

Idrija.

**KRIZNI NAČRT ZA
TURIZEM
TURISTIČNE
DESTINACIJE
IDRIJA**

**ZAVOD ZA TURIZEM IDRIJA
SEPTEMBER 2022**



Idrija.

Kazalo vsebine

1. Uvod	3
2. Destinacija Idrija	3
3. Zavod za turizem Idrija	3
4. Kriza	4
4.1 Vrste kriz in kriznih situacij.....	4
4.2 Krizno upravljanje	5
4.3 Krizni tim.....	4
4.3.1 Naloge kriznega tima.....	5
5. Krizno komuniciranje.....	5
5.1 Orodja za komuniciranje z mediji.....	6
5.1.1 Sporočilo za javnost	7
5.1.2 Novinarska konferenca	7
5.1.3 Intervjuji	7
5.1.4 Odzivanje na klice.....	7
5.2 Izbira govorca oz. osebe za stike.....	7
6. Turistična organizacija in njene javnosti.....	8
6.1 Seznam medijev in način kontaktiranja	8
7. Kriza v digitalnem komuniciranju.....	9
8. Pričakovane reakcije in odzivi na krizo s strani gostov.....	9
9. Upravljanje kriznih odnosov z javnostmi po krizi	9
10. Priloge	10
10.1 Občinski štab civilne zaščite občine Idrija	10
10.2 Predloge za komuniciranje z javnostmi glede na vrsto kriz.....	11
11. Viri.....	22



Idrija.

1. UVOD

V turizmu so spremembe neizogibne in predstavljajo precejšen del upravljanja v turizmu v javnem in zasebnem sektorju. Krizne dogodke je treba danes upoštevati kot del značilnosti turističnega sistema. Ni več vprašanje ali se bo kriza zgodila pač pa kdaj se bo zgodila in kakšen bo odziv v destinaciji.

Že tretje leto se soočamo s krizo zaradi epidemije koronavirusa in prav turizem je gospodarska panoga, ki jo je epidemija močno prizadela. Načrt okrevanja in odpornosti slovenskega turizma 2020-2023 sovpada z dobo okrevanja, sestavlja pa ga pet stebrov okrevanja in odpornosti slovenskega turizma:

- zagotavljanje varne, trajnostne in atraktivne izkušnje,
- ublažitev posledic krize in prilagoditev poslovanja,
- razumevanje potrošnikov in nova segmentacija,
- maksimiranje uporabe digitalne tehnologije,
- grajenje odnosov s turisti in lokalnimi skupnostmi.

2. DESTINACIJA IDRİJA

Idrija je mesto UNESCO dediščine drugega največjega rudnika živega srebra na svetu, je tudi mesto, poznano po klekljanju idrijske čipke in odlični kulinariki ter UNESCO globalnem geoparku Idrija. Razvoj turizma v destinaciji Idrija daje vedno bolj poudarek edinstvenim turističnim doživetjem. Turistična ponudba Idrije in okolice izhaja iz ugodnih naravnih danosti in izjemnega bogastva tehniških in kulturno-zgodovinskih znamenitosti. Idrijsko hribovje predstavlja razgiban in slikovit prehod med predalpskim in kraškim svetom. Mesto Idrija ohranja na vsakem koraku vidne sledove svoje poltisočletne rudarske tradicije.

Širša idrijska okolica nudi številne možnosti za oddih, sprostitvev, športne in rekreativne dejavnosti ter sploh zdravo preživljanje prostega časa. Pestra pokrajina je nadvse primerna za krajše in daljše sprehode in izlete, za lahkotne in zahtevnejše planinske ture, za gorsko kolesarjenje in orientacijske pohode in še za marsikaj. Idlična dolina Idrijske Bele pa omogoča kopanje v poletnih mesecih. Na Idrijskem pridejo na svoj račun ljubitelji lova in ribolova, gobarji in zeliščarji. Idrijsko ozemlje prečkajo Slovenska planinska transverzala, Slovenska geološka pot, Via Alpina, Idrijsko Cerkljanska planinska pot ter številne krajevne pohodniške in sprehajalne poti.

3. ZAVOD ZA TURIZEM IDRİJA

Zavod za turizem Idrija (v nadaljevanju ZTI) je javni zavod, ustanovljen s strani Občine Idrija. Njegove temeljne dejavnosti so skrb za upravljanje, večanje prepoznavnosti in interpretacijo bogate kulturne in naravne dediščine celotnega območja destinacije Idrija. Poleg tega je ZTI zadolžen za razvoj, večanje prepoznavnosti in trženje turistične destinacije Idrija. Pod okriljem ZTI deluje UNESCO globalni geopark Idrija, ki poleg ohranjanja in interpretacije dediščine deluje na področju razvoja geoturizma na idrijskem podeželju. Zaposleni znotraj ZTI delujejo tako na področju promocije in trženja turistične ponudbe, razvoju novih turističnih produktov, skrbijo za povezovanje ponudnikov znotraj območja in imajo izkušnje pri finančnem in vsebinskem vodenju



Idrija.

dogodkov in projektov. Poleg tega so zaposleni preko sodelovanj že vzpostavili široko mrežo poznanstev znotraj celotne Evropske Unije (Mreža evropskih geoparkov, sodelovanje UNESCO destinacij, sodelovanje vodilnih destinacij ...).

4. KRIZA

Kriza se lahko zgodi kadarkoli, navadno pride takrat, ko jo najmanj potrebujemo. Za uspešno reševanje krize, kakršnakoli že je, potrebujemo krizni tim, trezen, miren in hiter odgovor. Treba se je zavedati, da so ljudje v krizi navadno pod hudim pritiskom in v stresu, zato mora imeti krizni tim poleg strokovnih kompetenc tudi primerne značajske lastnosti, ki dovoljujejo hitro in trezno predstavljanje dejstev in izogibanje čustvenim reakcijam, skratka, obvladovanje položaja. V krizi je hitrost komuniciranja zelo pomembna.

Kriza poleg nevarnosti, ki jih prinaša, vedno pomeni tudi priložnost – če ne drugega, priložnost povedati svojo plat zgodbe in ohraniti ugled, pa tudi iz krize se nekaj naučiti. Ne glede na to, ali se kriza zgodi v podjetju ali na ravni destinacije, je zaščita ugleda izjemnega pomena, prvi učinek krize pa je seveda vedno negativen. Vsaka destinacija ali organizacija, ki le sluti, da jo lahko doleti krizna situacija, bi zato morala imeti postavljen sistem komuniciranja in upravljanja v kriznem času. Vnaprejšnja priprava je zelo pomembna zato, da se izognemo zmedi in zamudi z odzivom.

4.1 VRSTE KRIZ IN KRIZNIH SITUACIJ TER OVREDNOTENJE KRIZ

Turistična destinacija Idrija mora biti pripravljena na več vrst kriz, ki jo lahko doletijo. V tem kriznem načrtu so zajete nevarnosti, nesreče in drugi pojavi, ki se pojavljajo relativno pogosto na območju destinacije Idrija.

- Najhujše so naravne in druge nesreče: potres, požar v naravnem okolju ali na infrastrukturi, poplave, neurja, zemeljski in snežni plazovi, visok sneg, močan veter, toča, žled, pozeba, suša, nesreče na in v vodi, udar strele, poškodbe ali porušitve jezov;
- krize zaradi industrijske ali rudniške nesreče ali nesreče na žičnici;
- krize zaradi prekinitve oskrbe z električno energijo in javno telefonsko zvezo;
- zdravstvene krize zaradi nalezljivih bolezni pri ljudeh, živalih ali rastlinah, epidemij: pojav kužne bolezni, epizootija, epifitija in infestacija;
- krize zaradi radioloških nesreč, nesreč nevarnih snovi, eksplozij in najdbe NUS;
- krize zaradi onesnaženja okolja ali ekoloških nesreč;
- socialno – politične krize kot so vojne, teroristični napadi, protesti, krize zaradi kriminalnih dejanj;
- krize zaradi nesreč v cestnem ali zračnem prometu;
- gospodarske krize npr. managementa podjetja, destinacijske organizacije,...

Naravne in druge nesreče, epidemije,.. lahko prizadenejo večje število ljudi, ogrožajo življenja, zdravje in premoženje. Destinacija v primeru takih nesreč ukrepa s pomočjo civilne zaščite, policije, Slovenske vojske, gasilcev, GRS, Komunikacija v teh primerih poteka v skladu s pravili reševalnih služb in je bolj ali manj določena na državni ravni.

Poleg kriznega komuniciranja imajo velik pomen tudi ukrepi, ki omogočajo, da imamo krizo pod nadzorom in poskrbijo za varnost življenj in lastnine. Največja prioriteta mora biti evakuacija zaposlenih in ostalih ogroženih.



Idrija.

4.2 KRIZNO UPRAVLJANJE (management)

Krizno upravljanje uporabljamo za preprečevanje razvoja kriz in za razreševanje nastalih razmer v času krize. Ena od ključnih sestavin kriznega upravljanja je krizno komuniciranje. Prav tako pa je pomembna tudi priprava kriznega načrta, sestava kriznega tima in zapisovanje o kriznem dogajanju ter sprejetih ukrepih.

4.3 KRIZNI TIM

Za učinkovito krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti je potrebna ustanovitev kriznega tima. Tim je sestavljen iz kompetentnih ljudi in je odvisen od narave krize. Krizni tim v krizah, ki niso naravne ali ostale nesreče, torej ko se ne skliče štab CZ, je sestavljen iz:

- Župan in/ali direktor občinske uprave
- Strokovnjak iz področja npr: večja nesreča, direktor Zdravstvenega doma Idrija, ki pojasni način reševanja, poveljnik Civilne zaščite,...
- Predstavniki zavoda, podjetja, ... ki je vpleteno (npr. če gre za afero ali nesrečo v nastanitvi, restavraciji, javnem zavodu, ... je to direktor.
- Občinski inšpektor sodeluje pri vseh aktivnostih občinske uprave ter hkrati redno ali izredno nadzira spoštovanje predpisov s kriznega področja.
- Predstavniki območnega združenja Rdečega križa.
- Direktor Zavoda za turizem Idrija ali predstavnik za stike z javnostmi.

4.3.1 NALOGE KRIZNEGA TIMA:

- Opredelitev krize;
- Po potrebi razširitev kriznega tima;
- Ocena škode, zaščita ljudi in premoženja;
- Prezem odgovornosti;
- Določitev govorca oz. osebe za stike z mediji in drugimi javnostmi;
- Razdelitev dela in nalog;
- Prezem nadzora nad situacijo;
- Hitro in korektno komuniciranje z mediji.

Opredeliti je potrebno postopke za krizni tim v času krize, ki mora vsebovati naslednje elemente:

- kje se bo ekipa srečala:
 - a) Občinska sejna soba
 - b) Sejna soba ZTI

- kdaj se bo ekipa sestala;
- kdo bo vodil sestanke:

Direktor ZTI/župan ali direktor občinske uprave

- kdo bo posredoval informacije - odvisno od vrste krize:

Direktor ZTI, župan/direktor občinske uprave, strokovnjak s področja krize, ..

- dostopnost članov kriznega tima preko telefona, e-maila, .. 24 ur na dan v času krize.

Za naravne in ostale nesreče je imenovan štab civilne zaščite občine Idrija, ki je namenjen reševanju kriz. Navadno je tudi določeno, kdo od članov štaba ima nalogo komuniciranja z javnostmi, na kakšen način se obvešča občanke in občane, itd..... (glej prilogo)

5. Krizno komuniciranje

Člani kriznega tima se med seboj glede na vsebino krize dogovorijo, kdo komunicira z javnostmi, na kakšen način, kdo daje izjave, Ni namreč vedno modro, da izjave dajejo politiki ali strokovnjaki, lahko jo da tudi nevtralna oseba, torej predstavnik za stike z javnostmi ali govorec. Časovni pritisk je ena izmed glavnih značilnosti krize, lahko je ogroženo normalno delovanje destinacijske organizacije, lokalne skupnosti, podjetja,



Idrija.

Cilj komuniciranja med krizo je nadzor nad situacijo. Božidar Novak v knjigi *Krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti* (založba Gospodarski vestnik, 2000) navaja nekaj osnovnih navodil za komuniciranje med krizo:

- priznamo obstoj krize in se z njo soočimo;
- aktiviramo krizni tim;
- pripravimo krizni komunikacijski center;
- določimo dejstva;
- govorimo kot eden;
- novinarsko konferenco skličemo takoj, ko je to mogoče;
- navežemo stike s ključnimi javnostmi;
- lotimo se odprave krize;
- zapisujemo si vse, kar se dogaja.

Kako komuniciramo, katere informacije so pomembne:

Navedemo osnovne informacije na vprašanja:

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

Pridobimo dodatne informacije in razširimo podrobnosti krize:

- škoda;
- poškodbe in smrtne žrtve;
- prizadevanja za reševanje in obnovo;
- gospodarski učinek.

Javnosti seznanimo s podatki iz verodostojnih virov.

Navadno sta ključni prvi dve uri po nastanku krize, mediji bodo vedno zahtevali informacije takoj. Ključno je, da dobijo resnične informacije, podane od verodostojne osebe, uradnega govornika.

Najslabše je, če se Zavod ali podjetje odzove tako, da reče brez komentarja. V takem primeru izgubimo nadzor nad krizo in omogočimo komunikacijo drugim, ki želijo komunicirati namesto nas. V začetku krize običajno še nimamo zbranih vseh dejstev zato takrat povemo le tisto, kar vemo. Na vprašanja medijev, na katera ne poznamo odgovorov, odgovorimo z »Ne vem, takoj ko izvem, vam sporočim«. Priznanje, da nečesa ne vemo, je namreč izraz samozavesti govornika. Ne vedeti vsega ni sramota, sramotno se je izogibati odgovorom...

5.1 Orodja za komuniciranje z mediji

V krizi moramo vzpostaviti neformalne kontakte, podati izjave za javnost, organizirati strokovne informativne sestanke, izvesti novinarske konference in ogleda na mestu dogajanja. Medije zanimajo predvsem tri ključna področja vprašanj, in sicer: »Kaj?«, »Zakaj?« in »Kakšni so ukrepi?«. Potrebujejo informacije o tem, kaj se je zgodilo, zakaj in kako bomo ukrepali. Potrjene informacije mora zagotoviti vodstvo. V primeru, da so novice negativne, jih povemo vse naenkrat in čim prej. S tem lahko preusmerimo pozornost medijev na reševanje krize in ne le na njene negativne posledice. Novinarjem odgovorjamo na klasična vprašanja: »Kdo?«, »Kaj?«, »Kje?«, »Kdaj?«, »Zakaj?« in »Kako?«. Za vprašanja: »Kaj se je zgodilo?«, »Kje?« in »Kdaj?«, dobimo odgovor od članov krizne skupine. Sporočila lahko posredujemo z različnimi sredstvi ali komunikacijskimi orodji (Novak, 2000).



5.1.1 Sporočilo za javnost

je ključno komunikacijsko orodje, saj z njim pojasnimo glavne informacije o dogodku, občutke in obžalovanja. Sporočilo za javnost je potrebno posodobiti, takoj ko izvemo nove informacije. »Vsako sporočilo je treba opremiti z datumom, z zaporedno številko in s časom objave. To novinarjem in vodstvu omogoča, da ohranijo nadzor nad kronologijo dogodkov. Tistim pa, ki komunicirajo z mediji, bo to omogočilo poznavanje obveščenosti novinarjev« (Novak, 2000).

V sporočilu za javnost informacije podamo v naslednjem redu:

- narava dogodka,
- lokacija dogodka,
- podrobnosti o dogodku,
- podrobnosti o prevzetih akcijah,
- izraženo obžalovanje o dogodku,
- podrobnosti o preiskavah o vzroku dogodka.

5.1.2 Novinarska konferenca

nam omogoča, da informacije sporočimo vsem medijem hkrati. Prednost novinarske konference je, da lahko informacije podamo v živo, s tem pa preprečimo neustrezno informiranje novinarjev in razjasnimo nesporazume, ki so ali bi nastali ob napačnem interpretiranju informacij. Mediji morajo biti pravočasno obveščeni, kdaj bomo imeli novinarsko konferenco. Poleg glavnega govorca naj se za učinkovitejše informiranje novinarske konference udeležijo tudi predstavniki podjetja ali sodelujoči pri reševanju krize. Prostor za novinarsko konferenco mora biti primerno opremljen s telefoni, električno, vodo, toaleta, poskrbi pa se tudi za varnost in nadzor oseb. V hujših kriznih razmerah so priporočljiva informativna srečanja oziroma sestanki, na katerih dnevno ob istem času in prostoru posredujemo nove informacije (Novak, 2000).

5.1.3 Intervjuji

omogočajo, da se krizni dogodek pojasni bolj podrobno ter da se odpravi morebitne nejasnosti. Pomembno je, da koordiniramo vse intervjuje in si zapisujemo informacije, ki jih je krizni komunikacijski tim posredoval, kdaj in kateremu mediju. Pri intervjuju se osredotočimo na tri točke, in sicer na ljudi, škodo v okolju ali pri lastnini in na finančne posledice. Za intervju se moramo dobro pripraviti, kar zahteva dobro poznavanje razmer, jasnost pri odgovorih in doslednost sporočil. Na intervjuju odgovarjamo na vprašanja novinarjev, a potek usmerjamo s svojimi sporočili (Novak, 2000).

5.1.4 Odzivanje na telefonske klice

je komunikacijsko orodje, pomembno predvsem v primeru, da novinarji nimajo dostopa do kraja prizorišča. Novinarjem damo na voljo posebno telefonsko linijo, na katero odgovarjajo člani kriznega komunikacijskega tima. Člani kriznega komunikacijskega tima morajo biti dobro pripravljene, poznati morajo razmere in znati morajo ravnati z mediji.

5.2 Izbira govorca oz. osebe za stike

Govorec nastopa kot kontaktna oseba z javnostjo pred predstavniki medijev. Obveščen mora biti o vsem in odgovarjati na vprašanja, ki mu jih mediji ali oblast zastavijo.

Imeti mora:

- kredibilnost in čisto javno podobo,



Idrija.

- sposobnost prilagajanja situaciji
- sposobnost in pripravljenost učenja novih strokovnih izrazov (ne glede na svoj visok položaj) in učinkovitega izražanja
- pripravljenost na učinkovite priprave pred dogodki
- empatijo (z oškodovanci, žrtvami, družinskimi člani, ...)
- sposobnost zastopanja dogovorjenih stališč organizacije, ne le lastnih
- hladnokrvnost (nenasedanje provokacijam);
- sposobnost poslušanja medijskih predstavnikov (stališč, mnenj in vprašanj)
- sposobnost učinkovitega odgovarjanja na težka vprašanja, tudi z odgovarjanjem na nepostavljena;
- stalna dostopnost v krizni situaciji in pripravljenost na prekomerno delo (poglobljeno v problem in tudi izven rednega delovnega časa).

Glavni govorec v krizni situaciji s področja turizma: Direktor Zavoda za turizem

Ostali oz. nadomestni govorniki: PR sodelavec ali vodje oddelkov Zavoda za turizem Idrija

6. Turistična organizacija in njene javnosti

Ko turistična organizacija komunicira navzven, mora vedeti, s kom komunicira, torej s katero javnostjo.

Najpomembnejše javnosti so:

- Obiskovalci in turisti
- Prebivalci
- Zaposleni na občini Idrija, v občinskih javnih zavodih in infrastrukturi (npr. Komunala Idrija,...)
- Predstavniki gospodarstva v destinaciji
- Predstavniki političnega in družbenega življenja v destinaciji
- Državne in ostale institucije

6.1 Seznam medijev in način kontaktiranja

Lokalni, regionalni in nacionalni mediji imajo v krizi pomembno vlogo. ZTI ima zbrane kontakte, katere redno posodablja:

Ime in priimek	Medij	Kontakt
Saša Dragoš	Primorske novice	031 618 946 sasa.dragos@primorske.si
Anja Intihar	Delo	031 575 840 anja.intihar@delo.si
Damijan Bogataj	Idrijske novice, portal idrija.com	041 654 166 ldrija99@gmail.com
Nataša Bucik Ozebek	Dnevnik	natasa.ozebek@dnevnik.si
Metka Rupnik	Radio Primorski val	041 444 107 metka.rupnik@primorskival.si
Ivan Seljak	Radio Primorski val	05 37 34 770 info@primorskival.si
Barbara Renčof	RTV Slovenija	



Idrija.

7. Kriza v digitalnem komuniciranju

Že pri klasičnem komuniciranju smo poudarili, da je v vsaki krizi čas absolutno odločujoč dejavnik, pri kriznem komuniciranju na spletnih omrežjih pa je to še bolj izrazito, čas za reakcijo pa je še krajši. Najbolj kritičnih je prvih 12 ur, če se ne odzovemo hitro, sledi izguba kontrole. Problem spletnih omrežij, predvsem družbenih omrežij je hitrost širjenja informacij, ki pa niso nujno resnične. Pri digitalnem komuniciranju velja, da je treba na zapisano odreagirati, vendar se je še posebej tukaj treba vesti racionalno – če smo ob zapisu na primer prizadeti, lahko zaradi same narave digitalnih medijev in družbenih omrežij odreagiramo nepremišljeno, kar lahko povzroči še več škode, kot če bi bili tihi. Ob pojavu krize je pomemben hiter odziv za medije – npr. twitter 15 minut, FB 1 ura.

8. Pričakovane reakcije in odzivi na krizo s strani gostov:

- odpovedi rezervacij - priporočljiva je možnost brezplačne odpovedi rezervacij.
- predčasni odhodi gostov.

Ob naravnih in drugih nesrečah je potrebno določiti ekipo in osebo, odgovorno za delo z družinami žrtev – vzpostavijo se postopki, lokacije zbiranja, politike za zagotavljanje pomoči.

Glej tudi predlogo 12.9 Dojemanje informacij o kriznem dogodku (za destinacijo ali ponudnike).

9. Upravljanje kriznih odnosov z javnostmi po krizi

Po umiritvi krize sledi analiza posameznih elementov predhodno pripravljenega kriznega načrta. Zapiski o poteku krize so pomembni ravno zaradi vsebinske vrednosti, ki nam pokaže, kako smo obvladovali krizo, kateri ukrepi so se izkazali za učinkovite, kakšne pomanjkljivosti je imel krizni načrt ali krizno komuniciranje in kako moramo izboljšati krizni načrt. V pomoč pri analizi so tudi naslednja vprašanja:

- Kateri mediji in kako so poročali o krizi?
- So bile izjave vodstva predstavljene celotno in ali so bile v ospredju poročanja?
- Kdo vse je dajal izjave?
- Kakšne so bile razlike med podanim intervjujem in dejanskim poročanjem medijev?
- Kakšne so finančne posledice in v kolikšni meri smo izgubili zaupanje odjemalcev?

Ena od ključnih nalog je pisanje zapiskov o kriznem dogodku. S temi zapiski spremljamo krizno situacijo in izboljšamo prihodnje soočanje s krizo. Zapisnik vsebuje vse prejete informacije, izvršene naloge in sprejete usmeritve. Vsi vključeni v krizno upravljanje si morajo zapisati, kaj so njihove naloge, kaj izvršujejo in kakšen je njihov pogled na situacijo. Tisti, ki so zadolženi za komunikacijo, morajo hraniti zapisnik o sodelovanju z mediji. Tak zapisnik vsebuje: povpraševanja, pobude, kontaktne podatke, datum in čas poizvedovanja, naziv medija in naš odziv oziroma odgovor. Vrednost zapisnika se pokaže pri evalvaciji krize, ko analiziramo, kako dobro smo obvladali krizo in kje smo zgrešili. To nam pomaga pri prihodnjem spopadanju s krizo, prav tako pa lahko tudi pokaže ukrepe, ki jih moramo sprejeti za okrevanje po krizi. Sama analiza po krizi je zelo pomembna in tudi opomnik, da krizni načrt ni nikoli dokončen ali popoln. Potrebno ga je ustrezno obnavljati in posodabljati.



10. PRILOGE

10.1 Občinski štab civilne zaščite

Za operativno in strokovno vodenje za izvajanje zaščite reševanja in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah so pristojni člani štaba civilne zaščite:

Poveljnik Civilne zaščite občine Idrija - BOŠTJAN BRELIH
Namestnik poveljnika Civilne zaščite - ALEŠ LAPAJNE Član
štaba za gasilske enote - BORIS PETERNELJ
Član štaba za logistiko in zveze - NEJC PIRIH
Član štaba za tehnično reševanje - JERNEJ POLJANEC
Član štaba za tehnično reševanje in zasilna bivališča - SIMON HVALA Član
štaba za prvo pomoč - OLEG VALENTIN VIDMAR
Član štaba za odnose z javnostjo - NINA BRUS
Član štaba za psihosocialno pomoč - ŠPELA HVALEC
Član štaba - predstavnik policijske postaje Idrija - BOJAN BIZJAK

Naloge poveljnika Civilne zaščite:

- preverja intervencijsko pripravljenost sil in sredstev za ZRP;
- vodi ali usmerja zaščito, reševanje in pomoč ob naravnih in drugih nesrečah;
- skrbi za povezano in usklajeno delovanje vseh sil za ZRP;
- daje mnenja v zvezi z zagotavljanjem operativne pripravljenosti sil ZRP ter mnenja in predloge za odpravo škode, ki jo povzročajo naravne in druge nesreče;
- določa vodjo intervencije za posamezne intervencije;

Namestnik poveljnika Civilne zaščite:

opravlja naloge poveljnika v njegovi odsotnosti ter naloge varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami na podlagi posebnega pooblastila župana.

Naloge članov štaba Civilne zaščite:

člani štaba nudijo poveljniku civilne zaščite strokovno pomoč ter opravljajo naloge zaščite, reševanja in pomoči, na področju, ki ga pokrivajo.

Ko kličete telefonsko številko 112 za KLIC V SILI postopajte po naslednjih navodilih:

- KDO kliče
- KAJ se je zgodilo
- KJE se je zgodilo
- KDAJ se je zgodilo
- KOLIKO je ponesrečencev
- Kakšne so POŠKODBE



Idrija.

- Kakšne so OKOLIŠČINE na kraju nesreče (požar, nevarne snovi, poškodovane plinovodne ali druge napeljave...);
- Kakšno POMOČ potrebujete;

Besedilni klic v sili 112 je namenjen predvsem gluhim in naglušnim ljudem. Sprožite ga lahko preko sms sporočila z vseh mobilnih telefonov.

Navodila povzeta iz uradne spletne strani uprave republike Slovenije za zaščito in reševanje:
<http://www.sos112.si>

10.2 Predloge za komuniciranje z javnostmi glede na vrsto kriz

10.2.1 Naravne nesreče

(potresi, plazovi, neurja, poplave, žledolom,..)

10.2.1.1 Potres

(Naslov novice) POTRES V _____ - najnovejše informacije turističnega gospodarstva
(kontaktni podatki)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[ime kraja/območja] – Osebe ZTI v vlogi predstavnika turističnega gospodarstva na Idrijskem ocenjuje učinek dogodka na turistično gospodarstvo po potresu (dne) v (kraj). Magnituda potresa z epicentrom v (kraj) je dosegla (stopnja). Epicenter potresa je bil od Idrije torej oddaljen (št. km).

Prve ocene posledic dogodka, glede na podatke lokalnih organov, kaže na (št.) smrtnih žrtev in (št.) poškodovanih. (št.) ljudi je trenutno pogrešanih. Med žrtvami je (št.) turistov iz (št.) različnih držav. (št.) stanovanjskih in drugih zgradb je bilo uničenih ali /močneje/rahlo/ poškodovanih, med njimi tudi (št.) objektov turistične infrastrukture. Lokalna infrastruktura, vključujoč ceste, namestitvene objekte, električno ter komunikacijsko omrežje, je bila /močno/ poškodovana. Glavne cestne povezave z drugimi območji v državi so/niso bile prekinjene. Prišlo je do izpada električnega omrežja in vodooskrbe na območju destinacije Idrija, kar je trajalo (št.) ur/dni.

Občinska uprava je skupaj z vodstvom lokalne civilne zaščite mobilizirala večje število osebja za reševanje in pomoč po tej veliki nesreči. Odprt je bil urgentni center, (št.) ljudi je bilo evakuiranih v začasno organizirano zatočišče v prostorih (ime objekta). Vsem poškodovanim je bila nudena medicinska oskrba.

Župan (ime) v imenu celotne skupnosti izraža iskreno sožalje vsem, ki so v tej nesluteni tragediji izgubili svoje najbližje. Celotna ekipa kriznega upravljanja vse svoje sile usmerja v reševanje in pomoč občanom v teh strahotnih trenutkih.

»Naš prvi in glavni cilj trenutno je zagotoviti ljudem varnost. Še vedno poteka evakuacija posameznih območij in preverjajo se informacije, če so kje še pogrešani domačini ali obiskovalci/turisti«, pove (ime in funkcija v organizaciji).

V najkrajšem možnem času se bodo pričela dela, da se uredi dostope, ostalo infrastrukturo in nepoškodovane objekte, da bo območje spet lahko normalno zaživel ter sprejemalo obiskovalce. Pričakujemo, da bodo turistične storitve spet na voljo v (čas, mesec,...), pove (ime, funkcija, institucija).

Naslednjo objavo z najnovejšimi informacijami s strani (ime organizacije) se pričakuje (čas), razen če že prej pride do pomembnih sprememb, ki bi zahtevale takojšnjo objavo.



Idrija.

ALI

Z vsemi ažurnimi in relevantnimi informacijami vas bomo obveščali z objavami v sredstvih javnega obveščanja.

ZTI je uradna organizacija, pristojna za turizem na območju turistične destinacije Idrija. (kontaktni podatki zavoda)

Več informacij je na voljo na:
(povezave na spletne strani z ažurnimi podatki)

EARTHQUAKE IN [city/region] – TOURISM UPDATE

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – Tourism authorities are assessing the initial impact on the tourism industry following the tragic earthquake on [date] in [city/region/country]. The magnitude [category] earthquake struck at [local time and Universal Time Code (UTC)]. The epicentre of the earthquake was about [number] [kilometres/miles]¹ [south/east/north/west] of [city and region].

Initial estimates by local authorities report [no/number] fatalities and [no/number] injuries.

[[Number] people are reported missing.] Victims included [no tourists/tourists² from [list countries]].

[Number] homes and tourist facilities were destroyed or [heavily/slightly] damaged. Local infrastructure including the airport, hotels and electric and telephone utilities suffered [minor/major] damage. Access to major highways and the airport was interrupted and there was an electricity outage and shortage of water in the [tourist facility/region] for [period of time]. However, [name of important landmark] was not affected and is accessible.

The government has mobilized more than [number] rescue and relief workers and authorities have opened emergency centers and evacuated [number] people to nearby shelters situated in [location name]. [The injured received medical treatment].

[NTO/DMO] is collaborating with the national authorities of the affected tourists' home countries.

Special communications and information is being provided on the [NTO/DMO]'s website.

"We extend our deepest condolences to the victims of this tragedy and their families. We are doing everything we can to help them through this difficult period", said [name, title, organization and location]. "Our first goal is to ensure the people's safety. We are still evacuating areas and checking data to see if [any/additional] citizens and visitors are missing. Clean up efforts [have already begun/will begin soon] in order to ensure a quick and complete recovery so that we can welcome visitors back. We expect tourism service to be back to normal by [date]", said [name, title, NTO/DMO and location].

• [NTO/DMO] will provide an update at [time] tomorrow unless there are significant changes that occur earlier,

or

• We will make public statements as and when relevant information becomes available.

[NTO/DMO] is the official organization responsible for tourism in [region]. [State mission and key facts about the organization.]



10.2.1.2 Poplave

Naslov novice: POPLAVE V (ime) - najnovejše informacije turističnega gospodarstva (kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – Predstavniki lokalnih turističnih organov še ocenjujejo vpliv (včerajšnjih/...) poplav v porečju (ime vodotoka) na turistično infrastrukturo.

(izjemno) povišan vodostaj je poškodoval/uničil poti/ceste/objekte/turistične znamenitosti v neposredni bližini (ime vodotoka). Zaradi poškodb dostop do (ime) trenutno ni mogoč. Sicer je prevoznost poti/cest na območju (ime) normalna, nanose materiala na pot/cesto so pristojne službe že očistile.

Pomembnejše turistične točke (lahko se jih tudi našteje) v širšem okolišu niso bile oškodovane in so normalno dostopne vsem obiskovalcem.

Takoj po upadu vodostaja (ime vodotoka) so se na delo odpravile ekipe (cestne službe, civilne zaščite, gasilskih društev,...), da se je vzpostavila prevoznost poti na območju (ime). Zaradi večjih poškodb ostaja(jo) neprevozne poti med (imena krajev). O morebitnih spremembah stanja bodo prebivalci obveščeni prek (naslov spletne strani, ime medija).

ZTI je uradna organizacija, pristojna za turizem na območju turistične destinacije Idrija. (kontaktni podatki zavoda)

Več informacij je na voljo na:

(povezave na spletne strani z ažurnimi podatki)

Headline: FLOODS IN [city and region] – TOURISM UPDATE

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – Tourism authorities are assessing the initial impact on the tourism industry following [last week's/time] flooding in [city and region]1.

While some buildings and local infrastructure were affected by the flood, some [percent] of the hotels and tourism facilities are fully operational and the remainder are expected to open within a [number] weeks. Transportation to and within the [city and region] and all utilities are functioning normally and all roads are accessible. Important tourism sites were not impacted and are open for visitors, including the renowned [be as specific as possible – historic landmarks, major museums, famous natural sites, popular entertainment/amusement attractions, etc.].

“Clean up started immediately after floodwaters receded and we expect tourism operations to be normal throughout [city and region] by [day]. Special communications updates with additional information is being provided daily on our website [link],” said [name, title, DMO and location].

[DMO] is the official organization responsible for tourism in [region]. [State mission and key facts about the organization]

10.2.1.3 Požar v naravnem okolju

Naslov novice: GOZDNI/TRAVNIŠKI POŽAR BLIZU (ime) - najnovejše informacije turističnega gospodarstva

(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[KRAJ, DATUM] – Do (večjega) gozdnega požara je (zaradi izrazite suše in močnega vetra/udara strele/zaenkrat še neznanega vzroka) prišlo v (kraj). V okolici (kraj) gori/je pogorelo (št. hektarov)



Idrija.

gozda/travniških površin. Ogenj se ni razširil v bližino domačij, turističnih znamenitosti ali gospodarskih objektov.

Glede na trenutne ocene gasilskih društev je požar povzročil /nekaj/veliko/ škode v naravnem okolju, vključno s popolnim/delnim uničenjem (ime objekta oz. turistične znamenitosti). V požaru ni bilo/je bilo (št.) žrtev in (št.) poškodovanih oseb. Med žrtvami in poškodovanimi je (št.) / ni turistov iz drugih držav.

»Naš glavni cilj je zagotoviti varnost ljudi iz neposrednega okolja požarišča in njihovega premoženja. Vse sile usmerjamo v obvladovanje območja požara.«, pove _____, vodja gasilske enote. Dostop do območja požara je dovoljen samo gasilskim ter drugim intervencijskim vozilom. Prebivalce iz okolice območja požara se je/bo evakuiralo v začasno zatočišče, organizirano v (ime objekta, kraj). Vsem poškodovanim je (bila) nudena medicinska pomoč.

Z zublji se bori več kot (št.) gasilcev iz skupno (št.) gasilskih društev. [morebitno pomoč zunanjih društev drugih zvez se doda ločeno]

Do nadaljnjega dostop na območje požarišča nepooblaščenim osebam ni dovoljen. FOREST

FIRES NEAR [city and region] – TOURISM UPDATE

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – A [major] bushfire in [city, region and country] broke out, [fuelled by unusually dry conditions/driven by strong winds/lightening/cause of the fire is under investigation/etc.]. [Specify region] and [number] [hectares/acres]1 have been burned by [date]. The fire is [number] [kilometres/miles] away from the tourist destination, homes, businesses and tourist facilities.

According to preliminary estimates by local authorities property losses have been [few/severe], [including [significant local landmarks or/and tourism facilities]. [No one has/number have] died in the fire, [no one was/number were] injured. Victims included [no tourists/tourists2 from [list of country]].

“Our first goal is to ensure the people’s safety. We are doing our best to keep the fire under control,” according to [name], the fire chief leading the effort. Authorities have closed highways and other transportation venues in the path of the fire and evacuated [number] people to emergency shelters located in [location names]. [The injured received medical treatment]. More than [number] firefighters are working in fire crews under the direction of [authority]. [[Number] air tankers and [number] fire trucks have been mobilized]. Until the fire is declared under control, residents and tourists will not be permitted back into the threatened area.

“Clean-up efforts will begin once the fire is declared contained”, said [name/title/NTO or DMO]. “Then we can launch efforts to ensure a quick and complete recovery and get people working again so we can welcome visitors back. We expect tourism service to be back to normal by [date].

[Wildfires in smaller dimensions occur in [region] at regularly intervals and have positive impacts on the ecosystem”, [name] continued.

• [Organization name] will provide an update at [date and time] unless there are significant changes that occur earlier,

or

• We will make public statements as and when relevant information becomes available.

[Organization name] is the official organization responsible for tourism in [region]. [State mission and key facts about the organization.]



10.2.1.4 Požar na turistični infrastrukturi, v objektu

Naslov novice: POŽAR V (ime objekta)(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – V (dan) je (ime objekta, kraj) zajel požar. V času vžiga/začetka požara se je v objektunahajalo (št.) obiskovalcev/gostov in (št.) zaposlenih/članov osebja, vsi so bili takoj in pravočasno evakuirani in ustrezno oskrbljeni. Žrtev ali poškodovanih ni bilo. (sicer se navede število)

Gasilci so se na klic odzvali v (št.) minutah in jim je ogenj uspelo obvladati in pogasiti v (št.) urah. Glede na trenutne ocene pristojnih je objekt /močno/znatno/delno/nekoliko/ poškodovan (v celoti/v določenem predelu). Vseeno je v stanju, da se delovanje /v celoti/deloma/omejeno ponovno vzpostavi v roku (čas), ko bo zopet na voljo za turistične obiske. Med sanacijo poškodovanega predela objekta bo vzpostavljen začasni spremenjen režim obiska, in sicer (natančno naštetih, kaj se spremeni, kaj se omeji za ogled, dostop, morebitni popusti, brezplačne storitve...).

Vse sprotne relevantne informacije glede ogledov in stanja (ime objekta ali upravljavca) bodo sproti objavljene na njihovi spletni strani (vstaviti povezavo).

(dodati kratek povzetek misije, kratko zgodovino objekta in ključne podatke o objektu)

FIRE IN [tourist facility]

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – A fire occurred in [tourism facility]1 in [city/region] on [date]. At the time of the incident, [number] [guests/visitors] and [number] staff members were quickly evacuated and cared for. [No one was/number were] [injured and/or killed]. Firefighters were able to contain and extinguish the fire within [time] of the first call.

Initial reports [by firefighters] indicate that the [tourism facility] is [slightly/severely damaged] however operations have been [fully/partially] restored and the [tourism facility] is accessible to [visitors/guests]. While clean up continues special measures and considerations have been implemented including [be as specific as possible: relocation of exhibits, special booking procedures, one time reimbursements or short term discounts, complimentary beverages, free return trip coupons, etc.].

[Tourism facility] will provide additional updated information for visitors and guests on its website [link] and a regular basis.

[State mission, brief history and key facts about tourist facility]

10.2.2 Nalezljive bolezni (npr. ptičja gripa)

PTIČJA GRIPA (na območju turističnega območja se predvideva pojav smrtnih primerov)

Naslov novice: Najnovejše informacije turističnega gospodarstva o okužbah s H5N1 v/na (kraj/območje)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – (dan) so bili v (kraj) zaznani primeri suma na okužbo z virusom H5N1 ptičje gripe.

Zdravstveno osebje obravnava okužene.

[Pri okuženih posameznikih se raziskuje stik z oz. izpostavljenost okuženi perutnini kot vir okužbe.]

[Ptičja gripa se prenaša predvsem med pticami. Redko se prenaša tudi na ljudi, predvsem pa je temu vzrok bližnji stik z oz. izpostavljenost okuženi perjadi.]



Idrija.

Obisk (ime destinacije/kraja) je vseeno varen. Vseeno se priporoča, tako obiskovalcem kot domačinom, izogibanje lokacij, kjer se nahajajo prostoživeče (obvodne) ptice in druga perjad. Prav tako vas naprošamo, da redno preverjate ažurne informacije o situaciji na spletnih straneh NIJZ (+ spletna stran) ter lokalnega zdravstvenega doma (+ spletna stran).

ZTI je uradna organizacija, pristojna za turizem na območju turistične destinacije Idrija. (kontaktni podatki zavoda)

Več informacij je na voljo na:
(povezave na spletne strani z ažurnimi podatki)

Tourism update on H5N1 update in [region and country]

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – Suspected cases of human infection of H5N1 avian influenza have been reported in [location] [date]. The health authorities are currently treating the affected.

[Investigation into the source of infection indicated that the case had close contact/exposure to poultry.]

[Avian influenza focuses on birds. It rarely affects humans and is usually caused by close contacts/exposure to poultry.] Travel within [xy area] is safe. However, as precaution, travellers are advised to avoid places with live poultry [and to check for up-to-date information the national/regional health authority website].

[DMO] is the official organization responsible for tourism in [region]. [State mission and key facts about the organization]

10.2.3 Kaznivo dejanje

Naslov novice: UKREPI, SPREJETI PO DOGODKU (lahko tudi imenovanje tipa kaznivega dejanja)

V/NA (ime lokacije)

(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – »Obžalujemo žalosten dogodek (če je treba, v množini), ki se je zgodil v/na (ime lokacije) in izražamo globoko sožalje vsem žrtvam tega nerazumnega kaznivega dejanja.

Glavna prioriteta osebja ZTI je varnost prebivalstva in vseh gostov na destinaciji. Zato smo po tem kaznivem dejanju v sodelovanju s predstavniki lokalne skupnosti ter intervencijskih ekip in policije uvedli sledeče ukrepe: [našteti, kar se da natančno, vse določene ukrepe – varnostno osebje, namestitve nadzornih kamer, preverjanje istovetnosti posameznikov,...].

Destinacijo Idrija vsako leto varno obiše (št.) obiskovalcev. Celotna destinacija je poznana kot varno in gostom prijazno okolje. Kazniva dejanja kot ta žalostni dogodek ne vplivajo samo na turizem kot pojem, temveč tudi na domačine in vse tiste posameznike, ki aktivno sodelujejo v turistični ponudbi destinacije. Naslednjo objavo z najnovejšimi informacijami s strani (ime organizacije) se pričakuje (čas), razen če že prej pride do pomembnih sprememb, ki bi zahtevale takojšnjo objavo.

ALI

Z vsemi ažurnimi in relevantnimi informacijami vas bomo obveščali z objavami v sredstvih javnega obveščanja.



ZTI je uradna organizacija, pristojna za turizem na območju turistične destinacije Idrija. (kontaktni podatki zavoda)

Več informacij je na voljo na:
(povezave na spletne strani z ažurnimi podatki)

MEASURES TAKEN IN VIEW OF INCIDENTS AT [location]

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – “We deplore the recent incidents that have occurred at [location] and extend our condolences to the victims of these senseless criminal actions.

[DMO]'s priority is the people's safety. Therefore, in response to this criminal incident/activities], we are taking the following actions in close cooperation with the civil authorities [be as specific as possible, e.g.: we will deploy/have deployed [number] security guards in various places, we are planning to [install/have installed] [number] CCTV cameras, we have improved directional signage for foreign visitors, etc.].

[Number] tourists safely visit [region] every year. [Describe role and importance of tourism in region.] Criminal activities do not only threaten the tourism industry, but also the livelihood of local residents who benefit from tourism.

- [DMO] will provide an update at [time] tomorrow unless there are significant changes that occur earlier,

or

- We will make public statements as and when relevant information becomes available.

[DMO] is the official organization responsible for tourism in [region]. [State mission and key facts about the organization.]

10.2.4 Teroristični napad

(načeloma novice objavlja nacionalna turistična organizacija) Naslov

novice: TERORISTIČNI NAPAD V/NA (ime kraja, pokrajine)

(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – Teroristični napad (ime skupine, če je znano) v (ime kraja/turistične točke) ob (čas) v (dan, datum) je povzročil (št.) smrtnih žrtev in (št.) ranjenih, vključujoč (št.) domačinov in (št.) obiskovalcev iz (seznam krajev oz. držav). (št.) lažje in težje ranjenih ljudi je bilo prepeljanih v bolnišnice v (imena krajev).

(ime skupine) je prevzela odgovornost za izvedeni napad.

ALI

Doslej še nobena organizacija ni prevzela odgovornosti za to tragedijo.

Kraj napada je sicer širše znana in dobro obiskana turistična znamenitost, ki jo tekom (navedba obdobja – poletje, zima, vse leto) obiskujejo tako turisti kot domačini.

Vseeno pa napad ni zahteval žrtev, ker se je zgodil (navedba časa, obdobja,...) ALI

Med žrtvami napada so žal tako domačini kot gostje iz (seznam krajev oz. držav v primeru tujcev). S predstavniki držav, iz katerih so preminuli obiskovalci, je že vzpostavljen stik in tragično situacijo rešujemo po uradni diplomatski poti.



Idrija.

»Žrtvam in njihovim najbližjim izražamo globoko sožalje ter obsojamo tragični dogodek v (ime kraja, območja). Storili bomo vse, kar je v naši moči, da pomagamo v teh težkih trenutkih. Obiskovalcem zagotavljamo/nudimo (našteti dejanske ukrepe pomoči).«

»Ta tragičen dogodek nas je nepopisno šokiral in najstrožje obsojamo povzročitelje tragedije v (ime območja, kraja). Ves trud vlagamo v zagotavljanje varnosti obiskovalcev in domačinov. V ta namen so bili sprejeti sledeči ukrepi (našteti vse sprejete ukrepe – nadzor, prepovedi, dodatno osebje,...)«
[navesti misijo, kratko zgodovino lokacije, ključne podatke o objektu/lokaciji]

Več informacij je na voljo na:

(povezave na spletne strani z ažurnimi podatki)

12.7 Zastrupitev s hrano

Naslov novice: (ime objekta/ponudnika) RAZISKUJE VZROKE ZA UGOTOVLJENI PRIMER ZASTRUPITVE S HRANO

(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – Iz (ime objekta) so lokalno medicinsko službo obvestili o primerih slabega počutja in prebavnih težav med (št.) gosti v njihovem lokalu. Strokovnjaki NIJZ preiskujejo situacijo, da se ugotovi vzroke za obolenja.

Prvi primer obolenja je bil zaznan v (dan, datum) pri (gostih/strankah) s simptomi kot so [povišana telesna temperatura/diareja/dehidracija/bruhanje/krči v želodcu in prebavilih], vsega (št.) ur po zaužitem [zajtrku/kosilu/večerji] v jedilnici (ime ponudnika). Vse goste s tovrstnimi znaki so takoj preusmerili v zdravstveno oskrbo.

(št.) obolelih je še vedno v bolnišnični oskrbi in bodo predvidoma odpuščeni v domačo oskrbo v prihodnjih dneh.

ALI

Po opravljenih obveznih pregledih je bilo (št.) gostov že odpuščenih iz bolnišnice.

TERROR ATTACK IN [city and region]

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – A terrorist attack by [name terrorist group if known] [in tourist facility] [country/city] at [local time/UTC] on [date], has left [no/number] dead and [no/number] injured, including [number] nationals and [number] foreigners [list by nationality]. [Number] people were taken to area hospitals with injuries ranging from minor to critical.

• [Name of terrorist group] claimed responsibility for the attack[s],

or

• No organization has claimed responsibility for that tragedy yet.

[The/Those] location[s]1 affected [is/are] [often/regularly] frequented by tourists [as well as locals] at [night/daytime].

• However, as the attack[s] occurred at midnight [be specific as to time] no tourists were affected,

or

• Victims included tourists from [list of countries]. We are in contact with the national authorities of the tourists' countries.

“We extend our deepest condolences to the victims of this tragedy and their families and strongly condemn what has happened in [city/region]. We will do everything we can to help them through this



Idrija.

difficult period. [State factual information on the type of assistance provided to victims and their families – e.g.: complimentary accommodations and/or transportation, counselling, etc.].
“We are appalled and strongly condemn what has happened in [region] and are taking important additional steps to ensure the safety of tourists. Such steps include [be as specific as possible in stating actions that you and/or others of relevance have taken to improve the security situation, e.g.: deploying additional police, suspending land crossings in certain areas, etc.].
[State mission, brief history and key facts about company.]

10.2.5 Zastrupitev s hrano

(ime objekta/ponudnika) RAZISKUJE VZROKE ZA UGOTOVLJENI PRIMER ZASTRUPITVE S HRANO

(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – Iz (ime objekta) so lokalno medicinsko službo obvestili o primerih slabega počutja in prebavnih težav med (št.) gosti v njihovem lokalu. Strokovnjaki NIJZ preiskujejo situacijo, da se ugotovi vzroke za obolenja.

Prvi primer obolenja je bil zaznan v (dan, datum) pri (gostih/strankah) s simptomi kot so [povišana telesna temperatura/diareja/dehidracija/bruhanje/krči v želodcu in prebavilih], vsega (št.) ur po zaužitem [zajtrku/kosilu/večerji] v jedilnici (ime ponudnika). Vse goste s tovrstnimi znaki so takoj preusmerili v zdravstveno oskrbo.

(št.) obolelih je še vedno v bolnišnični oskrbi in bodo predvidoma odpuščeni v domačo oskrbo v prihodnjih dneh.

ALI

Po opravljenih obveznih pregledih je bilo (št.) gostov že odpuščenih iz bolnišnice.

[Tourism facility] INVESTIGATING REPORTED FOOD/HYGENE INCIDENT

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – [Tourism facility] alerted local authorities and in cooperation with the local health officials is investigating the cause of illness among [number] guests at its [establishment]. First cases of sickness occurred on [date] with [guests/customers] showing symptoms such as [fever/diarrhoea/dehydration/vomiting/stomach cramps], [number] hours after having eaten [lunch/dinner/from the buffet] at [tourist facility]. The affected were immediately cared for and received medical treatment.

- [Number] of those affected are still recovering in hospital and will probably be discharged in the next few days,

or

- After having undergone the necessary checks, [number] have already been released from hospital.

“We regret this incident and are committed to a full investigation. [Tourist facility] has been [serving/delivering] high quality services to [number] [guests/customers] for more than [number] years. We have always aimed at the highest hygiene standards and our staff carries out regular checks.



Idrija.

“The health and well-being of our guests is our number one priority. [Name of tourist facility] will remain [open/closed pending further investigations]. This is an isolated case, no new cases were reported since [date] and we are confident that the situation is under control”, [name] added. [State mission, brief history and key facts about tourist facility]

10.2.6 Dojemanje informacij o kriznem dogodku

(za destinacijo ali ponudnike)

Naslov novice: (ime območja/destinacije/turistične točke) (ime dogodka) NI PRIZADEL (kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – [opis kritičnega dogodka]

ZTI zagotavlja, da (ime območja/destinacije/turistične točke) v/po (ime dogodka) ni utrpelo nobenih negativnih posledic. Poudariti želimo, da turistični obisk in vse druge aktivnosti v (ime območja/destinacije/turistične točke) v zadnjih (dneh/tednih) niso niti okrnjene niti omejene.

(dogodek) se je zgodil (št.) kilometrov stran od (ime območja/destinacije/turistične točke), kar je enako razdalji med (vnesti ciljni publiki primerjalno razdaljo).

(ime destinacije/turistične točke) v celotnem obdobju od dogodka dalje deluje v nespremenjenih pogojih in odpiralnih časih. [dodati preverjene in preverljive dokazne podatke, da res gre za normalno delovanje – primeri:

V zadnjem (navedba obdobja) smo zabeležili (št.) obiskovalcev v (ime ustanov).ALI

Lokalne turistične znamenitosti v zadnjem (navedba obdobja) niso zabeležile upada števila gostov.

Dodatne informacije so na voljo na (naslov spletne strani).

(ime ustanove) svojim gostom zagotavlja povračilo stroškov (namestitve/vstopnine/...) v primeru, da bi bili v (navedba časovnega obdobja) med obiskom (ime destinacije/turistične točke/ponudnika storitev) izpostavljeni neposrednim posledicam dogodka. [dodati povezavo na podrobnosti zagotovila]

ZTI je uradna organizacija, pristojna za turizem na območju turistične destinacije Idrija. (kontaktni podatki zavoda)

Več informacij je na voljo na:

(povezave na spletne strani z ažurnimi podatki)

[name of region/resort/tourist facility] NOT AFFECTED BY [incident]

[Cotast name, title and e-mail, phone and address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – [Description of crisis] [NTO/DMO] confirmed that [name of region/resort/tourist facility] has not been affected by [event] and emphasized that tourist visitation and activity in [region] over the past [number] weeks has been at normal levels. The [event] occurred [number] [kilometres/miles] away from [region/resort/tourist facility], which corresponds to [comparison]1.

The [resort/tourist facility] has been fully operational throughout the period. [Provide verifiable information and highlight that there was normality; e.g.:]

- [Number] tourists arrived only in the last [period of time];
- [Local airport] is fully operational/number of flights arriving

For further information, visit [web address] including a live webcam of the area.



Idrija.

[Tourism organization] has offered a guarantee to all guests visiting [tourism facility] during [time frame] that they will [be reimbursed for the cost of their stay] if they are affected by the [event].

[Link to details of guarantee offer.]

[NTO/DMO] is the official organization responsible for tourism in [region]. [State mission and key facts about the organization/tourism facility]



Idrija.

11. VIRI:

- NOVAK, Božidar (2000) Krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti: priročnik za krizne odnose z javnostmi v praksi. Gospodarski vestnik, Ljubljana
- UNTWO 2011. Toolbox for Crisis Communications in Tourism, Checklists and Best Practices
- Strategija razvoja turizma Občine Idrija 2019-2023

