

Krizni načrt za turizem 2025

DESTINACIJA IDRIJA

ZAVOD ZA TURIZEM IDRIJA

Idrija.

Vsebina

UVOD	2
DESTINACIJA IDRIJA.....	2
DESTINACIJSKA ORGANIZACIJA - ZAVOD ZA TURIZEM IDRIJA.....	3
KRIZNE SITUACIJE.....	3
VRSTE KRIZ IN KRIZNIH SITUACIJ.....	4
POTENCIALNE KRIZNE SITUACIJE ZA DESTINACIJO IDRIJA	5
KRIZNO UPRAVLJANJE IN KOMUNICIRANJE	6
OPERATIVNO VODENJE V ČASU KRIZ NA RAVNI DESTINACIJE.....	6
KRIZNI TIM ZAVODA ZA TURIZEM IDRIJA IN NJEGOVE NALOGE.....	6
PREVENTIVNI UKREPI IN PRIPRAVE NA KRIZNE SITUACIJE	7
POSTOPKI RAVNANJA V KRIZNIH OKOLIŠČINAH.....	8
KRIZNO KOMUNICIRANJE	9
UPRAVLJANJE ODNOSOV Z JAVNOSTMI PO KRIZI.....	10
ZAKLJUČEK	11
PRILOGE.....	13
Priloga 1: Obrazec kriznega tima - Zavod za turizem Idrija	13
Priloga 2: Organizacijska struktura Civilne zaščite z opisi nalog.....	16
Priloga 3: Seznam lokalnih in drugih medijev s kontakti.....	17
Priloga 4: Komunikacijske predloge glede na vrsto krize	18



Idrija.

UVOD

Spremembe so v turizmu stalnica, ki pomembno vpliva na upravljanje destinacij tako v javnem kot zasebnem sektorju. V sodobnem turističnem sistemu krizni dogodki ne predstavljajo več izjem, temveč sestavni del njegove dinamike. Zato ni več vprašanje, ali bo kriza nastopila, temveč kdaj bo do nje prišlo in kako učinkovito se bo destinacija nanjo odzvala.

Kompleksno okolje destinacije Idrija, ki združuje bogato tehniško, kulturno in naravno dediščino z raznoliko turistično ponudbo, zahteva pripravljenost na različne krizne situacije, ki lahko ogrozijo varnost obiskovalcev in lokalnega prebivalstva ter negativno vplivajo na turistični sektor. V sodobnem času krize niso več redkost, temveč realna nevarnost, zato je strateško upravljanje z njimi postalo nujen del trajnostnega razvoja destinacije.

Krizni načrt za turizem v destinaciji Idrija je zasnovan z namenom zagotoviti hitro, usklajeno in učinkovito odzivanje v primeru kriz, ki lahko neposredno ali posredno vplivajo na turistično dejavnost. Nosilec kriznega upravljanja in kriznega komuniciranja v sektorju turizma je Zavod za turizem Idrija (ZTI), javni zavod, ki v kriznih razmerah deluje v sodelovanju z Občino Idrija, Štabom Civilne zaštite, pristojnimi službami, lokalnimi turističnimi ponudniki ter širšo skupnostjo.

Dokument vključuje splošno opredelitev kriz, kriznega upravljanja in komuniciranja ter predstavitev destinacije Idrija in Zavoda za turizem Idrija z vidika njihove vloge v sistemu upravljanja kriz v turizmu.

DESTINACIJA IDRİJA

Idrija, mesto z izjemno naravno in kulturno dediščino, je znana po nekdanjem drugem največjem rudniku živega srebra na svetu, klekljanju idrijske čipke, idrijskih žlikrofov in vključenosti v UNESCO globalni geopark. Sodobni turizem v Idriji vse bolj temelji na oblikovanju avtentične in trajnostno naravnane ponudbe, ki povezuje tehniško dediščino, naravne posebnosti in kulturno ustvarjalnost.

Kljub raznolikosti ponudbe pa je turizem v Idriji podvržen določenim tveganjem. Med ključnimi dejavniki so vplivi podnebnih sprememb, omejena dostopnost in infrastrukturna ranljivost, nihanja v turističnem povpraševanju ob krizah, pa tudi prevelika odvisnost od dediščinskega in sezonskega turizma. Poleg tega lahko nepremišljen turistični razvoj vodi v obremenjenost lokalnega okolja in zmanjšanje podpore lokalnega prebivalstva.

Zato je za prihodnji razvoj turizma v Idriji ključna usmerjenost v odpornost, trajnost in sodelovanje – tako med turističnimi deležniki kot z lokalno skupnostjo.



Idrija.

DESTINACIJSKA ORGANIZACIJA – ZAVOD ZA TURIZEM IDRİJA

Zavod za turizem Idrija (v nadaljevanju ZTI) je javni zavod, ustanovljen s strani Občine Idrija. Njegove osnovne dejavnosti zajemajo upravljanje, povečanje prepoznavnosti ter interpretacijo bogate kulturne in naravne dediščine celotnega območja destinacije Idrija. Poleg tega je ZTI odgovoren za razvoj, promocijo in trženje turistične destinacije Idrija. Pod okriljem ZTI deluje tudi UNESCO globalni geopark Idrija, ki poleg ohranjanja in interpretacije dediščine aktivno razvija geoturizem na idrijskem podeželju. Zaposleni v ZTI delujejo na področju promocije in trženja turistične ponudbe, razvoja novih turističnih produktov, povezovanja ponudnikov znotraj območja ter imajo bogate izkušnje z finančnim in vsebinskim vodenjem dogodkov in projektov. Poleg tega so preko sodelovanj že vzpostavili široko mrežo poznanstev znotraj celotne Evropske unije, ki vključuje Mrežo evropskih geoparkov, sodelovanje med UNESCO destinacijami in partnerstva z drugimi destinacijami v okviru različnih združenj in povezav.

V okviru svojih dejavnosti ima Zavod za turizem Idrija tudi pomembno podporno in koordinacijsko vlogo pri upravljanju kriz v destinaciji. Čeprav neposredno ne vodi reševanja kriznih situacij, ki jih izvajajo pristojne službe, skrbi za učinkovito krizno komunikacijo z obiskovalci in lokalno skupnostjo. ZTI zagotavlja pravočasne, jasne in usklajene informacije, ki so ključne za ohranjanje zaupanja in ugleda destinacije. Prav tako podpira povezovanje turističnih ponudnikov in drugih deležnikov, sodeluje pri pripravi kriznih načrtov ter izvaja izobraževanja za boljšo odzivnost turističnega sektorja. Po zaključku kriznih dogodkov zavod aktivno prispeva k obnovi turistične ponudbe in promociji destinacije, s čimer pomaga hitreje povrniti obisk in zaupanje turistov.

KRIZNE SITUACIJE

Kriza je nepredvidljiv in pogosto nenaden dogodek ali situacija, ki resno ogroža delovanje organizacije, skupnosti ali družbe kot celote ter lahko povzroči resne posledice za ljudi, premoženje, okolje in ugled. Krize so po naravi negotove, dinamične in pogosto zahtevajo hitro odločanje v pogojih pomanjkanja informacij.

Po besedah komunikologa Božidarja Novaka kriza pomeni "nenadni, nepredvideni dogodek, ki ogroža osnovne vrednote in interese organizacije ali družbe ter zahteva nujno odzivanje" (Novak, 2000, Krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti, GV Založba). Ključna značilnost krize je časovni pritisk, ki sili deležnike v hitro ukrepanje ob sočasnem pomanjkanju podatkov, kar lahko vodi do napačnih odločitev ali komunikacijskih napak.

Krize so lahko naravne (npr. poplave, potresi), tehnološke (npr. industrijske nesreče), zdravstvene (npr. epidemije), socialne ali politične (npr. protesti, teroristični napadi) ali gospodarske narave. V turističnem sektorju pa lahko krize zajamejo tudi dogodke, kot so nesreče s turisti, nezadovoljstvo javnosti, medijski škandali ali množični odpovedi rezervacij.



Idrija.

Zato je bistveno, da imajo destinacijske organizacije, kot je Zavod za turizem Idrija, vnaprej pripravljen in strukturiran krizni načrt, ki omogoča takojšen odziv, zaščito ljudi, premoženja in ugleda destinacije ter nadaljevanje osnovnega delovanja v izrednih razmerah.

Pomembno je zavedanje, da so ljudje v kriznih situacijah pogosto pod velikim pritiskom in v stresu, zato mora imeti krizni tim poleg strokovnih znanj tudi ustrezne značajske lastnosti, ki omogočajo hitro, objektivno in trezno predstavitev dejstev ter obvladovanje situacije brez nepotrebnih čustvenih reakcij. Hitrost in jasnost komunikacije v času krize sta izjemno pomembni.

Kriza poleg tveganj prinaša tudi priložnosti – priložnost, da predstavimo svojo plat zgodbe, ohranimo ugled in se iz dogodka naučimo. Ne glede na to, ali kriza prizadene podjetje ali celotno destinacijo, je zaščita ugleda ključnega pomena, saj je prvi odziv pogosto negativen. Vsaka destinacija ali organizacija, ki zaznava možnost kriznih situacij, bi morala imeti vzpostavljen sistem upravljanja in komunikacije v kriznih časih. Vnaprejšnja priprava je nujna, da se izognemo zmedi in zamudam pri odzivu.

VRSTE KRIZ IN KRIZNIH SITUACIJ

Turistične destinacije in organizacije morajo biti pripravljene na različne vrste kriz, ki jih lahko prizadenejo. Med najpogostejše nevarnosti, nesreče in krizne pojave spadajo:

- Naravne in druge nesreče, kot so potresi, požari v naravnem okolju ali na infrastrukturi, poplave, neurja, zemeljski in snežni plazovi, močan veter, toča, žled, pozeba, suša, nesreče na vodi, udar strele ter poškodbe ali porušitve jezov;
- Krize, povezane z industrijskimi nesrečami, nesrečami v rudnikih ali na žičnicah;
- Prekinitev oskrbe z električno energijo in telekomunikacij;
- Zdravstvene krize zaradi nalezljivih bolezni pri ljudeh, živalih ali rastlinah, vključno z epidemijami, epizootijami, epifitijami in infestacijami;
- Nesreče radiološke narave, nesreče z nevarnimi snovmi, eksplozije ter najdbe nevarnih neeksplodiranih predmetov (NUS);
- Onesnaženje okolja ali ekološke nesreče;
- Socialno-politične krize, kot so vojne, teroristični napadi, protesti ali kriminalna dejanja;
- Nesreče v cestnem, zračnem ali drugem prometu;
- Gospodarske krize, na primer težave vodenja podjetij ali destinacijskih organizacij.

Naravne nesreče, epidemije in druge podobne krize lahko prizadenejo veliko število ljudi ter ogrozijo njihova življenja, zdravje in premoženje. V takih primerih ukrepi za obvladovanje kriz običajno potekajo v sodelovanju z ustreznimi pristojnimi službami, kot so civilna zaščita, policija, gasilci, reševalne službe in drugi. Komunikacija v teh situacijah poteka po določenih protokolih, ki jih običajno določa nacionalna ali regionalna raven.

Poleg učinkovite krizne komunikacije je ključnega pomena izvajanje ukrepov, ki zagotavljajo nadzor nad krizo ter varnost ljudi in premoženja. Med najpomembnejše ukrepe spada tudi evakuacija zaposlenih in drugih ogroženih oseb.



Idrija.

POTENCIALNE KRIZNE SITUACIJE ZA DESTINACIJO IDRIJA

Destinacija Idrija je zaradi svojih geografskih, naravnih in družbenih značilnosti najbolj dojemljiva za nekatere specifične vrste kriznih situacij, ki lahko pomembno vplivajo na varnost prebivalcev, obiskovalcev in trajnost turistične ponudbe.

Med najpomembnejšimi so:

- **Naravne nesreče**
Idrija leži na potresno aktivnem območju, zato obstaja stalna nevarnost potresov, ki lahko ogrozijo prebivalce in poškodujejo infrastrukturo. Poleg tega je regija dovzetna za poplave zaradi reke Idrijce in njenih pritokov, še posebej ob močnem deževju. Zaradi geološke sestave tal in hribovitega terena so pogosti tudi zemeljski plazovi. V zimskem času lahko obilne snežne padavine in žled povzročijo izpade električne energije ter motnje v dostopnosti destinacije. Nevarnost predstavljajo tudi požari v gozdovih in naravnem okolju, predvsem v daljših sušnih obdobjih.
- **Zdravstvene krize**
Epidemije nalezljivih bolezni (pri ljudeh, živalih ali rastlinah) lahko močno vplivajo na turistični tok, zaupanje v destinacijo ter nemoteno delovanje turističnih ponudnikov. Zaradi povezanosti z mednarodnim prostorom in globalnimi potovanji je tveganje za širjenje bolezni vedno prisotno.
- **Tehnične in industrijske nesreče**
Idrija ima bogato rudarsko preteklost in tudi novo industrijsko infrastrukturo, kar prinaša tveganja za tehnične ali industrijske nesreče (npr. v rudniških objektih, industriji ali na drugi lokalni infrastrukturi). Takšni dogodki lahko povzročijo neposredno nevarnost za obiskovalce ali vplivajo na ugled destinacije.
- **Prekinitev osnovne oskrbe**
Izpadi električne energije, telekomunikacijskih povezav ali drugih osnovnih storitev lahko bistveno ohromijo delovanje destinacije, zlasti če prizadenejo turistične ponudnike, dostopnost informacij ali varnostne mehanizme v času krize.
- **Okoljske nesreče**
Onesnaženje okolja, zlasti vodnih virov ali naravnih znamenitosti, lahko negativno vpliva na zdravje obiskovalcev ter zmanjšuje privlačnost krajev, kjer se izvajajo turistične dejavnosti (npr. kopališča, naravne poti, vodni športi).
- **Prometne nesreče**
Zaradi lege v ozkem dolinskem in hribovitem okolju obstaja večje tveganje za prometne nesreče, ki lahko vplivajo na dostopnost destinacije ali ogrozijo varnost obiskovalcev, zlasti v turistični sezoni in ob slabih vremenskih razmerah.



Idrija.

Manj verjetne, a vseeno možne so tudi socialno-politične krize, teroristični napadi ali gospodarske krize, ki pa v kontekstu Idrije niso med največjimi tveganji.

KRIZNO UPRAVLJANJE IN KOMUNICIRANJE

OPERATIVNO VODENJE V ČASU KRIZ NA RAVNI DESTINACIJE

Krizno upravljanje v Občini Idrija temelji na strukturiranem delovanju Štaba Civilne zaščite (CZ), ki je osrednji organ za usklajevanje zaščitnih in reševalnih ukrepov ob naravnih in drugih nesrečah. Štab sestavljajo strokovnjaki z različnih področij, vključno z gasilstvom, logistiko, tehničnim reševanjem, prvo pomočjo, psihosocialno podporo in komuniciranjem z javnostjo. Poveljnik CZ Občine Idrija je Boštjan Brelih, ki skupaj z namestnikom in ostalimi člani štaba skrbi za učinkovito odzivanje na krizne situacije.

Občina Idrija je v preteklosti že uspešno upravljala krizne situacije, kot je bila pandemija COVID-19, pri čemer je Civilna zaščita Občine Idrija prejela priznanje za dobro organizacijo in učinkovito izvajanje pomoči občanom. Takšni primeri poudarjajo pomen usklajenega delovanja vseh vključenih deležnikov, vključno z ZTI, za učinkovito krizno upravljanje in zaščito tako lokalnega prebivalstva kot obiskovalcev destinacije.

V okviru kriznega upravljanja ima ZTI predvsem podporno vlogo. Direktor zavoda ali pooblaščen predstavnik sodeluje s štabom civilne zaščite in Občino, predvsem kadar je kriza povezana s turističnim sektorjem ali kadar so ogroženi obiskovalci in turisti. V takih primerih ZTI skrbi za ažurno obveščanje turistov, usklajevanje informacij z drugimi deležniki ter za ohranjanje ugleda destinacije. Poleg tega je ZTI odgovoren za posodabljanje kriznega načrta za turizem in za usposabljanje zaposlenih za ravnanje v kriznih situacijah.

V Prilogi 2 tega dokumenta je tudi Organizacijska struktura Civilne zaščite z opisi nalog.

KRIZNI TIM ZAVODA ZA TURIZEM IDRIJA IN NJEGOVE NALOGE

Pomemben del pripravljenosti turistične destinacije Idrija na krizne razmere je vzpostavitev kriznega tima, ki deluje v okviru managementa destinacije pod okriljem Zavoda za turizem Idrija.

Krizni tim je notranje organizacijsko telo, ki dopolnjuje sistem zaščite in reševanja ter omogoča hitro, usklajeno in učinkovito ukrepanje ob krizah, ki neposredno ali posredno vplivajo na turizem. Tim deluje v tesnem sodelovanju z Občino Idrija, Civilno zaščito, turističnimi ponudniki, mediji, Slovensko turistično organizacijo, pristojnim ministrstvom ter – kadar so vpleteni tuji turisti – tudi s predstavniki diplomatskih predstavništav.



Idrija.

V primeru večje nesreče ali naravne katastrofe se aktivira Štab Civilne zaščite Občine Idrija, krizni tim ZTI pa deluje kot strokovni podporni organ za področje turizma, predvsem v vlogi komuniciranja z javnostmi, usklajevanja turistične ponudbe ter pomoči pri zaščiti obiskovalcev.

Glavne naloge kriznega tima so:

- zgodnje prepoznavanje tveganj in preprečevanje kriz, ki bi lahko negativno vplivale na turizem v destinaciji,
- organizacija in koordinacija aktivnosti v primeru nastopa krizne situacije, komunikacija z ostalimi zaposlenimi v zavodu,
- komuniciranje z javnostmi in ključnimi deležniki,
- spremljanje razmer ter ocena posledic po koncu krize, s ciljem izboljšanja pripravljenosti v prihodnje.

Krizni tim Zavoda za turizem Idrija sestavljajo:

- Vodja kriznega tima: direktor Zavoda za turizem Idrija, ki usklajuje delo tima in sodeluje z občinskimi organi in službami za zaščito in reševanje,
- Pomočnik vodje kriznega tima: vodja UNESCO globalnega geoparka Idrija, ki pokriva vsebinske in strokovne vidike kriz, povezanih z naravo, infrastrukturo ali obiskovalci na območju podeželja,
- Vodja komuniciranja kriznega tima: oseba v zavodu, odgovorna za odnose z javnostjo in mediji, ki vodi krizno komuniciranje, pripravlja javna sporočila in sodeluje pri novinarskih konferencah.

Krizni tim Zavoda za turizem Idrija deluje kot operativni organ kriznega upravljanja v turizmu. Njegovo delovanje ne nadomešča pristojnosti štaba Civilne zaščite občine Idrija, temveč dopolnjuje njihove aktivnosti v tistih segmentih, kjer je turizem neposredno prizadet ali obstaja povečano tveganje za obiskovalce. Tim se po potrebi razširi z dodatnimi strokovnjaki ali predstavniki prizadetih turističnih ponudnikov.

PREVENTIVNI UKREPI IN PRIPRAVE NA KRIZNE SITUACIJE

Turistična destinacija Idrija se zaveda, da je uspešno soočanje s krizami v veliki meri odvisno od kakovostne in pravočasne priprave nanje.

Preventivni ukrepi in pripravljenost na krizne situacije v destinaciji Idrija predstavljajo ključno fazo kriznega managementa, ki poteka še pred dejansko krizo. Namen te faze je zagotoviti, da so vsi ključni deležniki v destinaciji pravočasno seznanjeni z možnimi tveganji in da so nanje ustrezno pripravljeni.

Ključno je zavedanje, da krizni načrt ne nastaja med krizo, temveč v obdobju, ko ga še ne potrebujemo, zato mora biti redno posodobljen, testiran in izboljšan. Pravočasna priprava



Idrija.

omogoča hitrejši odziv, večjo varnost turistov in zaposlenih ter zmanjšanje negativnih posledic za turistični ugled destinacije.

V preventivno fazo je vključeno redno spremljanje vremenskih in okoljskih opozoril, ocena ranljivosti destinacije glede na turistične točke, sezonske obremenitve in morebitne infrastrukturne pomanjkljivosti, pa tudi vzdrževanje opreme za zaščito in reševanje, zlasti v turističnih nastanitvah.

Pomembni so tudi nadzor nad evakuacijskimi potmi in varnostnimi oznakami v javnih turističnih objektih ter izdelava in ažuriranje evakuacijskih načrtov za muzeje, nastanitve, rudniške objekte in druge turistične točke.

Poleg tega faza pred krizo vključuje tudi redno seznanjanje deležnikov z občinskimi akti ter njihovo stalno izobraževanje in medsebojno povezovanje, kar prispeva k učinkovitejšemu sodelovanju v primeru krizne situacije.

POSTOPKI RAVNANJA V KRIZNIH OKOLIŠČINAH

Cilj kriznega tima je hitro, usklajeno in transparentno ukrepanje ob nastopu kriznih razmer, ki vplivajo na turizem v destinaciji Idrija – z namenom zaščite obiskovalcev, ohranitve zaupanja javnosti ter blažitve negativnih učinkov na turistično gospodarstvo. Poleg aktivacije splošnih služb civilne zaščite, se v času krize tudi ZTI odzove na način kot določen v nadaljevanju.

Obvladovanje krize v prvi uri:

- Takojšen sklic kriznega tima Zavoda za turizem Idrija, seznanitev s situacijo in razdelitev nalog (vodenje, komuniciranje, povezovanje s službami, spremljanje stanja).
- Vzpostavitev sodelovanja z Občino Idrija, Štabom Civilne zaščite (če je aktiviran), Policijo, Zdravstvenim domom Idrija, Geoparkom Idrija in drugimi ključnimi deležniki.
- Pregled pripravljenega kriznega načrta in preverjanje pristojnosti za odziv glede na vrsto krize.
- Oblikovanje prvih uradnih sporočil za javnost in medije – kratko, preverjeno, enotno in empatično. Sporočilo vključuje: kaj se je zgodilo, kako situacijo obvladujemo, kaj svetujemo obiskovalcem, kam se lahko obrnejo za informacije (kontaktna številka, e-naslov).
- Objava prvega kriznega obvestila na spletni strani Visit Idrija, družbenih omrežjih in preko e-novic.
- Obveščanje ali sklic Sveta zavoda, če gre za večjo krizo, in informiranje ključnih partnerjev (turistični ponudniki, TIC točke, STO...).
- Priprava odgovorov na predvidena novinarska vprašanja in rezervacija prostora za novinarsko konferenco, če je ta potrebna.

Obvladovanje krize v nadaljnjih 24 urah:

- Ažurno poročanje o razvoju dogodkov – najmanj vsakih 6 ur posodobljene informacije na kanalu Visit Idrija (spletna stran, družbena omrežja).



Idrija.

- Sklic novinarske konference in nastop uradnega govorca (direktor ZTI ali vodja kriznega tima).
- Redno informiranje ključnih javnosti (obiskovalci (navodila, kontakti), lokalni prebivalci, turistični ponudniki, partnerji STO in druge LTO, predstavniki tujih ambasad (če so vpleteni tuji turisti).
- Objava krizne telefonske številke in elektronskega naslova za obiskovalce in novinarje.
- Komunikacija z regionalnimi mediji (Radio Primorski val, Idrijske novice, RTV SLO, ...) ter sodelovanje pri objavi posebnih oddaj o odzivu na krizo.
- Poudarjanje preteklih uspešnih ukrepov in konkretnih aktivnosti za premostitev krize (zmanjšanje odpovedi, kampanje za domače goste, poznejši termin dogodkov ipd.).
- Spremljanje medijskih objav, analiziranje odzivov javnosti in po potrebi popravljanje napačnih informacij.
- Načrtovanje naslednjih korakov komuniciranja, vključno z dolgoročnejšimi ukrepi za povrnitev zaupanja (npr. okrepljena promocija po koncu krize, povabilo novinarjem, prenovljeni varnostni protokoli ipd.).
- Priprava kratkega poročila o stanju in odzivih za vodstvo občine in Svet zavoda.

Za lažje delovanje kriznega tima je pripravljen tudi Obrazec kriznega tima, ki je v Prilogi 1 tega dokumenta.

KRIZNO KOMUNICIRANJE

Krizno komuniciranje je eden ključnih elementov učinkovitega obvladovanja kriznih situacij v turistični destinaciji. Njegov namen je pravočasno, jasno in verodostojno obveščanje javnosti, turistov, lokalne skupnosti, medijev ter drugih deležnikov, kar pripomore k ohranjanju zaupanja, zmanjševanju škode ter hitrejši stabilizaciji razmer.

Vloga kriznega tima v komuniciranju

Krizni tim Zavoda za turizem Idrija mora v kriznih razmerah zagotoviti usklajeno, strokovno in hitro komuniciranje. Ključne naloge tima pri kriznem komuniciranju so:

- oblikovanje enotnega in preverjenega sporočila za javnost;
- usklajevanje informacij z občino, Civilno zaščito in drugimi deležniki;
- izbira uradnega govorca, ki nastopa v imenu destinacije;
- zagotavljanje odprte, dostopne in ažurne komunikacije preko vseh razpoložljivih kanalov (spletna stran, družbena omrežja, lokalni mediji, tiskovni predstavniki ipd.);
- spremljanje medijske krajine in odzivov javnosti;
- preprečevanje širjenja dezinformacij ali panike.

Načela kriznega komuniciranja

Pri komunikaciji v kriznih situacijah se tim Zavoda za turizem Idrija drži naslednjih načel (Novak, 2000):

- Priznanje krize: jasno in odgovorno priznamo obstoj krize.



Idrija.

- Hitrost: prve informacije zagotovimo v najkrajšem možnem času, tudi če še niso popolne.
- Transparentnost: objavljamo zgolj preverjene, resnične informacije.
- Doslednost: vsi člani tima in deležniki komunicirajo usklajeno.
- Sočutje: v sporočilih izkazujemo skrb za ljudi, turiste in skupnost.
- Dvosmerna komunikacija: odgovarjamo na vprašanja, omogočamo dostop do informacij.

Orodja in kanali komuniciranja

- Spletna stran Visit Idrija: osrednji vir kriznih informacij.
- Družbena omrežja (Facebook, Instagram): hitro širjenje novic, interakcija z obiskovalci.
- E-mail baze: neposredno obveščanje partnerjev in turističnih ponudnikov.
- Mediji (regionalni radio, tisk, RTV SLO): širši doseg in kredibilnost.
- Tiskovna konferenca: za večje krize in uradne izjave.

V vsaki krizi je 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 in premišljeno. Ob pojavu krize je pomemben hiter odziv za medije – npr. twitter 15 minut, FB 1 ura.

V Prilogi 3 je Seznam medijev s kontakti, v Prilogi 4 pa so tudi osnovne komunikacijske predloge za posamezne vrste kriz.

Uradni govorec

Uradnega govorca imenuje krizni tim glede na naravo krize. Običajno to vlogo prevzame direktor Zavoda za turizem Idrija ali oseba, odgovorna za stike z javnostjo. V določenih primerih lahko nastopa tudi strokovnjak ali predstavnik občine. Pomembno je, da govorec:

- nastopa umirjeno, samozavestno in zanesljivo;
- ne špekulira in ne daje nepreverjenih informacij;
- izraža podporo prizadetim ter zaupanje v reševanje situacije.

UPRAVLJANJE ODNOSOV Z JAVNOSTMI PO KRIZI

Ko se krizna situacija umiri, nastopi faza povratne analize, ki je ključna za učinkovito učenje iz izkušenj in izboljšanje pripravljenosti na prihodnje izredne dogodke. V tem obdobju se celovito ovrednoti delovanje vseh deležnikov, preveri učinkovitost kriznega komuniciranja in pregleda ustreznost izvedenih ukrepov. Ena izmed osrednjih nalog v tej fazi je priprava natančnega zapisnika o poteku krize. V njem morajo biti zabeležene vse prejete informacije, sprejete odločitve, izvedene naloge ter usmeritve in odzivi v posameznih fazah kriznega odzivanja.



Idrija.

Pomembno je, da vsak, ki je sodeloval v kriznem upravljanju, dokumentira svoje naloge, izvedene aktivnosti in osebni pogled na dogajanje. Zlasti pomembna je vloga tistih, ki so bili zadolženi za odnose z javnostmi – ti morajo pripraviti celovit zapisnik o sodelovanju z mediji, ki vključuje: vsa prejeta povpraševanja, pobude, kontaktne podatke novinarjev, datume in ure komunikacije, nazive medijev ter odzive oziroma uradne izjave, ki so bile poslane.

Analiza medijskega poročanja je posebej pomembna. Pomagamo si lahko z naslednjimi vprašanji:

- Kateri mediji so poročali o krizi in na kakšen način?
- Ali so bile izjave vodstva predstavljene celovito in korektno?
- Kdo vse je dajal izjave in ali so bile usklajene z uradnim stališčem?
- Kakšne so bile razlike med izjavami in dejanskim medijskim poročanjem?
- Kakšne so bile finančne in ugledne posledice krize?
- V kolikšni meri je bilo zaznano zmanjšanje zaupanja javnosti oziroma ključnih ciljnih skupin?

Zapisniki in analiza so ključnega pomena za evalvacijo, saj razkrijejo, kaj je delovalo dobro, katere prakse je smiselno ohraniti in nadgraditi, ter kje so bile pomanjkljivosti. Hkrati omogočajo oblikovanje konkretnih predlogov za okrevanje destinacije po krizi – tako na ravni notranje organizacije kot tudi v odnosih z javnostjo in obiskovalci.

Faza po krizi nas opominja, da krizni načrt ni statičen dokument, temveč živo orodje, ki ga je treba redno posodabljati, prilagajati in izboljševati na podlagi dejanskih izkušenj in novih okoliščin. Učinkovito upravljanje odnosov z javnostmi po krizi je torej ključnega pomena za dolgoročno obnovitev zaupanja, ugleda in stabilnosti turistične destinacije.

ZAKLJUČEK

V tem dokumentu smo opredelili ključne elemente kriznega upravljanja za turistično destinacijo Idrija, vključno z možnimi kriznimi okoliščinami, ki lahko pomembno vplivajo na turistično gospodarstvo, ter ključne organizacije, ki so vključene v proces kriznega odzivanja. Namen kriznega načrta je zagotoviti pripravljenost vseh deležnikov na območju destinacije na nepredvidljive dogodke, ki lahko ogrozijo varnost, ugled ali delovanje turizma v Idriji. Pomembno je, da so ti deležniki seznanjeni z vlogo, ki jo imajo v primeru krize, in da je odzivanje nanjo usklajeno, hitro ter učinkovito.

Zavod za turizem Idrija kot upravljevec destinacije ima pomembno vlogo pri usklajevanju kriznega odziva znotraj turističnega sektorja. Ključne naloge zavoda so zgodnje prepoznavanje tveganj, sprotno spremljanje razmer, sodelovanje z lokalnimi službami zaščite in reševanja, ter vodenje in koordinacija komunikacije z javnostjo. V primeru nastopa krize mora Zavod zagotoviti jasno razdeljene vloge v kriznem timu, učinkovito komunikacijo z mediji in deležniki, ter hitro aktivacijo ukrepov za zaščito obiskovalcev, zaposlenih in lokalne skupnosti.



Idrija.

Ravnanje s krizo poteka v treh fazah: pripravi na krizo, odzivu nanjo ter sanaciji posledic. V pripravljalni fazi je ključno načrtovanje, usposabljanje zaposlenih in oblikovanje preventivnih ukrepov. V fazi odzivanja je najpomembnejša koordinacija aktivnosti, krizno komuniciranje ter zaščita ljudi in sredstev. Po koncu krize je treba analizirati potek odziva, ovrednotiti učinkovitost ukrepov ter vzpostaviti načrt za obnovo zaupanja in okrevanje turizma.

Krizno upravljanje v turizmu ne sme biti enkraten ali statičen proces. Gre za nenehno nadgrajevanje in prilagajanje načrta glede na aktualne razmere in spremembe v zunanjem okolju. Le z rednim spremljanjem dogajanja, sodelovanjem med vsemi deležniki in pripravljenostjo na proaktivno ukrepanje lahko destinacija ohranja svojo odpornost in dolgoročno konkurenčnost.

Krizne situacije v turizmu so lahko tudi priložnost za izboljšave – ne le v varnostnih protokolih in komunikacijskih strategijah, temveč tudi v trajnostnem razvoju in bolj povezani skupnosti. S tem krizni načrt ni zgolj orodje za odzivanje na nevarnosti, temveč tudi temelj za dolgoročno krepitev stabilnosti in zaupanja v turistično destinacijo Idrija.



Idrija.

PRILOGE

Priloga 1: Obrazec kriznega tima – Zavod za turizem Idrija

Datum: _____

Ura začetka obravnave krize: _____

Oseba, ki je zaznala oz. prejela informacijo o krizi: _____

Kontakt: _____

1. OPIS KRIZE

Vrsta krize (označi):

- ☐ Naravna nesreča (poplava, potres, požar, neurje)
- ☐ Zdravstvena kriza (nalezljiva bolezen, zastrupitev ipd.)
- ☐ Infrastrukturni izpad (voda, elektrika, ceste, internet)
- ☐ Nesreča z udeležbo turistov (prometna nesreča, nesreča v naravi, idr.)
- ☐ Negativna medijska izpostavljenost
- ☐ Dogodek z varnostnim tveganjem (grožnje, vandalizem, incidenti)
- ☐ Drugo: _____

Kratek opis situacije:

Vir informacije (notranji/mediji/gost/partner): _____

2. SESTANEK KRIZNEGA TIMA

Ura sestanka: _____

Lokacija:

- ☐ Sejna soba ZTI
- ☐ Občinska sejna soba
- ☐ Drugo: _____

Prisotni člani:

- ☐ Direktor ZTI (vodja kriznega tima)



Idrija.

☐ Vodja Geoparka Idrija (pomočnik vodje)

☐ Oseba za komuniciranje z javnostjo

☐ Ostali: _____

3. RAZDELITEV NALOG

NalogaOdgovorna oseba Rok izvedbe Status

Priprava kriznega sporočila ☐ V teku ☐ OK

Kontakt z Občino Idrija ☐ V teku ☐ OK

Objava na spletni strani / omrežjih ☐ V teku ☐ OK

Novinarske informacije ☐ V teku ☐ OK

Komunikacija z deležniki ☐ V teku ☐ OK

Aktivacija krizne telefonske številke ☐ V teku ☐ OK

Spremljanje medijev ☐ V teku ☐ OK

4. PRVO SPOROČILO ZA JAVNOST

Kaj se je zgodilo:

Kdaj in kje:

Ali je ogrožena varnost obiskovalcev/turistov?

☐ DA

☐ NE

Ukrepi, ki so sprejeti:

Kontaktna točka za javnost (telefon, e-mail):

5. SLEDENJE RAZVOJU

Spremljanje informacij v naslednjih 24 urah:



Idrija.

Ure rednega posodabljanja: _____, _____, _____

Odgovorna oseba za spremljanje: _____



Priloga 2: Organizacijska struktura Civilne zaščite z opisi nalog

Občinski štab Civilne zaščite Občina Idrija

Za operativno in strokovno vodenje izvajanja zaščite, reševanja in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah so pristojni člani Štaba Civilne zaščite občine Idrija:

- Poveljnik Civilne zaščite občine Idrija: Boštjan Brelih
- Namestnik poveljnika Civilne zaščite: Aleš Lapajne
- Član štaba za gasilske enote: Boris Peternej
- 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 zaščito, reševanje in pomoč (ZRP);
- vodi ali usmerja aktivnosti ob naravnih in drugih nesrečah;
- skrbi za povezano in usklajeno delovanje vseh sil za ZRP;
- daje mnenja glede operativne pripravljenosti sil ZRP ter predloge za odpravo škode, ki jo povzročajo nesreče;
- določa vodjo intervencije za posamezne primere.

Namestnik poveljnika Civilne zaščite:

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

Naloge članov štaba Civilne zaščite:

Člani štaba nudijo poveljniku strokovno pomoč ter opravljajo naloge zaščite, reševanja in pomoči na področjih, ki jih pokrivajo.



Idrija.

Priloga 3: Seznam lokalnih in drugih medijev s kontakti

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

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
Idrija99@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.

Priloga 4: Komunikacijske predloge glede na vrsto krize

Naravne nesreče

(potresi, poplave, požari, plazovi, neurja, žledolomi ipd.)

POTRES

Naslov novice:

POTRES V [ime kraja] – Najnovejše informacije o vplivu na turistično gospodarstvo
(kontaktni podatki)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[ime kraja, datum] – Predstavniki Zavoda za turizem Idrija (ZTI) v sodelovanju z lokalnimi oblastmi ocenjujejo vpliv današnjega potresa na turistično infrastrukturo območja. Potres z magnitudo [stopnja] je stresel območje ob [čas] z epicentrom [št. km] oddaljenim od [ime kraja].

Po prvih ocenah je bilo zabeleženih [št.] smrtnih žrtev in [št.] poškodovanih. [št.] ljudi je še pogrešanih. Med njimi je tudi [št.] turistov iz [št.] različnih držav. Poškodovanih je bilo [št.] objektov, od tega [št.] turističnih namestitev ali znamenitosti. Električno in vodovodno omrežje ter cestna povezava z območjem so bile delno/moteče prekinjene, a so že v postopku sanacije.

Občina Idrija v sodelovanju z enotami civilne zaščite, gasilskimi društvi in drugimi službami izvaja intervencije in evakuacijo prebivalcev na najbolj ogroženih območjih. Vzpostavljena so bila začasna zatočišča v [lokacija].

»Naš glavni cilj je zagotoviti varnost prebivalcev in obiskovalcev. Sproti bomo obveščali o dostopnosti infrastrukture in ponovno vzpostavitvi storitev,« je dejal [ime in funkcija].

Pričakujemo, da bo turistična infrastruktura ponovno v funkciji do [časovni okvir]. Naslednja posodobitev s strani ZTI bo objavljena [datum/čas], ali prej, če bo prišlo do pomembnih sprememb.

ZTI je uradna organizacija za turizem na območju destinacije Idrija.

(kontaktni podatki, spletna stran)

ENGLISH VERSION

Headline:

EARTHQUAKE IN [CITY/REGION] – TOURISM UPDATE

(Contact name, title, email, phone, address)

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY, COUNTRY – DATE] – Local tourism authorities are assessing the impact of the [magnitude] earthquake that struck [city/region] at [local time] UTC. The epicenter was located [X kilometers/miles] from [Idrija].

Preliminary reports confirm [number] fatalities and [number] injuries, including [number] tourists from [countries]. [Number] tourism-related buildings were damaged or destroyed. Local infrastructure, including roads, power, and communications, was affected.

Evacuation and rescue efforts are ongoing. Emergency shelters have been set up in [location].



Idrija.

“Our top priority is public safety. We will update the public as access and services are restored,” said [name, title, organization].
Tourism services are expected to resume by [date]. The next update will be provided by [organization] on [date/time], unless urgent developments occur.
[Organization name] is the official tourism body for [region].
(Website, contact details)

POPLAVE

Naslov novice:

POPLAVE V [ime kraja] – Vpliv na turistično infrastrukturo

(kontaktni podatki)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[ime kraja, datum] – Zaradi močnih padavin so poplave na območju [ime vodotoka] povzročile poškodbe na cestah, poteh in turistični infrastrukturi. Trenutno dostop do [ime lokacije] ni mogoč, medtem ko so druge glavne poti že očiščene in normalno prevozne. Pomembnejše turistične točke (npr. [naštev destinacije]) niso bile prizadete in ostajajo odprte za obiskovalce. Ekipa civilne zaščite, cestnih služb in prostovoljcev intenzivno deluje na sanaciji.

»Večina območij je ponovno dostopna in varna za obisk. Nadaljnje informacije bodo objavljene na naši spletni strani,« je sporočil [ime in funkcija].

ZTI je uradna organizacija za turizem v destinaciji Idrija.

(kontaktni podatki)

ENGLISH VERSION

Headline:

**FLOODS IN [CITY/REGION] – TOURISM UPDATE
FOR IMMEDIATE RELEASE**

[City, Country – Date] – Flooding in the [river basin] area affected some tourism infrastructure. Access to [location] remains limited, but key roads have been cleared and are open. Major tourist attractions remain unaffected and are fully accessible.

Cleanup began immediately. Services are expected to normalize shortly.

“We continue to monitor the situation and update our visitors through our website and media,” said [name, title].

[Organization name] is the official tourism body for [region].

GOZDNI/TRAVNIŠKI POŽAR

Naslov novice:

GOZDNI POŽAR BLIZU [ime kraja] – Vpliv na turistično gospodarstvo

(kontaktni podatki)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[Kraj, datum] – Zaradi [sušnih razmer/močnega vetra/strele] je izbruhnil večji požar na območju [ime]. Pogorelo je [št.] hektarov gozda/travnikov. Turistični objekti in naselja niso ogroženi. Požar ne ogroža večjih turističnih znamenitosti.



Idrija.

Na terenu je več kot [št.] gasilcev iz [št.] društev. Vzpostavljena so začasna zatočišča, poškodovanim je zagotovljena oskrba.

»Glavni cilj je zamejiti širitev požara in zaščititi prebivalce ter turiste,« je povedal vodja intervencijske skupine.

Do nadaljnjega je dostop do območja omejen. Stanje se bo spremljalo in javnost bo obveščena o spremembah.

ENGLISH VERSION

Headline:

FOREST FIRE NEAR [CITY/REGION] – TOURISM UPDATE FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY, COUNTRY – DATE] – A wildfire covering [number] hectares broke out in [location], fueled by [dry weather/strong winds]. The blaze is under control and does not threaten key tourist areas.

More than [number] firefighters are on site. Emergency shelters have been established and roads near the fire are closed to the public.

"Safety is our top priority. Once the fire is contained, recovery work will begin," said [name/title].

Tourism services in unaffected areas continue normally. The next update will be issued [date/time].

Požar na turistični infrastrukturi, v objektu

Naslov novice:

POŽAR V (ime objekta) (kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – V (dan) je v (ime objekta, kraj) izbruhnil požar. Ob začetku požara se je v objektu nahajalo (št.) obiskovalcev/gostov in (št.) zaposlenih/članov osebja, vsi so bili takoj in pravočasno evakuirani ter ustrezno oskrbljeni. Žrtev ali poškodovanih ni bilo. (v primeru poškodovanih navesti število)

Gasilci so se na klic odzvali v (št.) minutah in požar uspeli obvladati in pogasiti v (št.) urah. Po prvih ocenah pristojnih je objekt /močno/znatno/delno/nekoliko/ poškodovan (v celoti/v določenem predelu). Kljub temu je stanje objekta takšno, da se bo delovanje /v celoti/deloma/omejeno ponovno vzpostavilo v roku (čas), ko bo objekt zopet odprt za obiskovalce. Med sanacijo poškodovanih delov bo vzpostavljen začasni spremenjen režim obiska, in sicer (natančno navesti, kaj se spreminja - omejitve ogledov, dostopa, morebitni popusti ali brezplačne storitve).

Vse ažurne informacije o ogledih in stanju (ime objekta oziroma upravljavca) bodo objavljene na njihovi spletni strani (vstaviti povezavo).

(Kratek povzetek misije, zgodovine objekta in ključnih podatkov o njem)



Idrija.

FIRE IN [tourism facility]

[Contact name, title, e-mail, phone, address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – On [date], a fire broke out at [tourism facility] in [city/region]. At the time, there were [number] guests/visitors and [number] staff present, all of whom were promptly and safely evacuated and cared for. No injuries or fatalities were reported. (If applicable, specify numbers)

Firefighters responded within [time] minutes and managed to contain and extinguish the fire within [time] hours. Initial assessments indicate that the facility is [slightly/severely] damaged (either fully or in part). Nevertheless, operations are expected to resume [fully/partially/with restrictions] within [time]. During repairs, temporary changes to visitor access will be implemented, including (specify exact changes such as restricted tours, altered access, discounts, or complimentary services).

Up-to-date information on visits and the facility's status will be available on the official website (insert link).

(Include brief mission statement, facility history, and key facts)

Nalezljive bolezni (primer ptičja gripa H5N1)

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 se raziskuje stik z okuženo perutnino kot vir okužbe.]

[Ptičja gripa se prenaša predvsem med pticami, redko pa tudi na ljudi, običajno zaradi bližnjega stika z okuženo perutnino.]

Obisk (ime destinacije/kraja) je varen. Vse obiskovalce in domačine pozivamo k izogibanju območij, kjer se nahajajo prostoživeče ali obvodne ptice ter perutnina. Redno spremljajte aktualne informacije na spletnih straneh NIJZ (+ spletna stran) in lokalnega zdravstvenega doma (+ spletna stran).

ZTI je uradna organizacija za turizem na območju destinacije Idrija. (kontaktni podatki)

Več informacij: (povezave na zanesljive vire)

Tourism update on H5N1 in [region and country]

[Contact name, title, e-mail, phone, address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

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

[Investigations suggest close contact or exposure to infected poultry as the source.]

Avian influenza primarily affects birds and rarely humans, mostly through close contact with infected poultry.



Idrija.

Travel within [region] is safe. Visitors and residents are advised to avoid areas with wild or domestic poultry and to consult up-to-date information on national and regional health authority websites.

[DMO] is the official tourism authority for [region]. (Brief mission and key facts)

Kazniva dejanja

Naslov novice: UKREPI, SPREJETI PO DOGODKU (tip kaznivega dejanja) V/NA (lokacija)

(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – »Žal obžalujemo dogodek, ki se je zgodil v/na (lokacija) in izražamo iskreno sožalje vsem prizadetim.

Glavna prioriteta ZTI je zagotavljanje varnosti prebivalcev in gostov destinacije. Po dogodku smo v sodelovanju z lokalno skupnostjo, intervencijskimi službami in policijo uvedli sledeče ukrepe: (natančno naštetih ukrepe – varnostno osebje, nadzorne kamere, preverjanje identitete, ...).

Destinacijo Idrija letno obišče (št.) obiskovalcev. Gre za varno in gostom prijazno okolje.

Takšni dogodki negativno vplivajo na turizem in lokalno skupnost.

Nove informacije bomo objavili (čas) ali prej, če bo potrebno.

ZTI je uradna organizacija za turizem na območju Idrije. (kontakt)

Več informacij: (povezave)

MEASURES TAKEN AFTER INCIDENTS AT [location]

[Contact name, title, e-mail, phone, address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – "We regret the recent incident(s) at [location] and extend our condolences to the victims.

The [DMO] prioritizes safety for residents and visitors. Following the incident, in cooperation with local authorities, emergency services, and police, we have implemented the following measures: (specify measures - security staff, CCTV installation, ID checks, etc.).

[Number] tourists visit [region] annually. The area is known as a safe and welcoming destination. Criminal acts such as this negatively affect both tourism and the local community.

Further updates will be provided at [time] or earlier if necessary.

[DMO] is the official tourism body for [region]. (Mission and key facts)



Idrija.

Teroristični napad

Naslov novice: TERORISTIČNI NAPAD V/NA (kraj)
(kontakt)

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

[kraj, datum] – Teroristični napad (ime skupine, če znano) v (kraj/objekt) ob (čas) na (datum) je povzročil (št.) smrtnih žrtev in (št.) ranjenih, med njimi (št.) domačinov in (št.) tujcev iz (države). (št.) ranjenih je prepeljanih v bolnišnice v (kraj).

(Ime skupine) je prevzela odgovornost ALI Doslej ni bilo prevzema odgovornosti.

Napad se je zgodil na priljubljeni turistični točki, obiskani skozi vse leto.

Če ni bilo žrtev: Napad ni zahteval smrtnih žrtev zaradi (čas, okoliščine).

Če so žrtve: Vzpostavljen je stik z državami preminulih obiskovalcev.

»Izražamo globoko sožalje in obsojamo napad. Zagotavljamo vso pomoč žrtvam in njihovim družinam (našteti ukrepe).«

»Napad nas je šokiral. Varnost obiskovalcev je naša glavna prioriteta. Sprejeli smo ukrepe (npr. dodatni nadzor, prepovedi, dodatno osebje).«

Več informacij: (povezave)

TERRORIST ATTACK IN [city and region]

[Contact name, title, e-mail, phone, address]

FOR IMMEDIATE RELEASE

[CITY/REGION, COUNTRY – DATE] – A terrorist attack by [group name, if known] occurred at [location] on [date/time], resulting in [number] deaths and [number] injuries, including [number] locals and [number] foreigners from [countries]. [Number] injured were hospitalized in [cities].

[Group name] claimed responsibility, OR no group has yet claimed responsibility.

The location is a well-known tourist site visited year-round.

If no fatalities: The attack did not result in deaths due to (time/circumstances).

If fatalities: Contact with victims' home countries has been established.

"We extend our deepest condolences and condemn the attack. We are providing assistance to victims and families (list support measures)."

"This tragic event shocked us. Ensuring visitor safety is our top priority. We have implemented additional measures (e.g., increased security, access restrictions, extra personnel)."

More info: (links)



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 zaužitju [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/HYGIENE 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.

“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]

