tab 3)“

„Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje

Vykonávání asistence na místě zásahu probíhalo vždy v průběhu řádné směny příslušníků HZS Pardubického kraje. Nedošlo k žádnému navýšení prostředků v oblasti mezd ani provozních nákladů nad rámec běžné činnosti“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

„Česká inspekce životního prostředí, oblastní inspektorát Hradec Králové

ČIŽP jako organizační složka státu hospodáří s prostředky státního rozpočtu dle předem určených položek nutných pro zabezpečení kontrolní činnosti podle působnosti stanovené platnými právními předpisy. Protože při řešení daného případu ČIŽP postupovala pouze v rámci této své vymezené zákonné působnosti, nemusely být vynaloženy žádné finanční prostředky, na které by nebylo v jejím rozpočtu pamatováno“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

„Město Svitavy - obec s rozšířenou působností

Za odvoz a likvidaci nebezpečného odpadu uhradila ORP 299.022 Kč“ (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

Obec Bělá nad Svitavou

Vyčíslené náklady (viz Tab. 4) jsou i pro obec naší velikosti únosné, avšak zatížení obce celým finančním břemenem podobné krizové situace by bylo nemyslitelné (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou).

Tabulka 3: Výdaje související se mzdovými výdaji

Územní pracoviště	Druh nákladu	Částka v Kč
Chrudim	cestovné	3 050
Chrudim	PHM	6 151
Pardubice	PHM	7 550
Svitavy	plynová bomba	290
Svitavy	PHM	15 370
Svitavy	pohoštění	1 049
Svitavy	přesčas	7 955
Svitavy	pojištění, sociální zabezpečení	1 988
Svitavy	zdravotní pojištění	716
Ústí nad Orlicí	cestovné	1 265
Ústí nad Orlicí	PHM	6 563
Ústí nad Orlicí	pohotovost	127
Ústí nad Orlicí	přesčas	12 180
Ústí nad Orlicí	pojištění, sociální zabezpečení	3 076
Ústí nad Orlicí	zdravotní pojištění	1 107
Celkem		68 437

Zdroj: závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou

Tabulka 4: Náklady obce Bělá nad Svitavou

refundace mezd starosty a místostarosty:	10.000,- Kč
mzdové náklady 2 pracovníků obce:	10.500,- Kč
likvidace komunálního odpadu:	3.622,- Kč

Zdroj: závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou

Shrnutí: Na případ bylo využito velkého množství financí. Celková částka nákladů byla stanovena na 3.974.155,20 Kč a na odvoz a likvidaci ve spalovně v Ostravě dalších 299.022,- Kč. Ministerstvo financí poskytlo na žádost Pardubického kraje dotaci ve výši 3.000.000,- Kč. Dále pak rada kraje schválila poskytnutí dalších 100.000,- Kč jako finanční dar městu Svitavy. Tento příspěvek byl poskytnut z rozpočtu Pardubického kraje za účelem pokrytí nákladů souvisejících s převozem nebezpečného odpadu a jeho likvidací ve spalovně.

13. Jak byla o případu Bělá nad Svitavou informována veřejnost?

Dne 12. října 2010 informoval média hejtmán Pardubického kraje na mimořádné tiskové konferenci o případu a dohodnutém postupu, která se konala na Krajském úřadě Pardubického kraje.

Dále se jednotlivé složky podílející se na případu domluvily mimo jiné i vzhledem i velkému zájmu médií na tom, že informace bude sdělovat pouze Krajské ředitelství policie Pardubického kraje prostřednictvím své tiskové mluvčí.

Krajské ředitelství policie Pardubického kraje se rozhodlo pro podávání informací médiím pouze prostřednictvím tiskové mluvčí Krajského ředitelství policie Pardubického kraje. Informace, které byly médiím poskytovány průběžně, aby nedošlo ke zkreslování informací, které byly podávány veřejnosti. Všem spolupracujícím médiím (např. TV Prima, TV nova, rádio Blaník, MF Dnes, Právo apod.) byly zasílány tiskové zprávy, které policie vydávala, a byl jim poskytnut prostor k natočení reportáží na místě události, aby veřejnost měla dostatečné a validní zprávy a informace o celé události (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“).

Všechny zúčastněné orgány souhlasily s rozhodnutím krajského ředitelství policie Pardubického kraje, že informace budou médiím podávány pouze prostřednictvím jediné osoby a to prostřednictvím tiskové mluvčí Krajského ředitelství policie Pardubického kraje.

Shrnutí: Všechny orgány, podílející se na případu „Bělá nad Svitavou“, se dohodly, že veškeré informace budou sdělovány médiím a veřejnosti prostřednictvím policejní mluvčí. Médiím byly informace poskytovány průběžně, aby nedocházelo k jejich zkreslení. PČR dále vydávala tiskové zprávy, které automaticky posílala všem spolupracujícím médiím. Sama média dostala možnost natočit reportáže přímo na místě události. Systém podávání informací pouze od jednoho mluvčího se osvědčil. Informace byly srozumitelné a jasné.

14. Jak lze akci celkově zhodnotit?

Riziko ohrožení života, zdraví, majetku a životního prostředí se v obci podařilo odstranit v relativně krátké době. V průběhu celé akce byla na místě zásahu velice dobrá spolupráce mezi PČR, HZS, firmou Dekonta, a. s. a obcí. Největším problémem zde byla otázka financování celé akce, proto je nezbytné do budoucna stanovit, z jakých finančních prostředků se budou podobné situace financovat. Dále se Pardubický kraj domnívá, že příslušníci chemické laboratoře HZS ČR byli ti, kdo měl identifikovat chemické látky, protože mají špičkové přístrojové vybavení (Ramanův spektrometr) stejně jako firma Dekonta, a. s. Tím by se snížily náklady na celou akci.

Shrnutí: Celkovou akci lze zhodnotit i přes počáteční neshody kladně. Riziko ohrožení života, zdraví, majetku a životního prostředí se podařilo odstranit v relativně krátké době a celková spolupráce mezi jednotlivými složkami zásahu byla dobrá.

15. Jaká doporučení lze stanovit do budoucna?

V roce 2010, kdy se mimořádná událost stala, byl velký problém zákon o odpadech, protože se v něm nepamatovalo na řešení mimořádných situací. Tím vzniká otázka, zda se představitel samosprávy postaví čelem k dané situaci a rozhodne o započítání prací a vezme na sebe riziko, případně i financování celé akce, které jde z finančních prostředků kraje. Příspěvky, které dostávají kraje a obce v ČR, a slouží jako finanční kompenzace výkonu státní správy, neodpovídá skutečně vynaloženým financím z jejich rozpočtů. Proto jsou pak používány prostředky určené na jiné činnosti (např. zabezpečení samosprávné působnosti).

Pardubický kraj doporučil následující novelizaci zákona o odpadech a o IZS (závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou):

Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech

- stanovit odpovědnost fyzických nepodnikajících osob,
- definovat pojem „mimořádná událost“ (uvést odkaz v zákoně o odpadech na mimořádnou událost definovanou v zákoně o IZS §2),
- stanovit povinnost orgánům samosprávných celků (obce, obce s rozšířenou působností, kraje) vytvářet dostatečnou finanční rezervu na okamžité krytí vyvolaných opatření (identifikace, inventarizace, dočasné bezpečné zajištění nalezených materiálů, chemických látek a odpadů),

- v kapitole Ministerstva životního prostředí ČR vytvořit účelový fond, z něhož se budou finančně krýt obdobné případy,
- udělit k řešení mimořádných událostí výjimku z postupu dle správního řádu a zákona o veřejných zakázkách,
- legislativně a systémově provázat zákon o odpadech se zákonem o IZS, zákonem o obcích a zákonem o krajích v oblasti výkonu státní správy v přenesené působnosti.

Zákon č. 239/2000 Sb., o IZS

- Stanovit povinnost sátu prostřednictvím „vlastní složky“ – HZS ČR – hradit veškeré náklady, které vzniknou povoláním specializovaných sil a prostředků.
- Stanovit povinnost HZS ČR provádět identifikaci nebezpečných chemických látek.

Doporučení byla sice Pardubickým krajem stanovena, ale v zákonech se do dnešní doby nic nezměnilo. Zůstává tedy otázkou, jak se bude postupovat u mimořádné události, která přijde v budoucnu.

Shrnutí: Jako doporučení byla navržena novelizace zákona o odpadech a o IZS. Bylo nutné vyřešit otázku financování obdobných mimořádných událostí, definovat pojem „mimořádná událost“ v zákoně nebo otázku odpovědnosti nepodnikajících fyzických osob. Stanovení byla dána, do dnešní doby se však v zákonech nic nezměnilo.

10 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Je podstatné zde uvést, že tato událost je na tolik odlišná a nepředvídatelná, že krizový plán s takovou událostí nepočítá. Zásah na místě události tak vedl velitel zásahu (příslušník PČR), který byl průběžně a přednostně informován o veškerém dění v místě události, aby měl veškeré informace, které ke svému výkonu potřeboval. O celé události bylo potřeba informovat veřejnost. Z důvodu omezení rozcházejících se a zkreslujících informací bylo dohodnuto, že veřejnost bude informována pouze prostřednictvím jediné osoby a to prostřednictvím policejní mluvčí.

Pro KK je důležitá rychlost rozhodování a z tohoto důvodu je potřebné provedení změn v zákoně č. 185/2001 Sb., o odpadech, protože nastane-li v budoucnu podobná či stejná událost, byly by na základě změn, které neproběhly vyvolány nejednoznačností v odpovědnostech aktérů, což by v konečném důsledku mohlo znamenat zbytečné zpomalení KK a následné prodloužení výkonu organizačních prací. To by mohlo mít negativní dopad na celou událost.

10.1 Analýza zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech

Pro urychlení KK a co největšího zmenšení prodloužení s výkonem prací při zásahu, je nutné provést novelizaci zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech. V zákoně je nutné uvést odpovědnosti osob a orgánů v případě mimořádné události takového rozsahu, definovat pojem „mimořádná událost“ a další viz níže.

Navrhované změny:

V zákoně č. 185/2001 Sb., o odpadech §4 se uvádí další základní pojmy. Zde by bylo vhodné definovat pojem „mimořádná událost“ nebo zde alespoň uvést odkaz na zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, kde je tento pojem definován v §2, kde se mimořádnou událostí rozumí škodlivé působení sil a jevu, které vyvolají činnosti člověka, přírodní vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

Dále je nutné stanovit povinnost orgánům samosprávných celků, aby vytvářely dostatečnou finanční rezervu na okamžité krytí vyvolaných opatření, jako jsou např. inventarizace a identifikace. Jednotlivými orgány veřejné správy se zabývá jedenáctá část zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech. Jednotlivé §78 - §80 se zabývají právě orgány samosprávných celků, jako jsou obce, obce s rozšířenou působností a kraje. Zde je možné

u paragrafů jednotlivých orgánů vymezit povinnosti, které se týkají vytváření dostatečných finančních rezerv. Další možností, jak v zákoně stanovit tyto povinnosti je vytvoření nového §81, kde se tyto povinnosti stanoví pro všechny tyto samosprávné celky v jednom samostatném paragrafu. Stávající §81 by pak byl §82.

§72 řeší v zákoně č. 185/2001 Sb., o odpadech Ministerstvo životního prostředí ČR. I zde je nutné vyřešit otázku financí. Lze ji vyřešit vytvořením účelového fondu, který poslouží k finančnímu krytí obdobných případů. Tento fond by mohl výrazným způsobem ovlivnit otázku financování mimořádných událostí a tím i zrychlit KK, což by znamenalo zrychlení celého procesu.

V § 82 odstavci 1 zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech je uvedeno: „Nestanoví-li tento zákon jinak, vztahuje se na řízení podle tohoto zákona správní řád.“ Má-li být navrhována výjimka z postupu dle správního řádu, měla by být tato výjimka součástí §82.

Další změnou, která by byla pro podobné události přínosem je stanovení odpovědnosti fyzických nepodnikajících osob v zákoně č. 185/2001 Sb., o odpadech. V tomto zákoně se často hovoří o právnických osobách a osobách fyzických, které podnikají. Zmínka o odpovědnosti fyzických osob, které nepodnikají, zde ovšem chybí. Bylo by vhodné vytvořit nový paragraf, který by se zabýval odpovědností jednotlivých osob (právnická osoba, fyzická podnikající osoba, fyzická nepodnikající osoba). Tato problematika by tak byla lehce dohledatelná v zákoně a odpovědnost by byla jasně stanovená.

Část třetí se zabývá povinnostmi při nakládání s odpady. Konkrétně § 12 se zabývá obecnými povinnostmi. Jedním ze způsobů řešení, kde odpovědnosti jednotlivých osob v zákoně uvést je vytvoření § 12a obecné vymezení odpovědností, který by se touto problematikou zabýval. V § 12 by tak byla zmínka o odpovědnostech (např. §12 odstavec 8 odpovědnost jednotlivých právnických osob, fyzických podnikajících osob a fyzických nepodnikajících osob je uvedena v § 12a).

Dalším možným umístěním je vytvořit nový § 11 (byl zrušen) obecné vymezení odpovědností. Odpovědnosti by tak byly stanoveny hned na začátku a bylo by lehké je dohledat. Dalším možným umístěním je §16 povinnosti původců odpadů, který by bylo vhodné nazvat povinnosti a odpovědnosti původců odpadu a odpovědnosti jednotlivých osob (právnická osoba, fyzická podnikající osoba, fyzická nepodnikající osoba) zde uvést jako součást tohoto paragrafu. Dalším možným řešením je vytvořit § 16a odpovědnosti původců odpadů, který by tuto problematiku řešil s tím, že by na něj bylo odkazováno v § 16 (např. § 16 odstavec 6 odpovědnost jednotlivých právnických osob, fyzických podnikajících osob a fyzických nepodnikajících osob je uvedena v § 16a).

11 Závěr

KK je třeba využívat v každé krizové situaci či mimořádné události bez rozdílu, kde se daná situace odehrává. Jak bylo zmíněno výše v práci, KK prošla určitým vývojem. Její vývoj je zaznamenán v posledních třiceti letech. To ovšem neznamená, že je dokonalá a už ji nelze vylepšit. Čas plyne a jde ruku v ruce s modernizací, a tak se ani na KK nesmí zapomínat, protože vždy je co zlepšovat a zdokonalovat.

Důležitou částí KK je její příprava. Člověk nikdy nemůže s přesností říci, jaká krize ho postihne, a tím pádem nemá stoprocentní šanci se jí vyhnout či se na její příchod plně připravit. To však neznamená, že se nelze připravit vůbec. Je to právě kvalitní příprava, co zmírňuje dopady krize. V případě KK může kvalitní příprava zabránit špatnému vystupování před médii, chaosu a špatným rozhodnutím, která jsou prováděna v případě časové tísně a tím si poškodit pověst. Taková příprava je zobrazována v krizových plánech. Tyto plány jsou tvořeny nejen pro kraje, Českou národní banku či Ministerstva, ale také pro podniky, u kterých by špatné vystupování při krizi mohlo mít vážné až katastrofální následky.

KK nenachází své uplatnění pouze v jednom sektoru. Využívají ji jak soukromé či státní podniky, tak obce nebo kraje. Nastane-li krizová situace či mimořádná událost, při níž zasahují složky IZS a ostatní orgány (např. samospráva kraje, obce, obce s rozšířenou působností), pak i tyto složky KK využívají. Ne jinak tomu bylo v obci Bělá nad Svitavou.

V jedné z nemovitostí bylo nalezeno velké množství nebezpečných látek, které bylo potřeba přetřídit, označit a část převést do spalovny v Ostravě.

Hned v začátcích se zde vyskytl problém, kdy jednotlivé orgány, které se na případu podílely, měly odlišné názory v otázce aplikace zákona o odpadech. To ovšem zpomalovalo celý průběh akce hned v začátcích, kdy je potřeba se věnovat případu nejintenzivněji a co nejrychleji odstranit bezprostřední riziko. Tento problém by vyřešily některé změny, které byly navrhnuty. Celý rozhodovací proces by se tak zrychlil, a tím by se zrychlila i samotná KK.

Celkové finance na pokrytí celého případu byly vyčísleny v řádu milionů Kč. S tím souvisí další problém, který se objevil. Bylo potřeba někoho, kdo celý případ zafinancuje. Dokud nebyl nikdo, kdo by se toho ujal, nikdo z podílejících orgánů se neměl k pracím v místě události. Nakonec vystoupila samospráva Pardubického kraje, která slíbila, že poskytne finance na celou akci. Od té doby již nebyl problém s komunikací a vyklízecí a likvidační práce pokračovaly dle plánu.

V nemovitosti se nacházelo několik tun neoznačeného a nebezpečného materiálu, který bylo třeba roztřídit, zinventarizovat a označit. Po odmítnutí těchto procesů HZS Pardubického kraje z důvodu nedostatečných kompetencí, chybějící potřebné techniky a chybějícího personálu se tohoto úkolu zhostila odborná firma Dekonta, a. s., která se svého úkolu zhostila velmi dobře. Firma tedy měla na starost třídící, identifikační a likvidační práce. Veškerý nalezený materiál zkontrolovala, označila a uložila. Materiál, který bylo potřeba převézt do spalovny v Ostravě tam za doprovodu HZS ČR a PČR odvezla.

O celé akci bylo nutné informovat veřejnost. Z důvodu jednotnosti a přehlednosti se orgány podílející se na případu dohodly, že o veškerém dění v místě události bude veřejnost informována pouze prostřednictvím jedné osoby. Konkrétně se jednalo o tiskovou mluvčí PČR, která měla aktuální informace o případu, a tak mohla podávat veřejnosti kvalitní a pravdivé informace.

Nemovitost se podařilo vyklidit v relativně krátké době a zamezit tak ohrožení na životech osob a jejich majetku a poškození a znečištění životnímu prostředí. Jak bylo řečeno, v legislativě se do dnes nic nezměnilo, je tedy otázkou, jak se bude postupovat v případě další podobné mimořádné události, protože v dnešní době obecně platí, že taková událost určitě nastane.

Není tedy důležité pouze navrhnout opatření na základě zjištěných nedostatků, ale mnohem důležitější je pak tyto návrhy projednat a změny, které jsou jedině přínosem opravdu uskutečnit.

Cílem této práce byla analýza KK a její následné vyhodnocení v mimořádné události „Případ Bělá nad Svitavou“. V jedné z nemovitostí bylo nalezeno velké množství nebezpečných látek a nebezpečného odpadu. Vzhledem k provedení analýzy i návrhům řady vylepšení zákona o odpadech se lze domnívat, že cíl práce byl dosažen.

Seznam zdrojů

Literatura:

1. ANTUŠÁK, E. *Krizový management: Hrozby, krize, příležitosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009. 396 s. ISBN 978-80-7357-488-8.
2. BAŠTECKÁ, B. KOLEKTIV. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
3. BEDNÁŘ, V. *Mediální komunikace: pro management*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. 160 s. ISBN 978-80-247-3629-7.
4. FTOREK, J. *Public relations jako ovlivňování mínění : Jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se manipulovat*. 2. rozšířené vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2009. 195 s. ISBN 978-80-247-2678-6.
5. CHALUPA, R. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. 176 s. ISBN 978-80-247-4234-2.
6. NĚMEC, P. *Komunikace v konfliktních a krizových situacích*. Vyd. 1. Praha : Management press, Ringier ČR, a.s., 1999. 125 s. ISBN 80-85943-66-2.
7. SMEJKAL, V. a RAIS K. *Řízení rizik*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2003. 270 s. ISBN 80-247-0198-7.
8. SVOBODA, Václav. *Public relations moderně a účinně: 3., rozšířené a aktualizované vydání*. Vyd. 3. Praha 7: Grada Publishing, a. s., 2009. 240 s. ISBN 978-80-247-2866-7.
9. ŠPATENKOVÁ, N. A KOLEKTIV. *Krizová intervence pro praxi: 2. aktualizované a doplněné vydání*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
10. VODÁČKOVÁ, D. A KOLEKTIV. *Krizová intervence: Krize v životě člověka, Formy krizové pomoci a služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. r. o., 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.
11. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace: Komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
12. ZUZÁK, R. a KÖNIGOVÁ M. *Krizové řízení podniku*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009. 256 s. ISBN 978-80-247-3156-8.

Elektronické zdroje

13. Hasičský záchranný sbor České republiky: Integrovaný záchranný systém. [online]. [cit. 2013-04-02]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system.aspx>.
14. Hasičský záchranný sbor České republiky: Varování obyvatelstva v České republice. [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/varovani-obyvatelestva-v-ceske-republice.aspx>.
15. Hasičský záchranný sbor České republiky: Základní poslání Hasičského záchranného sboru ČR. [online]. [cit. 2013-04-02]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/zakladni-poslani-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr-224110.aspx>.
16. Krizová intervence: Krizová intervence. [online]. [cit. 2013-04-09]. Dostupné z: <http://www.zdenhan.estranky.cz/clanky/obecne-info/krizova-intervence.htm>.
17. LEŠKO, L. Krizová komunikace s médii. [online]. [cit. 2013-04-09]. Dostupné z: http://www.pmfhk.cz/WWW/KVZ/Konference%2008/Poster_KrKom.pdf.
18. Ministerstvo vnitra České republiky: Pro případ ohrožení - Příručka pro obyvatele. [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/pro-pripad-ohrozeni-prirucka-pro-obyvatele.aspx>.
19. Ministerstvo vnitra České republiky: Vyrozumění. [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/vyrozumeni-119072.aspx>.
20. NAVRÁTIL, L., ŠAFR, G., HAVRÁNKOVÁ, R. Základy medicíny katastrof: Varování a vyrozumění obyvatelstva. In: [online]. [cit. 2013-02-10]. Dostupné z: <http://zsf.sirdik.org/kapitola3/3-1-2-varovani-a-vyrozumeni-obyvatelestva>.
21. Obec Bělá nad Svitavou: Současnost. [online]. [cit. 2013-04-09]. Dostupné z: <http://www.obec-bela.cz/soucasnost/>.
22. Policie České republiky: Policejní vyjednávači zachraňují životy. [online]. [cit. 2013-04-02]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/policejni-vyjednavaci-zachranuji-zivoty.aspx>.
23. Policie České republiky: Policie České republiky. [online]. [cit. 2013-04-02]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>.

24. Working dogs: Zásady komunikace se zachraňovanými osobami. [online]. [cit. 2013-04-09]. Dostupné z: <http://www.02.working-dogs.eu/index.php/zachranna-kynologie/patrani-zachrana-a-izs/119-zasady-komunikace-se-zachraovanymi-osobami.html>.
25. Závěrečná zpráva "Případ Bělá nad Svitavou": v období od 7. října do 2. prosince 2010. Pardubice, 2011. Dostupné z: <http://www.pardubickykraj.cz/z-cinnosti-krizoveho-rizeni?tot0=49&pgf0=10>.

Právní předpisy:

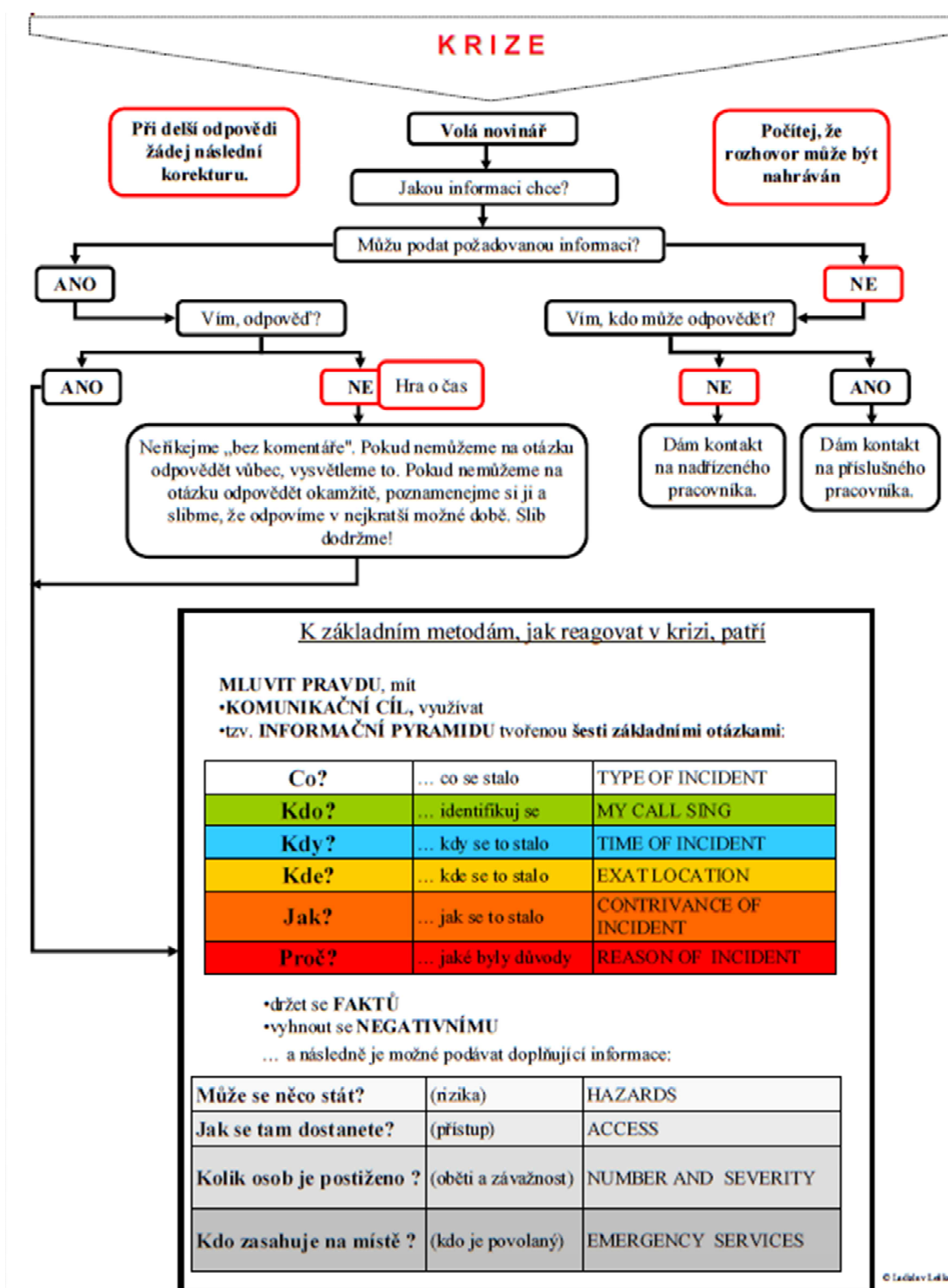
26. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.
27. Zákon č. 240/200 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů.
28. Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých zákonů.
29. Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně a o změně některých zákonů.
30. Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě a o změně některých zákonů.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A: Manuál pro komunikaci s médii

Příloha B: Fotografie z místa události

Příloha A – Manuál pro komunikaci s médii



Zdroj: (EŠKO, Ladislav. Krizová komunikace s médii. [online])

Příloha B – Fotografie z místa události

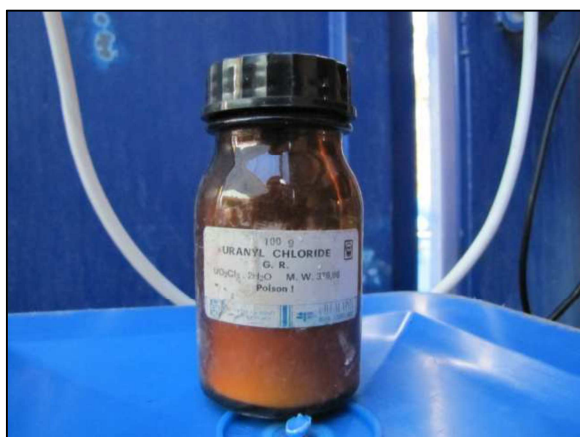
Dekontaminační sprcha a přístřešky na identifikaci a třídě



Některé vysoce toxické chemikálie a jedy



kyselina fluorovodíková a thalium



tzv. jaderné materiály uranyl chlorid a uranylnitrat



rtuť a pentrit

Zbraně a střelivo



nalezené granáty



nalezený samopal a krátké palné zbraně



nalezené zbraně a střelivo



Destilační kolona, která sloužila k výrobě vysoce procentní kyseliny dusičné

Zdroj: Závěrečná zpráva „Případ Bělá nad Svitavou“