MANUÁL

pro subjekty působící v cestovním ruchu v příhraničním regionu Zlínského a Trenčínského kraje



Metodika krizové připravenosti, koordinace a komunikace v cestovním ruchu

Projekt „Příprava na mimořádné události v příhraničí“
kód projektu FMP/MI/03/013_CZ · program Interreg Slovensko – Česko · Fond malých projektů
Zadavatel: Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje, o. p. s.
Zpracovatel: Culture Matters s. r. o. / KREIA group

Září 2026

Interreg
Slovensko – Česko
Spolufinancovaný Európskou úniou
FOND MALÝCH PROJEKTOV
ER BBK
EUROREGIÓN BÍLÉ - BIELE KARPATY

Bezplatná publikace

Identifikační údaje

Zadavatel

Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje, o. p. s.
J. A. Bati 5520, 761 90 Zlín
IČO: 27744485

Zpracovatel

Culture Matters s. r. o. · KREIA group
Sídlo: V Chaloupkách 379/17, 198 00 Praha 9
IČO: 03457991

Kontaktní osoba: Ondřej Špaček
Telefon: +420 602 265 851
E-mail: o.spacek@krokem.cz
Web: www.kreia.cz

Financování

Manuál vznikl v rámci projektu „Příprava na mimořádné události v příhraničí“ (FMP/MI/03/013_CZ), který je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu regionálního rozvoje prostřednictvím Fondu malých projektů programu Interreg Slovensko – Česko 2021–2027 (správce FMP: Euroregion Bílé – Biele Karpaty).

Bezplatná publikace.

Výhradní odpovědnost za obsah této publikace nesou její autoři a nelze ji ztotožnit s oficiálním stanoviskem Evropské unie.

Obsah

ÚVOD A ÚČEL MANUÁLU 4

I. CHARAKTERISTIKA REGIONU A VÝCHOZÍ ZJIŠTĚNÍ ANALÝZY RIZIK 5

II. BEZ HRANIC: PŘESHRANIČNÍ SPOLUPRÁCE V PRAXI 7

III. ROLE A ODPOVĚDNOSTI JEDNOTLIVÝCH AKTÉRŮ PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH 13

IV. PROCESNÍ SCHÉMATA ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ 25

V. METODICKÉ POSTUPY PRO ŘEŠENÍ NEJPRAVDĚPODOBNĚJŠÍCH MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ 28

VI. SYSTÉM KRIZOVÉ KOMUNIKACE A PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ 39

VII. VZOROVÁ SDĚLENÍ A KOMUNIKAČNÍ ŠABLONY 44

VIII. REPUTAČNÍ MANAGEMENT A POSTUPY PRO NÁVRAT K BĚŽNÉMU PROVOZU 48

IX. PREVENCE, EDUKACE A OCHRANA PŘÍRODY 51

X. NÁVOD PRO POŘADATELE AKCÍ K ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI NÁVŠTĚVNÍKŮ 56

ZÁVĚR 62

PŘÍLOHA A: KRIZOVÁ KARTA – CO ŘÍKAT PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI 63

PŘÍLOHA B: CHECKLIST MIMOŘÁDNÉ SITUACE 64

PŘÍLOHA C: TÍSŇOVÉ KONTAKTY 65

PŘÍLOHA D: ADRESÁŘ KONTAKTŮ A INFORMAČNÍCH ZDROJŮ 66

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK 76

ZDROJE A PODKLADY 78

Úvod a účel manuálu

Tento Manuál je určen destinačním managementům, obcím, pořadatelům akcí, správcům turistických cílů, ubytovatelům a dalším subjektům působícím v cestovním ruchu v příhraničním regionu Zlínského kraje (ČR) a Trenčínského kraje (SR). Vznikl v rámci projektu „Příprava na mimořádné události v příhraničí" (kód projektu FMP/MI/03/013_CZ, program Interreg Slovensko – Česko, Fond malých projektů, spolufinancováno Evropskou unií) jako navazující praktický výstup na dokument **Analýza rizik DM ČR a SK 2026** (zpracovatel MiM PROMOTiON, PhDr. Mgr. Ivo Mitáček, 06/2026), z jehož zjištění a doporučení Manuál vychází a na který se v jednotlivých kapitolách odkazuje.

Cílem Manuálu je zvýšit připravenost subjektů cestovního ruchu na mimořádné události, sjednotit postupy pro jejich řešení a nastavit funkční a rychlou krizovou komunikaci mezi destinačními managementy, obcemi, složkami integrovaného záchranného systému (IZS), správci turistických cílů a pořadateli akcí na obou stranách státní hranice.

Manuál je koncipován jako praktická příručka pro každodenní použití, nikoli jako právní nebo metodický předpis. Nenahrazuje povinnosti vyplývající z platné legislativy (zákon o krizovém řízení, zákon o požární ochraně, zákon o obcích a jejich slovenské obdoby), ale doplňuje je o konkrétní, srozumitelné postupy šité na míru specifikům příhraničního regionu Bílých Karpat, Javorníků, Vsetínských vrchů a Strážovských vrchů.

- **Komu je Manuál určen:** pracovníkům destinačních managementů na obou stranách hranice (krajské centrále a oblastním DMO v ČR, KOCR Trenčín región a OOCR v SR) a turistických center, starostům a pracovníkům obecních úřadů, pořadatelům veřejných akcí (velkých i malých), provozovatelům horských chat, hotelů, penzionů a turistických atrakcí, správcům turistických tras a cílů.
- **Co Manuál obsahuje:** vymezení rolí jednotlivých aktérů, metodické postupy pro nejpravděpodobnější mimořádné události, systém krizové komunikace, vzorové komunikační materiály, zásady prevence a edukace, návod pro pořadatele akcí, reputační management po odeznění mimořádné události, postupy obnovy provozu a procesní schémata.
- **Co Manuál nenahrazuje:** krizové plány a další dokumentaci zpracovávanou podle příslušných právních předpisů, bezpečnostní, požární, zdravotnickou či jinou dokumentaci vyžadovanou pro konkrétní akci ani vnitřní předpisy složek IZS.

I. Charakteristika regionu a výchozí zjištění Analýzy rizik

Příhraniční region Zlínského a Trenčínského kraje, v návaznosti také okres Bytča a další přilehlé části Žilinského kraje, propojuje řada turistických tras a služeb. Pro připravenost cestovního ruchu jsou vedle kriminality významná také rizika spojená s přírodou, terénem, počasím, infrastrukturou a lidským chováním. Následující přehled vymezuje témata, na která se manuál zaměřuje; nejde o statistické pořadí jejich četnosti či závažnosti.

Hlavní témata připravenosti cestovního ruchu

- **Kriminalita** – při informování návštěvníků je vhodné vycházet z aktuálních statistik policie a konkrétních místních upozornění. Nízký počet evidovaných trestných činů sám o sobě neznamená, že v dané lokalitě nehrozí žádné riziko.
- **Majetková kriminalita** – krádeže věcí z aut, elektrokol nebo vybavení chat jsou důvodem k cílené prevenci a informování návštěvníků o ochraně jejich majetku.
- **Pohyb v lesním a horském terénu** – ztracení se, sejití z vyznačené trasy nebo podchlazení mohou vyžadovat pátrání a odbornou pomoc, zejména při náhlé změně počasí, za tmy nebo mimo sezónu.
- **Havárie cyklistů** – pády a kolize na cyklotrasách a horských či lesních úsecích, včetně nehod elektrokol, mohou vyžadovat zásah záchranných složek v obtížně dostupném terénu.
- Přírodní a klimatická rizika – bleskové povodně, přívalové srážky, silný vítr, lesní požáry a sucho mohou omezit bezpečný pohyb návštěvníků i provoz služeb. Při plánování aktivit je nutné sledovat aktuální výstrahy a místní podmínky.
- **Setkání se zvířaty** – medvěd hnědý, divočáci, jelení zvěř v říji i toulaví nebo pastevečtí psi vyžadují vhodné chování návštěvníků. Informace mají vycházet z aktuálních místních zjištění a doporučení příslušných odborných institucí.
- **Klíšťata** – při pobytu v přírodě je vhodné počítat s rizikem přisátí klíštěte a přenosu klíšťové encefalitidy nebo lymské boreliózy a věnovat pozornost prevenci.
- **Dopravní rizika** – nehody a uzavírky na významných regionálních a přeshraničních dopravních tazích mohou ovlivnit příjezd návštěvníků, autobusové spoje i dostupnost turistických cílů. Aktuální průjezdnost je potřeba ověřovat u policie a správců komunikací.
- **Infrastrukturní nedostatky** – kapacita parkovišť, průjezdnost pro záchranné složky a srozumitelnost značení tras jsou důležitými tématy prevence. Jejich řešení vyžaduje spolupráci vlastníků, správců, obcí a dalších partnerů; DMO může problémy evidovat a iniciovat společný postup.
- **Rizika pořádání akcí** – klimatické extrémy, technický stav dočasných staveb a připravenost pořadatele mohou zásadně ovlivnit bezpečnost návštěvníků. Pořadatel má předem určit odpovědné osoby, bezpečnostní limity a postup při přerušení či ukončení programu.



Význam pro praxi cestovního ruchu

Připravenost cestovního ruchu se nemůže omezit na přivolání IZS. Obce, správci, pořadatelé a poskytovatelé služeb řeší bezpečnost vlastního provozu a návštěvníků; DMO pomáhá s prevencí, předáváním informací a komunikací obnovy. Konkrétní hodnocení rizik je třeba číst společně s metodikou podkladové Analýzy rizik, nikoli zaměňovat za aktuální posouzení bezpečnosti lokality. Role aktérů shrnuje kapitola III.

Podrobná data, statistiky a metodika vyhodnocení jednotlivých rizik jsou uvedeny v Analýze rizik DM ČR a SK 2026, která tvoří analytický podklad tohoto Manuálu a je k dispozici u zadavatele (Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje, o. p. s.).

Turista, cyklista ani zvíře v lese nerozeznají, na které straně státní hranice se právě nacházejí – hory, lesy, cyklotrasy i řeky jsou v tomto regionu společné. Riziko, které vznikne na jedné straně, může mít dopad i na straně druhé. Tomuto principu „bez hranic", který se prolíná celým Manuálem, je věnována samostatná kapitola II.

Vysvětlení klíčových pojmů

Manuál pracuje především s pojmem **mimořádná událost**, který nejlépe odpovídá jeho zaměření na praktickou připravenost a reakci subjektů cestovního ruchu. Ne každá mimořádná událost přitom představuje krizovou situaci nebo vede k vyhlášení krizového stavu. Pojmy související s krizovým řízením jsou proto používány pouze tam, kde odpovídají jejich významu v příslušném národním systému ČR nebo SR. Pojem **krizová komunikace** je naopak používán v širším smyslu pro komunikaci související se zvládáním mimořádné události. Následující vymezení slouží pro účely tohoto Manuálu; přesné právní vymezení jednotlivých pojmů se v ČR a SR liší:

- **Mimořádná událost:** událost, která může ohrozit životy a zdraví osob, majetek nebo životní prostředí a vyžaduje odpovídající reakci a koordinaci zapojených subjektů.
- **Krizová situace:** pojem vymezený národními předpisy. V českém krizovém zákoně je spojen s vyhlášením některého z uvedených krizových stavů; nelze jej automaticky použít pro každou závažnou mimořádnou událost. Slovenské vymezení je odlišné.
- **Mimoriadna situácia (SR):** právně vymezený pojem slovenského zákona č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva, který nemá v českém právu přímý ekvivalent. Jde o období ohrožení nebo období působení následků mimořádné události na život, zdraví nebo majetek, které je oficiálně vyhlášeno a během něhož se provádějí opatření na snížení rizik nebo na odstranění následků.
- **Krizový stav:** právně vymezený režim vyhlašovaný příslušným orgánem při závažném ohrožení; konkrétní druhy krizových stavů a podmínky jejich vyhlášení se v ČR a SR liší.
- **Krizová komunikace:** řízené předávání ověřených a srozumitelných informací mezi zapojenými subjekty a směrem k obyvatelům, návštěvníkům a médiím před, během a po mimořádné události.

II. Bez hranic: přeshraniční spolupráce v praxi

Příhraniční region Zlínského a Trenčínského kraje funguje v praxi jako jeden souvislý celek – hory, lesy, cyklotrasy i řeky nerespektují státní hranici zakreslenou na mapě. Turista, cyklista ani volně žijící zvíře hranici nevnímají, a riziko vzniklé na jedné straně může mít dopad také na straně druhé, zejména u meteorologických jevů, požárů, dopravních omezení nebo událostí na hraničních trasách. Princip „bez hranic" proto není jen deklarací, ale praktickým pravidlem, kterým se řídí složky IZS, destinační společnosti i tento Manuál – a tato kapitola shrnuje, jak by přeshraniční spolupráce měla ideálně fungovat, jaké jsou mezi oběma zeměmi rozdíly v terminologii a systému krizového řízení a jak se má postupovat u situací s přeshraničním přesahem.

Proč region funguje jako jeden celek

- **Navazující horské a lesní celky** – Bílé Karpaty, Javorníky a Beskydy propojují turistické trasy a cyklotrasy překračující státní hranici. Pro návštěvníka je proto důležitá návaznost značení a aktuálních informací na obou stranách.
- **Klimatická a vodní rizika** – bouřky, sucho či silný vítr mohou postihnout obě strany hranice současně. U povodní je však potřeba posuzovat konkrétní tok, povodí a odtokové poměry; blízkost státní hranice sama o sobě neznamená přenos povodně do sousední země.
- **Otevřená hranice v rámci Schengenu** – běžný pohyb přes hranici probíhá bez hraničních kontrol; návštěvník tak často ani nezaregistruje, kdy z ČR přešel na Slovensko nebo naopak. Výjimkou jsou případné namátkové bezpečnostní kontroly, které mohou v blízkosti hranic proběhnout – proto je vhodné mít vždy u sebe platný doklad totožnosti.
- **Společná návštěvnická základna** – řada turistů a cykloturistů plánuje výlet po obou stranách hranice v rámci jednoho dne, aniž by rozlišovala, kde končí Zlínský a začíná Trenčínský kraj.

Přeshraniční spolupráce záchranných složek v praxi

Přeshraniční spolupráce umožňuje podle potřeby zapojit síly a prostředky z druhé strany hranice. O jejich nasazení rozhodují příslušná operační střediska a orgány podle platných pravidel a dohod. DMO ani poskytovatel služeb neurčují, která jednotka má zasahovat. Pro místní připravenost je vhodné s příslušnými složkami předem ověřit územní působnost a kontakty; nelze automaticky předpokládat stejné pokrytí horskou službou v každém pohoří.

Právním základem pro nasazení sil a prostředků jedné země na území druhé je mezistátní dohoda mezi Českou republikou a Slovenskou republikou o vzájemné pomoci při katastrofách, živelních pohromách a jiných mimořádných událostech, která oběma stranám umožňuje operativně si vypomoci technikou i osobami.



Krizové řízení a IZS na obou stranách hranice – jak systémy fungují

Následující přehled shrnuje, jak je organizováno krizové řízení a integrovaný záchranný systém v České republice a ve Slovenské republice, kdo na které straně hranice o čem rozhoduje a na koho se subjekt cestovního ruchu obrací. Cílem je, aby český partner rozuměl slovenskému systému a slovenský partner českému. Platí přitom, že organizace destinačního managementu (CCR ZK, oblastní DMO, KOCR ani OOCR) nejsou v žádném z obou systémů orgánem krizového řízení ani složkou IZS – jsou uživateli informací, které tyto systémy vytvářejí.

Úroveň	Česká republika	Slovenská republika
Stát	Vláda ČR (vyhlašuje nouzový stav), Ministerstvo vnitra – generální ředitelství HZS ČR, Ústřední krizový štáb.	Vláda SR (vyhlašuje núdzový stav a mimoriadnu situáciu pro rozsáhlejší území), Bezpečnostná rada SR, Ministerstvo vnútra SR – sekcia krízového riadenia, Ústredný krízový štáb.
Kraj	Hejtman (může vyhlásit stav nebezpečí), krajský úřad – pracoviště krizového řízení, bezpečnostní rada kraje, krizový štáb kraje. HZS kraje s krajským operačním a informačním střediskem (KOPIS), které provozuje také telefonní centrum tísňového volání 112.	Okresný úrad v sídle kraja (v Trenčíne) – odbor krízového riadenia: orgán státní správy, může vyhlásit mimoriadnu situáciu na území kraje, řídí záchranné práce a evakuaci přesahující území okresu; bezpečnostná rada kraja, krízový štáb. Při okresnom úrade v sídle kraja působí koordinačné stredisko IZS (KS IZS), které přijímá tísňová volání na linku 112 a koordinuje záchranné složky. Trenčiansky samosprávny kraj (TSK) je krajská samospráva – kompetence státní správy v krizovém řízení nemá; zajišťuje připravenost vlastních organizací (školy, nemocnice, správa ciest).
Okres / ORP	Starosta obce s rozšířenou působností (ORP), bezpečnostní rada ORP, krizový štáb ORP; ORP koordinuje přípravu na krizové situace ve svém správním obvodu. Ve Zlínském kraji je 13 ORP.	Okresný úrad – odbor krízového riadenia (v Trenčínském kraji: Trenčín, Bánovce nad Bebravou, Ilava, Myjava, Nové Mesto nad Váhom, Partizánske, Považská Bystrica, Prievidza, Púchov): může vyhlásit mimoriadnu situáciu na území okresu, řídí záchranné práce a evakuaci přesahující území obce; bezpečnostná rada okresu, krízový štáb okresného úradu.

Úroveň	Česká republika	Slovenská republika
Obec	Starosta – varování a informování obyvatel, evakuace, nouzové přežití, krizový štáb obce, jednotka sboru dobrovolných hasičů (JSDH).	Starosta (primátor) – môže vyhlásit mimoriadnu situáciu na území obce, zabezpečuje varování (hlásna a informačná služba civilnej ochrany), evakuaci a núdzové ubytovanie, krízový štáb obce, dobrovoľný hasičský zbor obce (DHZO).
Tísňové volání	112 – telefonní centrum tísňového volání při HZS kraje; 150 hasiči, 155 ZZS, 158 policie; 1210 Horská služba ČR.	112 – koordinačné stredisko IZS při okresnom úrade v sídle kraja; 150 HaZZ, 155 operačné stredisko ZZS, 158 Policajný zbor; 18 300 Horská záchranná služba.
Právně vymezené stavy	Mimořádná událost (zákon o IZS); krizové stavy: stav nebezpečí (hejtman), nouzový stav (vláda), stav ohrožení státu. Obec žádný krizový stav nevyhlašuje.	Mimoriadna udalosť a mimoriadna situácia (zákon č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane) – mimoriadnu situáciu vyhlašuje podle rozsahu obec, okresný úrad, okresný úrad v sídle kraja nebo vláda; krízová situácia, núdzový stav a výnimočný stav (ústavný zákon č. 227/2002 Z. z., zákon č. 387/2002 Z. z.).
Varování obyvatel	Jednotný systém varování a vyrozumění (sirény, „všeobecná výstraha"), obecní rozhlas, SMS a mobilní aplikace obcí.	Varovné signály civilnej ochrany „Všeobecné ohrozenie" (2 min kolísavý tón) a „Ohrozenie vodou" (6 min stály tón) doplněné hovorenou informáciou; miestny rozhlas obce.

Kde se slovenský systém liší od českého – nejčastější omyly

Okresný úrad není obdobou ORP: je to orgán státní správy (řízený MV SR), nikoli samospráva. Trenčiansky samosprávny kraj není obdobou krajského úřadu v krizovém řízení – tuto roli plní Okresný úrad Trenčín. Linku 112 na slovenské straně obsluhuje koordinačné stredisko IZS při okresnom úrade v sídle kraja, nikoli hasiči. Zkratka HZS znamená na Slovensku Horskou záchrannou službu. Mimoriadnu situáciu může na svém území vyhlásit i obec – v ČR obec žádný krizový stav nevyhlašuje. Pro DMO z toho plyne: na slovenské straně ověřovat rozsah opatření u obce a příslušného okresného úradu, na české u obce, ORP a krajského úřadu.



Terminologický slovníček ČR–SR

Přestože systémy krizového řízení obou zemí vycházejí z podobných principů, liší se v názvosloví. Znalost základních ekvivalentů usnadňuje komunikaci mezi partnery na obou stranách hranice.

Pojem v ČR	Pojem v SR	Poznámka
Hasičský záchranný sbor ČR (HZS ČR)	Hasičský a záchranný zbor (HaZZ)	Obdobná role při řešení mimořádných událostí; odlišný oficiální název a zkratka.
Zdravotnická záchranná služba (ZZS)	Záchranná zdravotná služba (ZZS)	Obdobná role; shodná zkratka.
Policie ČR (PČR)	Policajný zbor (PZ)	Obdobná role; odlišný oficiální název a zkratka.
Horská služba ČR (HS ČR)	Horská záchranná služba (HZS)	Pozor na shodu zkratky „HZS“ s tuzemským hasičským sborem – v ČR znamená HZS hasiče, v SR horskou záchrannou službu.
Krizové řízení	Krízové riadenie	Obdobný pojem, konkrétní právní a institucionální rámec se liší.
Mimořádná událost	Mimoriadna udalosť	Událost ohrožující život, zdraví, majetek nebo životní prostředí, která vyžaduje odpovídající reakci; základní pojem používaný v tomto manuálu.
Krizová situace	Mimoriadna situácia	Nejde o přesné právní ekvivalenty; podmínky vzniku/vyhlášení a právní důsledky upravují národní předpisy odlišně.
Obec s rozšířenou působností (ORP)	Bez přímého ekvivalentu	Kompetence české ORP jsou v SR rozděleny mezi různé subjekty; pro krizové řízení je významný zejména okresný úrad, případně obec podle rozsahu události.
Krajský úřad / hejtman	Okresný úrad v sídle kraja / samosprávny kraj	Nejde o přímé ekvivalenty. Na slovenské straně je nutné rozlišovat výkon státní správy a krajskou samosprávu.
Integrovaný záchranný systém (IZS)	Integrovaný záchranný systém (IZS)	Shodné označení; konkrétní organizace systému a kompetence se řídí národní legislativou.

Rychlý přehled pro pohyb po obou stranách hranice

Následující body shrnují základní zásady pro bezpečný pohyb a postup v příhraničním prostoru, a to jak při běžném pohybu mezi Českou a Slovenskou republikou, tak při řešení mimořádné události s přeshraničním přesahem:

1. Tísňové číslo 112 lze použít na obou stranách hranice. Pro běžné mobilní volání musí být dostupná alespoň jedna mobilní síť; telefon může využít i síť jiného operátora. Bez signálu jakékoli mobilní sítě nelze hovor uskutečnit.
2. Při události v příhraničí se volající nemusí snažit sám určit, která národní složka má zasahovat. Operační středisko podle polohy, charakteru události a dostupných sil zajistí vyslání příslušné pomoci a v případě potřeby také přeshraniční součinnost.
3. Aplikace Záchranka umožňuje při použití jak v Česku, tak na Slovensku kontaktovat místní záchranné složky a předat údaje o poloze; konkrétní způsob spojení závisí na místě a typu požadované pomoci.
4. Pokud to volající ví, je vhodné při tísňovém volání uvést odhad, na které straně hranice se přibližně nachází – urychlí to předání hovoru správnému operačnímu středisku.
5. Mít u sebe platný doklad totožnosti i v rámci Schengenu – v blízkosti hranic mohou proběhnout namátkové kontroly.

Komunikace bez hranic

U události s přeshraničním dopadem mají partnerské DMO sladit ověřený obsah zpráv, zejména vymezení území, omezení, časy a pokyny. Podle adresátů mohou vydat společné sdělení nebo odpovídající jazykové verze. Příprava překladu nesmí zdržet bezprostřední varování. Pro rychlou výměnu informací je vhodné předem určit kontaktní osoby a přímý komunikační kanál mezi CCR ZK, oblastními DMO a slovenskými partnery.

Příklad z praxe: přívalové povodně v česko-slovenském příhraničí

Silné srážky zasáhnou okolí Strání na české straně a obcí Nová Bošáca a Moravské Lieskové na Slovensku. Lokální rozlivy vodních toků a poškození cest mohou omezit turistické trasy, příjezdové komunikace i dostupnost služeb. Dopady se však mezi jednotlivými obcemi a údolími liší; omezení v jedné lokalitě automaticky neznamená uzavření celého příhraničního území.

Pro DMO z toho plyne: ověřit konkrétní omezení u obcí a příslušných orgánů na obou stranách hranice, sladit obsah sdělení s partnerskou destinační organizací a předat návštěvníkům přesné vymezení dotčených tras a komunikací, praktické pokyny a čas aktualizace. Informace o dalších fungujících službách a náhradních trasách uvádět pouze po ověření. Obnovení přístupu oznámit až po potvrzení odpovědným orgánem nebo správcem příslušného úseku.

Příklad je modelový a nepopisuje konkrétní historickou událost.



Bez hranic v prevenci, vzdělávání a cvičeních

Princip „bez hranic" by se měl promítnout i do preventivních aktivit – společné nebo vzájemně sladěné vzdělávací kampaně pro návštěvníky, výměna zkušeností mezi školeními pro poskytovatele služeb na obou stranách a pravidelná účast slovenských partnerů na cvičeních IZS pořádaných ve Zlínském kraji (a naopak) posilují reálnou připravenost na situace, které region řeší společně.

Doporučení: pravidelný přeshraniční kulatý stůl

Doporučujeme pravidelná, alespoň každoroční setkání zástupců CCR ZK, Krajského úřadu Zlínského kraje, Trenčianskeho samosprávneho kraja, organizace Krajská organizácia cestovného ruchu – Trenčín región, partnerských destinačních organizací a relevantních záchranných složek obou zemí. Cílem je sdílet zkušenosti, aktualizovat kontakty a domluvit další rozvoj přeshraniční spolupráce.



III. Role a odpovědnosti jednotlivých aktérů při mimořádných událostech

Úspěšné zvládnutí mimořádné události v cestovním ruchu stojí na tom, že každý aktér přesně ví, kde končí jeho pravomoc a kde začíná povinnost někoho jiného. Systém je odstupňován od státu přes samosprávu až po soukromé subjekty. Tato kapitola shrnuje role klíčových aktérů tak, jak vyplývají ze zákonného postavení a z Analýzy rizik – včetně poskytovatelů služeb, kteří se vedle plnění svých zákonných povinností mohou zapojovat také dobrovolnou pomocí.

Obce a města

Obec představuje jeden ze základních článků systému přípravy na mimořádné události a jejich řešení. Starosta, resp. primátor, a další orgány obce plní úkoly stanovené národní legislativou, zejména v oblasti připravenosti obce, varování a informování obyvatel, evakuace a zajištění nezbytných opatření na území obce. Při řešení závažnějších událostí obec spolupracuje s dalšími orgány krizového řízení a složkami IZS.

- **Varování a evakuace** – obec v rozsahu stanoveném právními předpisy zajišťuje funkčnost místního varovného systému, podílí se na varování, informování a evakuaci osob na svém území a spolupracuje při tom se složkami IZS a dalšími příslušnými orgány.
- **Zřízení krizového štábu obce** – u obce s rozšířenou působností starosta zřizuje a řídí krizový štáb ORP; starosta jiné obce může krizový štáb obce zřídit jako svůj pracovní orgán.
- **Organizace JSDH/DHZO** – obec jako zřizovatel zabezpečuje podmínky pro činnost své jednotky požární ochrany v rozsahu stanoveném právními předpisy; tyto jednotky jsou hlavní silou při odstraňování následků mimořádných událostí.
- **Nouzové přežití** – v rámci připravenosti na evakuaci a nouzové přežití je vhodné mít předem vytipované využitelné objekty a kapacity podle místních podmínek a příslušné plánovací dokumentace (tělocvičny, kulturní domy) pro nouzové ubytování a zajištění stravy pro evakuované občany či turisty; tento seznam je vhodné doplnit i o dobrovolně nabídnutou kapacitu poskytovatelů služeb (viz níže).

Pořadatelé veřejných akcí

Pořadatel festivalu, slavnosti nebo sportovního podniku sice není orgánem krizového řízení, odpovídá však v rozsahu vyplývajícím z právních předpisů, smluvních vztahů a konkrétních podmínek akce za její bezpečnou přípravu a průběh.

- **Zpracování plánu zajištění bezpečnosti** – rozsah bezpečnostní dokumentace a způsob jejího projednání se odvíjí od charakteru, velikosti a rizikovosti konkrétní akce a od příslušných právních a správních požadavků.
- **Vedení asistenčních složek na místě** – bezpečnostní služba (security), pořadatelská služba a zdravotnický dozor; po příjezdu zasahujících složek poskytuje pořadatel potřebnou součinnost a v prostoru zásahu postupuje podle pokynů velitele zásahu a příslušných složek.

- **Rozhodnutí o přerušení či zrušení akce** – nejtěžší role pořadatele. Pořadatel má předem určit osobu oprávněnou včas rozhodnout o omezení, přerušení nebo ukončení programu a aktivaci připravených bezpečnostních opatření.
- **Součinnost s IZS** – při hromadném neštěstí musí pořadatel okamžitě uvolnit únikové zóny, navigovat techniku IZS do areálu a podřídit se pokynům velitele zásahu.

Organizace destinačního managementu a centrály cestovního ruchu

Organizace destinačního managementu – v ČR krajská centrála (Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje) a oblastní DMO, v SR krajská organizácia cestovného ruchu (KOCR Trenčín región) a oblastné organizácie cestovného ruchu (OOCR) – nejsou součástí systému krizového řízení ani integrovaného záchranného systému a nemají žádnou rozhodovací ani výkonnou roli při řízení zásahu. Nevelí zásahu, nevyhlašují mimořádnou situaci ani krizový stav, nenařizují evakuaci ani uzavírky a nerozhodují o tom, zda je území bezpečné. Jejich úlohou je především koordinace ověřených informací v rámci sítě cestovního ruchu, komunikace směrem k návštěvníkům a partnerům a následná práce s reputací destinace po odeznění události. V této roli jsou přesto nezastupitelné – nikdo jiný nemá k návštěvníkům, ubytovatelům a infocentrům tak přímý přístup.

- **Informační a varovný kanál pro turisty** – cizinci a turisté v hotelech neposlouchají místní rozhlas a často nesledují regionální zprávy. Destinační společnost disponuje sítí kontaktů na infocentra, hotely a penziony a v případě hrozící nebo probíhající mimořádné události předává ověřené informace přímo ubytovatelům, v jazykových mutacích.
- **Management reputace po události** – po odeznění mimořádné události předává destinační společnost ověřené informace o obnovení provozu konkrétních lokalit a služeb, aby návštěvníci mohli plánovat cestu podle skutečného stavu (podrobně viz kapitola VIII).
- **Vzdělávání partnerů** – organizace školení pro hoteliéry, provozovatele atrakcí a poskytovatele služeb zaměřených na bezpečnost, zvládání krizí, první pomoc a předávání informací návštěvníkům.

Krajská a oblastní úroveň destinačního managementu na obou stranách hranice

Role krajské a oblastní úrovně se liší rozsahem území, adresáty a kanály, nikoli povahou – žádná z nich nepřebírá kompetence orgánů krizového řízení. Dělbu komunikace mezi oběma úrovněmi podrobně stanovuje kapitola VI.



Úroveň	Česká republika	Slovenská republika	Role při mimořádné události
Krajská DMO	Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje, o. p. s. (CCR ZK), zřízená Zlínským krajem.	Krajská organizácia cestovného ruchu Trenčín región (KOCR), založená v roce 2015 Trenčianskym samosprávnym krajom a OOCR podle zákona č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu.	Ověřený souhrn dopadů na cestovní ruch v kraji; komunikace s celostátními a zahraničními médii a cestovními kancelářemi; koordinace oblastních DMO / OOCR; sladění obsahu s partnerem za hranicí; vedení reputační komunikace za destinaci.
Oblastní DMO	Valašsko (Destinační společnost Valašsko), Zlínsko a Luhačovicko (Luhačovské Zálesí, o. p. s.), Kroměřížsko (Kroměřížsko – sdružení pro cestovní ruch, z. s.), Slovácko (Region Slovácko – sdružení pro rozvoj cestovního ruchu).	OOCR Región Horné Považie, OOCR Trenčianske Teplice, OOCR Región Horná Nitra – Bojnice, OOCR Región Považie; zakládají je města, obce a podnikatelé v cestovním ruchu.	První místní sdělení pro cestovní ruch; ověření u obce, IZS nebo správce; distribuce ověřené informace partnerské síti (TIC, ubytovatelé, atraktivity, pořadatelé); informování krajské úrovně; aktualizace a ukončení omezení.
Turistická informační centra	TIC zřizovaná zpravidla obcemi nebo oblastními DMO.	Turistické informačné centrá zřizované mestami, obcemi nebo OOCR.	Osobní předání ověřených pokynů návštěvníkům, kteří jsou na místě; nabídka zázemí podle pokynů obce.
Co žádná úroveň nedělá	Nevyhlašuje krizové stavy, nevelí zásahu, nenařizuje evakuaci ani uzavírky, nerozhoduje o bezpečnosti území.	Nevyhlasuje mimoriadnu situáciu, nevelí zásahu, nenariaďuje evakuáciu ani uzávierky, nerozhoduje o bezpečnosti územia.	Informace o zásahu, příčinách a obětech poskytují výhradně složky IZS a příslušné orgány; DMO je přebírá pouze jako veřejné oficiální sdělení s uvedením zdroje.

Návštěvníci a turisté

Návštěvník nebo turista není v systému krizového řízení jen pasivním příjemcem pomoci a informací – i jeho vlastní chování v terénu je jednou z rolí, se kterou tento Manuál počítá. Návštěvníci bývají díky své přítomnosti přímo v terénu často první, kdo si mimořádné události všimne, ještě dříve, než se o ní dozví kterýkoli formální aktér.



- **Nahlásit zjištěné nebezpečí** – při bezprostředním ohrožení osob, požáru nebo jiné naléhavé události přivolat pomoc na tísňové lince. Poškozené značení nebo jinou nenaléhavou závadu předat správci, obci nebo kanálem pro hlášení nebezpečných míst (viz kapitola IX).
- **Pomoci, pokud je to možné bez ohrožení vlastní bezpečnosti** – podat základní první pomoc, upozornit ostatní osoby v okolí, počkat na místě do příjezdu složek IZS a poskytnout jim informace. Návštěvník by se však nikdy neměl vystavovat riziku, na které nemá odborné vybavení ani znalosti (např. sám hasit rozsáhlejší požár nebo vstupovat do nebezpečného terénu) – vlastní bezpečnost je vždy na prvním místě.
- **Nebýt lhostejný ani nevšímavý** – i drobná všímavost (nahlásit podezřele opuštěné zavazadlo, upozornit skupinu na blížící se bouřku, ohlásit se u poskytovatele služeb před náročnější trasou) přispívá k bezpečí celého regionu; lhostejnost naopak prodlužuje dobu, než se o hrozící nebo probíhající události dozvědí ti, kdo mohou reálně zasáhnout.
- **Respektovat pokyny složek IZS, pořadatelů a poskytovatelů služeb** – v okamžiku krize se řídit instrukcemi osob, které mají situaci na starosti, a nekomplikovat zásah vlastní improvizací.
- **Vědět, na koho se obrátit** – znát tísňová čísla, mít nainstalovanou aplikaci Záchranka a před náročnější trasou se informovat u poskytovatele služeb nebo destinační společnosti o aktuálních rizicích (viz kapitola IX).

Poskytovatelé služeb (ubytovatelé, restaurace, správci památek)

Důležitou, leč mnohdy opomíjenou skupinou jsou poskytovatelé služeb v cestovním ruchu – majitelé penzionů, provozovatelé restaurací, správci památek, provozovatelé kempů nebo horských chat. Přestože zpravidla nejsou součástí základních složek IZS ani orgánů krizového řízení, při mimořádných událostech mohou sehrávat významnou podpůrnou roli. V praxi jsou často těmi, kdo jsou návštěvníkům nejblíže, disponují vhodnými prostory, vybavením nebo místní znalostí a mohou pomoci například poskytnutím dočasného úkrytu, zázemí, informací či základní pomoci. Jejich zapojení může být dobrovolné, v zákonem stanovených případech však může být právnickým, podnikajícím fyzickým či fyzickým osobám příslušným orgánem uložena také povinnost poskytnout potřebnou součinnost nebo věcné prostředky.

Dobrovolná spolupráce a solidarita

Manuál podporuje především dobrovolné zapojení poskytovatelů služeb do pomoci při mimořádných událostech. Nabízí proto jednoduchý způsob, jak ochotu poskytnout například dočasné zázemí, úkryt, ubytování, stravu či jinou pomoc předem evidovat a v případě potřeby efektivně využít. Tím nejsou dotčeny povinnosti, které mohou být fyzickým či právnickým osobám v konkrétních situacích uloženy podle právních předpisů České nebo Slovenské republiky.

Aby poskytovatel služeb věděl, jak se při mimořádných událostech zachovat, měl by si předem umět odpovědět na dvě jednoduché otázky:



1. **„Vím, na koho se obrátit, když u mě nebo v mém okolí nastane mimořádná událost?“** – Poskytovatel služeb by měl mít při ruce (na recepci, u pokladny, v kanceláři) kontaktní kartičku s tísňovou linkou 112, číslem na Horskou službu, kontaktem na starostu obce a na oblastní destinační společnost. V krizi se hledá kontakt ve stresu a pod tlakem – proto musí být viditelný a připravený předem, ne dohledávaný za pochodu.
2. **„Vím, komu a jak nahlásit, že mohu pomoci?“** – Pokud má ubytovatel volná lůžka, restaurace prostor k dočasnému přečkání nepohody nebo hrad prostory využitelné jako shromaždiště, měl by poskytovatel vědět, že tuto nabídku může kdykoli (i mimo událost, preventivně) nahlásit obci nebo oblastní destinační společnosti, která ji zařadí do neformálního přehledu dostupné kapacity pro nouzové situace. V okamžiku mimořádné události se pak taková nabídka nemusí složitě zjišťovat – je již předem známá.

– **Formy dobrovolné pomoci:** dočasné ubytování osob zasažených mimořádnou událostí (uzavírka silnice, evakuace, zmeškaný spoj po zrušení dopravy), poskytnutí vytápěného vnitřního prostoru jako přechodného útočiště (např. restaurace při náhlé bouři nebo poklesu teploty), poskytnutí prostoru hradu/zámku/turistického cíle jako shromaždiště pro návštěvníky evakuované z okolního terénu, poskytnutí pitné vody, jídla nebo základního vybavení.
– **Registrace nabídky pomoci:** stačí jednoduché, neformální nahlášení obci nebo oblastní DMO – telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím krátkého formuláře. Poskytovatel uvede zejména počet dostupných lůžek, typ nabízeného prostoru a kontakt na odpovědnou osobu. Obec nebo oblastní DMO může tyto údaje podle místně nastaveného systému evidovat v přehledu dobrovolně nabídnutých kapacit, který je vhodné pravidelně aktualizovat a v případě potřeby zpřístupnit příslušnému krizovému štábu.
– **Role „posledního článku“ k návštěvníkovi**: poskytovatel služeb je zpravidla poslední osobou, se kterou se turista nebo cyklista setká, než se vydá do terénu – na recepci, u večeře, u pokladny hradu. Má proto jedinečnou příležitost předat základní bezpečnostní informace (aktuální výstrahy, doporučení stáhnout aplikaci Záchranka, upozornění na uzavřené trasy) přímo a osobně – viz kapitola IX.

Složky integrovaného záchranného systému

Hasiči (HZS ČR / HaZZ SR) – klíčová složka při řízení zásahu

Při požárech, živelních pohromách, haváriích a řadě dalších mimořádných událostí plní hasiči klíčovou roli při řízení zásahu a koordinaci činnosti zasahujících složek. Velitelem zásahu je zpravidla velitel příslušné hasičské jednotky; konkrétní způsob určení velitele se řídí charakterem události a národními předpisy. V odlehlých obcích mohou být na místě jako první jednotky dobrovolných hasičů (JSDH/DHZO), které zahajují zásah ještě před příjezdem profesionálních jednotek

Policie ČR / Policajný zbor SR

Zajišťují veřejný pořádek a bezpečnost, podílejí se na zabezpečení místa mimořádné události, regulaci dopravy a zajištění přístupových cest pro složky IZS a plní úkoly související s trestnou činností. V příhraničním regionu funguje dlouhodobá spolupráce české a slovenské policie, včetně společných hlídek, přeshraničního pronásledování, společných cvičení a výměny informací.

Zdravotnická záchranná služba (ZZS)

Zajišťuje přednemocniční neodkladnou péči a při hromadném postižení osob také jejich třídění podle odborných hledisek urgentní medicíny. ZZS Zlínského kraje v současnosti neprovozuje vlastní leteckou záchrannou službu; v případě potřeby spolupracuje s LZS v sousedních krajích.

Horská služba ČR (oblast Beskydy) a Horská záchranná služba SR (HZS)

Horská služba a Horská záchranná služba zajišťují pomoc a záchrannou činnost v horském a obtížně přístupném terénu a představují významného partnera ostatních záchranných složek. V příhraničním území je důležitá zejména vzájemná součinnost, rychlé předávání informací a přesná lokalizace osoby vyžadující pomoc, neboť turistické trasy a pohyb návštěvníků často bezprostředně navazují na území sousedního státu.

Orgány krajské / regionální úrovně

Při mimořádné události většího rozsahu se do jejího řešení zapojují orgány vyšších územních úrovní podle rozsahu události a národní legislativy. V ČR plní významnou roli na krajské úrovni hejtman a orgány kraje; za stanovených podmínek může hejtman vyhlásit stav nebezpečí. Krajský úřad Zlínského kraje zajišťuje agendu krizového řízení kraje (oddělení pro zvláštní úkoly v odboru Kancelář hejtmana). Na Slovensku je nutné rozlišovat samosprávny kraj a orgány státní správy – Trenčiansky samosprávny kraj nenahrazuje okresný úrad v sídle kraja; plní vlastní zákonné úkoly v oblasti civilní ochrany a připravenosti; při mimořádné události přesahující územní obvod okresu přebírá příslušné úkoly Okresný úrad Trenčín jako okresný úrad v sídle kraja, který může na území kraje vyhlásit mimoriadnu situáciu a při němž působí koordinačné stredisko IZS. Na úrovni okresů plní obdobnou roli okresné úrady (odbory krízového riadenia), na české straně krizové řízení obcí s rozšířenou působností. Jednotlivé orgány přitom spolupracují se složkami IZS a dalšími subjekty podle charakteru a rozsahu události.

Odborné orgány státní správy a správci území

Do řešení některých typů mimořádných událostí vstupují vedle složek IZS a orgánů krizového řízení také odborné instituce, na které se odkazují karty scénářů v kapitole V. Pro subjekty cestovního ruchu jsou zdrojem ověřených informací o opatřeních ve své působnosti – nikoli o zásahu samotném. Na české straně jde zejména o tyto subjekty:

- Krajská hygienická stanice Zlínského kraje – ochrana veřejného zdraví, protiepidemická opatření při hromadném výskytu infekčního onemocnění, kvalita vod ke koupání.
- Krajská veterinární správa SVS pro Zlínský kraj – nákazy zvířat a zoonózy, veterinární opatření, postup při nálezu uhynulých zvířat.
- AOPK ČR – regionální pracoviště Správa CHKO Bílé Karpaty a Správa CHKO Beskydy – omezení vstupu a uzavírky tras v chráněných územích, ochrana citlivých lokalit, výskyt velkých šelem.
- Český hydrometeorologický ústav – meteorologické a hydrologické výstrahy (SIVS), hlásná a předpovědní povodňová služba; společně s Povodím Moravy.

- Ředitelství silnic Zlínského kraje a ŘSD ČR – sjízdnost a uzavírky silnic II. a III. třídy, resp. I. třídy a dálnic; aktuální dopravní informace poskytuje NDIC (dopravniinfo.cz).
- Lesy ČR a další vlastníci či správci lesů – uzavírky lesních cest při těžbě a po polomech.
- Klub českých turistů – správa turistického značení, informace o přeložených či zrušených trasách.
- Krajský úřad Zlínského kraje – oddělení pro zvláštní úkoly (odbor Kancelář hejtmana) a krizové řízení obcí s rozšířenou působností – potvrzení vyhlášených opatření krajské a okresní úrovně (viz výše).

Slovenští aktéři a jejich kompetence – Trenčínský kraj

Slovenská strana má vlastní strukturu orgánů krizového řízení a záchranných složek, která se od české liší názvoslovím i dělbou kompetencí mezi státní správou a samosprávou. Následující přehled shrnuje aktéry, se kterými se při mimořádné události setkají zejména KOCR, OOCR a poskytovatelé služeb v Trenčínském kraji, a ke každému uvádí český protějšek. Srovnání obou systémů obsahuje kapitola II, kontakty Příloha D.

Aktér (SR)	Kompetence při mimořádné události	Význam pro cestovní ruch / český protějšek
Okresný úrad Trenčín – odbor krízového riadenia (okresný úrad v sídle kraja)	Krizové řízení a civilná ochrana za kraj; vyhlašuje a odvolává mimoriadnu situáciu na území kraje; řídí záchranné práce přesahující okres; provozuje koordinačné stredisko IZS (112).	Oficiální zdroj informací o vyhlášené mimoriadnej situácii a opatřeních na úrovni kraje; místo, kde KOCR ověřuje rozsah omezení. Protějšek: Krajský úřad Zlínského kraje – oddělení pro zvláštní úkoly.
Okresné úrady v okresech kraje – odbory krízového riadenia	Mimoriadna situácia na území okresu; analýza rizik území; informačný systém civilnej ochrany; řízení evakuace přesahující obec.	Ověření opatření s dopadem na více obcí (uzavírky, evakuace). Protějšek: krizové řízení ORP.
Obce a mestá (Trenčín, Trenčianske Teplice, Bojnice, Nové Mesto nad Váhom, Púchov, Považská Bystrica…)	Starosta vyhlašuje mimoriadnu situáciu na území obce, zabezpečuje varování, evakuaci, núdzové ubytovanie, vede krízový štáb obce.	První místní zdroj informací o omezeních pro OOCR a poskytovatele služeb. Protějšek: obec / starosta.
Krajské riaditeľstvo Hasičského a záchranného zboru v Trenčíne a okresné riaditeľstvá HaZZ	Řízení zásahu (velitel zásahu), záchranné a likvidační práce, technická pomoc; veřejné informace o zásazích prostřednictvím hovorcu.	Informace o uzavření prostoru zásahu – zpravidla přes obec, okresný úrad nebo hovorcu KR HaZZ, nikdy přes tísňové linky. Protějšek: HZS Zlínského kraje.

Aktér (SR)	Kompetence při mimořádné události	Význam pro cestovní ruch / český protějšek
Krajské riaditeľstvo Policajného zboru v Trenčíne	Veřejný pořádek, uzavírky a regulace dopravy, pátrání po osobách, trestná činnost; přeshraniční spolupráce s Policií ČR.	Informace o dopravních omezeních a pátracích akcích (veřejné výzvy). Protějšek: Krajské ředitelství policie Zlínského kraje.
Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR – krajské operačné stredisko Trenčín	Příjem tísňové linky 155, řízení posádek záchranné zdravotnej služby a vrtuľníkovej ZZS (VZZS).	S DMO sdílí veřejné informace prostřednictvím mluvčího nebo jiného určeného kontaktu. Protějšek: ZZS Zlínského kraje.
Horská záchranná služba (HZS)	Záchranná činnost v rozsahu zákonné působnosti; konkrétní zajištění pomoci v lokalitě ověřit předem.	Preventivní informace a výstrahy pro horský terén; před uvedením v materiálech pro návštěvníky ověřit, zda daná lokalita spadá do působnosti HZS. Protějšek: Horská služba ČR (oblast Beskydy).
Regionálne úrady verejného zdravotníctva (RÚVZ) so sídlom v Trenčíne, Považskej Bystrici a Prievidzi	Ochrana veřejného zdraví, protiepidemická opatření, kvalita vod ke koupání.	Ověření opatření při hromadném výskytu infekce a při zákazech koupání. Protějšek: Krajská hygienická stanice Zlínského kraje.
Štátna ochrana prírody SR – Správa CHKO Biele Karpaty (Nemšová), Správa CHKO Strážovské vrchy (Považská Bystrica)	Správa chráněných území, omezení vstupu, značení, problematika velkých šelem (zásahový tím pre medveďa hnedého).	Ověřené informace o uzavírkách v chráněných územích a o výskytu zvěře. Protějšek: AOPK ČR – Správa CHKO Bílé Karpaty / Beskydy.
Regionálna veterinárna a potravinová správa (RVPS)	Nákazy zvířat, veterinární opatření, nálezy uhynulých zvířat.	Ověření veterinárních opatření s dopadem na pohyb v krajině. Protějšek: Krajská veterinární správa SVS pro Zlínský kraj.
Slovenský hydrometeorologický ústav (SHMÚ)	Meteorologické a hydrologické výstrahy (stupně 1–3), povodňové zpravodajství.	Jediný oficiální zdroj výstrah na slovenské straně; DMO výstrahy přebírá, nevytváří vlastní předpovědi. Protějšek: ČHMÚ.

Aktér (SR)	Kompetence při mimořádné události	Význam pro cestovní ruch / český protějšek
Správa ciest Trenčianskeho samosprávneho kraja, Slovenská správa ciest, Národná diaľničná spoločnosť	Sjízdnost a uzavírky silnic II. a III. třídy (TSK), silnic I. třídy (SSC) a dálnic (NDS).	Ověřené informace o průjezdnosti pro návštěvníky. Protějšek: Ředitelství silnic Zlínského kraje, ŘSD ČR.
KOCR Trenčín región a oblastné organizácie cestovného ruchu (OOCR)	Destinační management podle zákona č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu. Nejsou orgánem krizového řízení ani složkou IZS.	Přebírají a šíří ověřené informace pro návštěvníky; partner CCR ZK a oblastních DMO pro sladění přeshraniční komunikace (viz kapitola III).

Přehled rolí a odpovědností

Aktér	Hlavní role a odpovědnost	Kdy se zapojuje	Oprávnění, povinnosti a doporučené postupy
Pořadatel akce	Prevence a příprava na mimořádné události, bezpečnost účastníků, vyhodnocování rizik, včasné přerušení či ukončení akce a zahájení předem připravených opatření k bezpečnému opuštění či vyklizení prostoru podle charakteru události; součinnost s IZS	Od přípravy akce, v jejím průběhu i při řešení mimořádné události	**Oprávnění:** rozhodnout o přerušení, ukončení, přesunu nebo zrušení akce; vydávat pokyny účastníkům; řídit pořadatelskou a bezpečnostní službu do příjezdu složek IZS. **Povinnosti**: plnit požadavky na bezpečnost a dokumentaci v rozsahu vyžadovaném pro konkrétní akci; poskytnout zákonem stanovenou součinnost IZS. Doporučený postup: předem určit osobu oprávněnou rozhodnout a způsob předávání pokynů.



Aktér	Hlavní role a odpovědnost	Kdy se zapojuje	Oprávnění, povinnosti a doporučené postupy
Obec / starosta	Připravenost obce, varování a informování obyvatel, zajištění stanovených opatření na území obce a součinnost se složkami IZS a dalšími orgány	Při přípravě na mimořádné události a při jejich řešení na území obce	**Oprávnění:** varovat a informovat osoby na území obce; nařizovat evakuaci a další opatření v rozsahu zákona; zřídit krizový štáb; v zákonem stanovených případech vyžadovat součinnost a věcné prostředky. **Povinnosti:** připravenost obce a funkční varovný systém; zajištění evakuace a nouzového přežití; součinnost se složkami IZS a orgány krizového řízení; informování obyvatel i návštěvníků.
Destinační společnost / DMO	Prevence a edukace návštěvníků a partnerů; předávání ověřených informací návštěvníkům, TIC, ubytovatelům a dalším subjektům; komunikace při obnově cestovního ruchu	Průběžně v rámci prevence, během mimořádné události jako informační článek a po jejím odeznění	**Oprávnění:** zveřejňovat vlastním jménem informace o dopadu události na cestovní ruch a distribuovat je partnerskou sítí; vyjadřovat se médiím k dopadům na cestovní ruch a k obnově; koordinovat komunikaci s partnerskou DMO za hranicí. **Doporučené postupy:** předávat ověřené informace se zdrojem a časem; nepřebírat zásahové kompetence; aktualizovat a ukončovat zprávy o omezeních; udržovat kontakty partnerů. Konkrétní odpovědnosti stanovit dohodou mezi partnery.
Návštěvník / turista	Dbá na vlastní bezpečnost, sleduje dostupné informace a výstrahy, respektuje pokyny odpovědných orgánů a v případě potřeby přivolá pomoc	Po celou dobu pobytu; aktivně zejména při zjištění nebezpečí nebo vzniku mimořádné události	Možnosti: při nouzi přivolat pomoc; využít zveřejněné informace a nabídnuté nouzové zázemí podle jeho kapacity, bezpečnosti a podmínek provozovatele. **Povinnosti:** dbát na vlastní bezpečnost; respektovat uzavírky, zákazy a pokyny složek IZS, pořadatelů a poskytovatelů služeb; v rámci svých možností poskytnout pomoc osobě v ohrožení a událost ohlásit.

Aktér	Hlavní role a odpovědnost	Kdy se zapojuje	Oprávnění, povinnosti a doporučené postupy
Poskytovatel služeb v CR	Informování hostů a návštěvníků, zajištění bezpečnosti v rámci vlastního provozu; podle možností dobrovolná pomoc a součinnost při řešení události*	Průběžně; zejména při ohrožení vlastního provozu, hostů nebo návštěvníků	**Oprávnění:** informovat vlastní hosty; z bezpečnostních důvodů omezit nebo přerušit vlastní provoz; dobrovolně nabídnout kapacitu nebo pomoc. **Povinnosti**: plnit požadavky na bezpečnost vlastního provozu a zákonem uloženou součinnost. Doporučený postup: předávat hostům ověřené informace a průběžně upřesňovat dostupnou pomoc.
HZS ČR / HaZZ SR a jednotky PO	Záchranné a likvidační práce; při společném zásahu zpravidla řízení a koordinace zasahujících složek na místě	Po aktivaci a vyslání k zásahu; konkrétní velení závisí na charakteru události	**Oprávnění:** řídit zásah – velitel zásahu vydává závazné pokyny, uzavírá prostor, nařizuje vyklizení a vyžaduje součinnost a věcnou pomoc. **Povinnosti:** provádět záchranné a likvidační práce; koordinovat zasahující složky; v rozsahu své působnosti informovat obec a příslušné orgány.
Policie ČR / Policajný zbor SR	Veřejný pořádek a bezpečnost, regulace dopravy, zabezpečení místa události, plnění policejních úkolů a součinnost s dalšími složkami	Podle charakteru události a potřeby zásahu	**Oprávnění:** uzavřít místo události, regulovat a odklonit dopravu, vykázat osoby, zajišťovat veřejný pořádek; vyžadovat součinnost. **Povinnosti:** zajistit bezpečnost a přístupové cesty pro složky IZS; šetřit trestnou činnost; součinnost s policií druhé země.
ZZS	Poskytování přednemocniční neodkladné péče, řešení zdravotních následků události a postupy při hromadném postižení osob	Při událostech vyžadujících zdravotnickou pomoc	**Oprávnění:** rozhodovat o třídění a směrování postižených osob; vyžadovat součinnost na místě. **Povinnosti:** poskytnout přednemocniční neodkladnou péči; informace o zdravotním stavu postižených sdělovat pouze v mezích právních předpisů.

Aktér	Hlavní role a odpovědnost	Kdy se zapojuje	Oprávnění, povinnosti a doporučené postupy
HS ČR / HZS SR	Záchranná činnost a pomoc osobám v horském a obtížně přístupném terénu	Při událostech v území a situacích spadajících do jejich působnosti	Působnost a oprávnění se v ČR a SR liší. Záchranu a preventivní činnost zajišťují v rozsahu svého postavení; pravomoc omezit vstup nelze automaticky přisuzovat oběma službám stejně. Úkoly podle příslušného právního a organizačního rámce: záchranná, preventivní a informační činnost. Přeshraniční součinnost podle potřeby a příslušných dohod.
Orgány krajské / regionální úrovně	Koordinace a plnění úkolů podle rozsahu události a příslušné národní legislativy	Při událostech vyžadujících koordinaci nebo opatření nad rámec místní úrovně	**Oprávnění:** v ČR může hejtman vyhlásit stav nebezpečí, v SR okresný úrad v sídle kraja mimoriadnu situáciu; koordinovat řešení událostí přesahujících území obce. **Povinnosti:** koordinace a plnění úkolů podle národní legislativy; informování veřejnosti o opatřeních krajské úrovně.

**Pozn.: dobrovolným zapojením nejsou dotčeny povinnosti, které mohou být fyzickým či právnickým osobám v konkrétních případech uloženy podle právních předpisů ČR nebo SR.*

Tabulka je orientační. Zákonné povinnosti a oprávnění se uplatní pouze v rozsahu a za podmínek příslušných předpisů ČR nebo SR; nejsou ve všech ohledech shodné. Doporučené komunikační postupy DMO a partnerů nejsou samy o sobě zákonnými povinnostmi a jejich zajištění je potřeba předem dohodnout.

IV. Procesní schémata řešení mimořádných událostí

Tato kapitola představuje obecný procesní rámec pro postup při mimořádné události, využitelný bez ohledu na její konkrétní typ. Pomocí jednoduchých procesních schémat ukazuje, jak na sebe prakticky navazují první reakce, přivolání odborné pomoci, zapojení jednotlivých aktérů, opatření vůči návštěvníkům a následné kroky. Na tento obecný rámec navazuje následující kapitola, která jej rozpracovává pro konkrétní typy mimořádných událostí identifikované v Analýze rizik.

Cílem kapitoly není vytvářet novou linii velení ani nahrazovat zákonné postupy složek IZS a orgánů krizového řízení. Schémata slouží jako praktická orientace pro subjekty cestovního ruchu a jejich konkrétní využití se vždy přizpůsobuje charakteru události, místním podmínkám a pokynům příslušných orgánů a zasahujících složek.

Jak schéma číst

Jednotlivé kroky nepředstavují univerzální časovou osu. Jejich pořadí a rozsah se vždy přizpůsobují charakteru události, místním podmínkám a pokynům příslušných orgánů a zasahujících složek.

Obecný proces řešení mimořádné události

Fáze	Co se děje	Typická role subjektů cestovního ruchu
1. Zjištění události	Někdo událost zjistí nebo obdrží varování z oficiálního zdroje.	Vyhodnotit bezprostřední ohrožení osob; podle situace přerušit rizikovou činnost.
2. Přivolání pomoci	Je-li potřeba odborný zásah, je kontaktována příslušná tísňová linka nebo operační středisko.	Předat přesné místo, charakter události, rozsah ohrožení a kontakt na volajícího.
3. První bezpečnostní opatření	Do příjezdu odborné pomoci jsou provedena opatření, která lze bezpečně zvládnout vlastními silami.	Varovat návštěvníky, zabránit vstupu do ohroženého prostoru, poskytnout první pomoc, případně aktivovat předem připravený postup.
4. Zásah a koordinace	Po příjezdu zasahujících složek probíhá odborný zásah a koordinace podle příslušných pravidel.	Poskytnout součinnost, informace o místě a návštěvnících a postupovat podle pokynů zasahujících složek.
5. Informování návštěvníků	Průběžně jsou předávány pouze ověřené informace relevantní pro bezpečnost a pohyb osob.	DMO, TIC, pořadatelé a poskytovatelé předávají praktické informace v rozsahu své role.
6. Ukončení omezení a obnova	Po odeznění bezprostředního ohrožení následuje návrat provozu, odstraňování dopadů a případně reputační komunikace.	Aktualizovat informace o dostupnosti služeb a lokalit a odstranit nebo označit neaktuální varování.

Kdo má jakou roli

Aktér	Při vzniku události	Při dalším průběhu
IZS / odborný orgán	Odborný zásah, bezpečnostní opatření a pokyny v rámci své působnosti.	Aktualizace zásahových a bezpečnostních informací.
Obec / příslušný orgán	Informování a opatření na dotčeném území v rozsahu své působnosti.	Místní opatření, informace obyvatelům a návštěvníkům, návazná koordinace.
Pořadatel / provozovatel	Bezprostřední ochrana účastníků, přivolání pomoci a aktivace připravených opatření.	Součinnost s IZS a informování účastníků o provozních změnách.
DMO	Převzetí ověřené informace a posouzení jejího praktického dopadu na cestovní ruch.	Distribuce partnerskou sítí, aktualizace informací pro návštěvníky a koordinace destinační komunikace.
TIC / poskytovatel služeb	Předání ověřeného pokynu návštěvníkům, kteří jsou přímo v místě.	Praktické informace hostům; případně dobrovolná pomoc podle možností.

Přeshraniční mimořádná událost

Státní hranice nemusí odpovídat skutečnému rozsahu mimořádné události ani pohybu návštěvníků. Při události s přeshraničním dopadem je proto důležité rychlé předání ověřené informace také partnerům na druhé straně hranice. Konkrétní nasazení záchranných složek se řídí příslušnými národními a přeshraničními postupy; Manuál nestanovuje vlastní pravidlo pro vysílání jednotek.

Situace	Doporučený postup pro DMO / partnery
Událost vznikla na jedné straně hranice, dopad je i na druhé	Ověřit informaci u příslušného zdroje a bez prodlení ji předat partnerské DMO, pokud má praktický dopad na návštěvníky.
Uzavření přeshraniční trasy nebo komunikace	Koordinovat informaci tak, aby návštěvník obdržel shodné sdělení na obou stranách hranice; uvést alternativu, pokud je ověřena.
Návštěvník se nachází v blízkosti hranice a potřebuje pomoc	Volat 112 a řídit se pokyny operačního střediska; volající nemusí sám rozhodovat, která národní složka má zasahovat.
Informace se v obou zemích liší	Neinterpretovat rozdíl vlastními silami; ověřit aktuální stav u příslušných zdrojů a zveřejnit pouze potvrzené skutečnosti.



Dobrovolná pomoc poskytovatelů služeb

Poskytovatelé služeb mohou být při mimořádné události návštěvníkům fyzicky nejblíže. Jejich případná pomoc však nenahrazuje činnost IZS ani veřejných orgánů a má být využívána pouze v rozsahu, který je bezpečný a který poskytovatel dobrovolně nabízí.

Krok	Příklad
Nabídka kapacity	Ubytovatel předem nabídne několik lůžek, restaurace prostor pro krátkodobé ukrytí nebo zázemí.
Evidence	Obec nebo oblastní DMO může nabídku podle místně nastaveného systému evidovat v přehledu dobrovolně nabídnutých kapacit.
Aktivace podle potřeby	Při události lze poskytovatele kontaktovat a ověřit, zda je nabídnutá kapacita aktuálně dostupná a zda ji chce poskytnout.
Využití	Konkrétní využití se přizpůsobí situaci a případným pokynům příslušných orgánů; poskytovatel nevykonává odborný zásah.
Aktualizace	Kontaktní údaje a deklarované kapacity je vhodné pravidelně ověřovat.

Procesní schémata této kapitoly převádí do podoby použitelné přímo v okamžiku události stručný krizový checklist pro DMO, který je jako samostatná, snadno tisknutelná Příloha B zařazen na konci Manuálu. Je určen pracovníkovi oblastní DMO nebo OOCR, který se o mimořádné události dozví jako první; krajská centrála a KOCR postupují obdobně na úrovni kraje. Checklist rozděluje kroky do tří fází – prvních 30–60 minut, průběh události a ukončení omezení. Nenahrazuje přivolání pomoci ani pokyny složek IZS.



V. Metodické postupy pro řešení nejpravděpodobnějších mimořádných událostí

Následující kapitola navazuje na obecné procesní postupy a doporučení uvedené v předchozí kapitole a převádí rizika identifikovaná v Analýze rizik do konkrétních praktických postupů. Vychází z deseti typů událostí obsažených v analytickém podkladu a doplňuje je o útok aktivního střelce jako závažnou bezpečnostní událost, na kterou by měli být v základním rozsahu připraveni také pořadatelé akcí a provozovatelé veřejně přístupných míst.

Postupy jsou určeny zejména pracovníkům DMO, obcím, pořadatelům akcí a poskytovatelům služeb a ukazují, jak obecné principy aplikovat podle charakteru konkrétní mimořádné události. Nejde o náhradu pokynů složek IZS ani odborných zásahových postupů. V bezprostředním ohrožení života nebo zdraví je prioritou vlastní bezpečí, přivolání pomoci a následné respektování pokynů příslušných orgánů.

Jak s kartami pracovat

Každá karta používá stejnou logiku: PREVENCE → ROZPOZNÁNÍ → PRVNÍ KROKY → KONTAKT / ESKALACE → KOMUNIKACE → ČEMU SE VYHNOUT. Uživatel tak může při mimořádné události rychle najít zejména to, co má udělat bezprostředně a komu má informaci předat.

Kdy už situaci neřešit vlastními silami

Pokud je bezprostředně ohrožen život nebo zdraví, hrozí další šíření nebezpečí, situaci nelze bezpečně zvládnout dostupnými prostředky nebo není zřejmý její rozsah, je nutné přivolat odbornou pomoc. Jednotné evropské číslo tísňového volání 112 funguje v ČR i SR.

Doporučené členění scénářů:

Skupina	Scénáře	Poznámka
Hromadné a skupinové události	Extrémní počasí; lesní požár; hromadný výskyt infekčního onemocnění; dopravní nehoda / kolaps; technická, průmyslová nebo infrastrukturní havárie; aktivní střelec / závažný násilný útok	Mohou zasáhnout více osob nebo významně omezit provoz lokality či akce.
Individuální události a rizika	Setkání se zvěří; nemoci volně žijících zvířat a zoonózy; zdravotní mikrohrozby; úraz / ztráta orientace / pátrání; majetková a násilná trestná činnost	Ne všechny jsou mimořádnou událostí v právním smyslu; jsou zahrnuty kvůli praktickému významu pro návštěvníky.

A. Hromadné a skupinové mimořádné události

Do této skupiny jsou zařazeny situace, které mohou současně zasáhnout větší počet osob nebo významně ovlivnit provoz turistické lokality, akce či dopravní dostupnost území.

1. Extrémní počasí – přívalové srážky, povodně, silný vítr a bouřky

V hornatém příhraničním území mohou prudké srážky, lokální povodně a silný vítr rychle změnit podmínky v terénu a ohrozit venkovní akce, turistické trasy i dopravní dostupnost.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Průběžně sledovat oficiální výstrahy ČHMÚ/SHMÚ; u venkovních akcí předem stanovit odpovědnou osobu a podmínky pro přerušení programu, ukrytí nebo evakuaci.	Pořadatel, obec, DMO
Rozpoznání	Oficiální výstraha, rychlé zhoršení počasí, prudký vzestup hladiny toku, silné nárazy větru, pády větví nebo konstrukcí.	Pořadatel, obec, návštěvníci
První kroky	Přerušit rizikové venkovní aktivity, odvést osoby z exponovaných míst a řídit se místní situací a oficiálními pokyny. Nevstupovat do rozvodněných toků ani pod nestabilní stromy či konstrukce.	Pořadatel, provozovatel, návštěvníci
Kontakt / eskalace	Při ohrožení osob nebo majetku volat 112, případně příslušnou složku IZS. Obec a pořadatel aktivují své interní postupy podle rozsahu situace.	Pořadatel, obec, IZS
Komunikace	DMO a obec předávají pouze ověřené informace: dotčená lokalita, omezení, doporučený postup, alternativní trasy a čas poslední aktualizace.	Obec, DMO
Čemu se vyhnout	Nečekat s přerušením akce až na okamžik bezprostředního zásahu bouře; nešířit neověřené odhady dalšího vývoje.	Všichni

Poznámka k terminologii

Kapitola používá jako základní zastřešující pojem „mimořádná událost". Některé zde uvedené individuální situace mohou být z právního hlediska běžným incidentem nebo zdravotní či bezpečnostní událostí; jsou zahrnuty proto, že jsou významné pro praktickou připravenost cestovního ruchu. Pojmy „krizová situace" a „krizový stav" se mají v Manuálu používat pouze tam, kde odpovídají jejich významu podle příslušné národní legislativy.

2. Požár (lesní porosty, chatové oblasti, budovy ve městech)

Vysoká lesnatost a obtížně přístupný terén zvyšují náročnost zásahu. Pro subjekty cestovního ruchu je klíčové rychlé nahlášení, bezpečný odchod osob z ohroženého prostoru a předávání ověřených informací o uzavírkách.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Respektovat zákazy a omezení rozdělávání ohně; v období sucha upozorňovat návštěvníky na zvýšené požární nebezpečí. U akcí s otevřeným ohněm dodržet příslušné povinnosti a předem stanovená bezpečnostní opatření.	Pořadatel, obec, DMO, provozovatel
Rozpoznání	Kouř, plameny, zápach spáleniny nebo informace o požáru z oficiálních zdrojů.	Návštěvník, personál
První kroky	Nahlásit požár na 150/112, uvést co nejpřesnější polohu a rozsah. Osoby odvést z ohroženého prostoru bezpečným směrem; pokus o uhašení malého počínajícího požáru je namístě pouze tehdy, lze-li jej provést bez ohrožení vlastní bezpečnosti a s vhodnými prostředky.	Svědek, personál
Kontakt / eskalace	HZS ČR / HaZZ SR; podle rozsahu dále obec, správce území a další dotčené subjekty.	HZS/HaZZ, obec
Komunikace	Informovat o uzavření lokality, nepřístupných trasách a bezpečných alternativách; znovuotevření komunikovat až po potvrzení příslušnými orgány nebo správcem území.	Obec, DMO, správce území
Čemu se vyhnout	Nevstupovat do zakouřeného nebo hořícího prostoru kvůli fotografování či záchraně majetku; neblokovat příjezdové cesty IZS.	Všichni

Z pohledu cestovního ruchu je vhodné rozlišovat mezi lokálním požárem konkrétního objektu či místa v zastavěném území a rozsáhlejším požárem ve volné krajině, lese nebo chatové oblasti. Zatímco v prvním případě se omezení zpravidla soustředí na bezprostřední okolí zásahu, požár v otevřené krajině může ovlivnit větší území, turistické trasy, příjezdové komunikace nebo rekreační lokality a jeho kouř může být patrný i daleko od samotného ohniska. Komunikace by proto měla vždy jasně vymezit skutečně dotčené území a současně, je-li to ověřené, uvést, které části destinace, turistické cíle a služby fungují bez omezení. Cílem není situaci zlehčovat, ale zabránit dojmu, že lokální událost automaticky znamená omezení provozu v celé destinaci.



3. Hromadný výskyt infekčního onemocnění

Analýza upozorňuje na riziko šíření infekcí zejména při hromadných akcích, dětských pobytech, teambuildingech a v ubytovacích zařízeních.

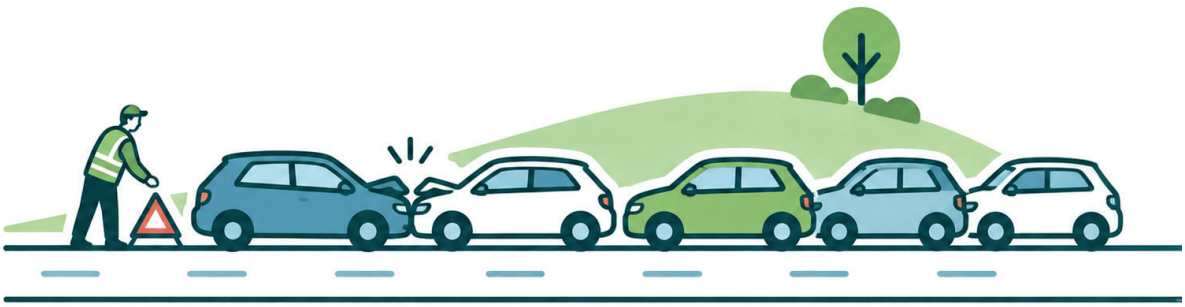
Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Dodržovat hygienická pravidla v gastroprovozech; u pobytových a hromadných akcí mít předem určený postup pro oddělení osoby s příznaky a kontakty na příslušné orgány ochrany veřejného zdraví.	Pořadatel, poskytovatel služeb
Rozpoznání	Neobvykle vyšší počet osob se stejnými nebo podobnými příznaky v krátkém čase.	Pořadatel, poskytovatel, zdravotnický dozor
První kroky	Omezit další kontakt postižených osob s ostatními, zajistit základní hygienická opatření a vyžádat si odborné doporučení. Při závažném zdravotním stavu volat 155/112.	Pořadatel, poskytovatel
Kontakt / eskalace	Příslušný orgán ochrany veřejného zdraví v ČR/SR; při akutním ohrožení ZZS.	Pořadatel, orgán ochrany veřejného zdraví
Komunikace	Účastníkům sdělit přijatá opatření a praktické pokyny. DMO komunikuje širší veřejnosti jen tehdy, pokud má situace dopad na návštěvnický provoz a informace jsou ověřené.	Pořadatel, DMO
Čemu se vyhnout	Nezveřejňovat osobní či zdravotní údaje konkrétních osob a nespekulovat o původu nákazy.	Všichni



4. Dopravní nehoda nebo kolaps na významném silničním tahu

Dopravní nehody a uzavírky mohou kromě přímého ohrožení osob výrazně ovlivnit dostupnost turistických lokalit a příjezd složek IZS.

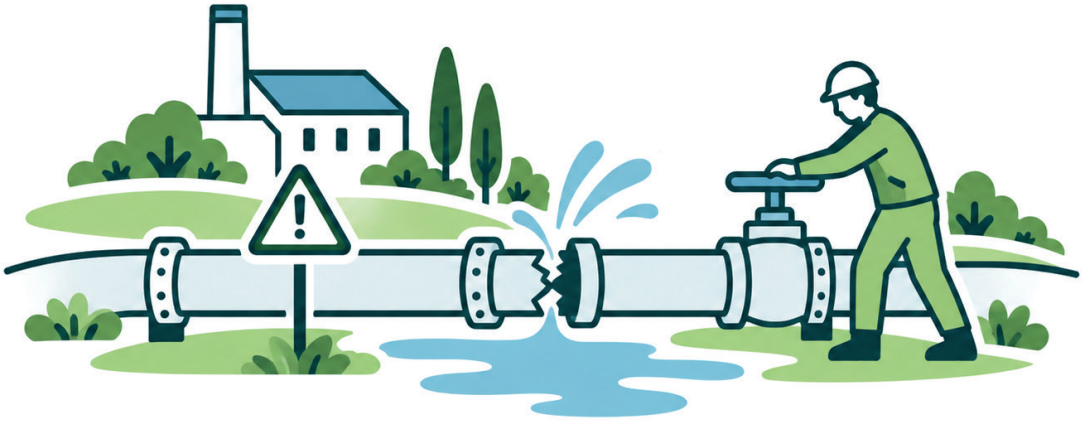
Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	U akcí plánovat dopravu a parkování tak, aby zůstaly průjezdné příjezdové trasy pro IZS; při cestování sledovat aktuální dopravní informace.	Pořadatel, obec, DMO
Rozpoznání	Dopravní nehoda, neprůjezdný úsek, dlouhodobá kolona nebo oficiálně vyhlášená uzavírka.	Řidič, svědek, správce komunikace
První kroky	Zajistit vlastní bezpečnost a místo nehody podle situace, přivolat pomoc a poskytnout první pomoc v mezích vlastních schopností. Nevstupovat zbytečně do vozovky.	Účastníci, svědci
Kontakt / eskalace	Podle situace 112, 155, 158 nebo 150. Další řízení dopravy a uzavírek přebírají příslušné orgány a správci komunikací.	IZS, Policie, správce komunikace
Komunikace	DMO může předávat ověřené informace o uzavírce, dopadu na turistické cíle a doporučených alternativních trasách.	Policie / správce komunikace, DMO
Čemu se vyhnout	Nešířit neověřené informace o příčinách nebo obětech nehody; nevytvářet další překážky pro příjezd IZS.	Všichni



5. Technická, průmyslová nebo infrastrukturní havárie

Do této skupiny patří zejména únik nebezpečné látky, závažná technická havárie, rozsáhlejší výpadek elektřiny nebo komunikační infrastruktury. Kybernetický incident může být příčinou nebo součástí výpadku služeb.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Znát místní způsob varování a mít připravený záložní způsob komunikace pro případ výpadku elektřiny nebo mobilní sítě. U provozů v blízkosti průmyslových areálů znát základní postupy při varování obyvatelstva.	Obec, pořadatel, poskytovatel
Rozpoznání	Siréna nebo jiné oficiální varování, informace obce či IZS, výpadek základních služeb, zápach nebo viditelný únik neznámé látky.	Obec, provozovatel, veřejnost
První kroky	Řídit se konkrétními pokyny IZS a obce. Při výstraze před nebezpečnou látkou nevstupovat do zasaženého prostoru; pokud je nařízeno ukrytí, uzavřít okna a dveře a sledovat oficiální informační kanály.	Návštěvníci, provozovatelé
Kontakt / eskalace	Při bezprostředním ohrožení 112/150. U výpadků služeb dále příslušný provozovatel infrastruktury a obec podle charakteru události.	HZS/HaZZ, obec, provozovatel infrastruktury
Komunikace	Předávat pouze oficiálně potvrzený rozsah omezení, pokyny pro návštěvníky a informaci o obnovení provozu.	Obec, DMO
Čemu se vyhnout	Nevydávat vlastní odhady zdravotních rizik nebo rozsahu kontaminace; neoznamovat „konec nebezpečí“ bez potvrzení příslušného orgánu.	Všichni



6. Závažný násilný útok / útok aktivního střelce

Tento scénář není Analýzou rizik hodnocen jako typické regionální riziko, je však do Manuálu doplněn jako situace s nízkou pravděpodobností a potenciálně velmi závažnými následky. Postup vychází z metodiky Policie ČR „Utíkej – Schovej se – Bojuj" (anglicky Run – Hide – Fight).

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Pořadatelé a provozovatelé veřejně přístupných míst mají znát možnosti bezpečného opuštění prostoru, způsob přivolání Policie a interní způsob varování personálu.	Pořadatel, provozovatel
Rozpoznání	Výstřely, viditelně ozbrojený útočník, bezprostřední násilný útok nebo náhlý útěk a panika osob z konkrétního prostoru.	Personál, návštěvníci
První kroky	**Utíkej** – pokud je to bezpečně možné, opusťte ohrožený prostor nejkratší bezpečnou cestou. **Schovej se** – není-li únik možný, ukryjte se mimo dohled útočníka, ztište telefon a zabraňte vstupu do úkrytu. **Bojuj** – fyzická obrana přichází v úvahu pouze jako krajní možnost při bezprostředním ohrožení života.	Všichni na místě
Kontakt / eskalace	Co nejdříve bezpečně kontaktovat Policii na 158/112, uvést místo a dostupné informace a následně respektovat její pokyny.	Svědek, Policie
Komunikace	Po zásahu komunikovat veřejnosti pouze ověřené informace v souladu s pokyny Policie; DMO nepřebírá roli oficiálního zdroje informací o průběhu zásahu.	Policie, pořadatel, DMO
Čemu se vyhnout	Nevracet se do ohroženého prostoru, nešířit živě polohu zasahujících policistů nebo ukrytých osob a nespekulovat o totožnosti či motivu útočníka.	Všichni



B. Individuální mimořádné a bezpečnostní události

Následující situace se zpravidla týkají jednotlivce nebo malé skupiny osob. Ne každá z nich je mimořádnou událostí v právním smyslu; do kapitoly jsou zahrnuty proto, že Analýza rizik je označuje za prakticky významná rizika pro návštěvníky regionu.

1. Setkání s volně žijící zvěří

Setkání s velkou zvěří nebo šelmou je málo časté, ale vyžaduje klidné chování a respektování aktuálních doporučení příslušných orgánů ochrany přírody.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Pohybovat se po značených trasách, zvířata nekrmit ani se k nim nepřibližovat; respektovat aktuální upozornění správců území a ochrany přírody.	Návštěvník, DMO
Rozpoznání	Přímé setkání se zvířetem nebo oficiálně potvrzený opakovaný výskyt problémového jedince v turisticky exponované lokalitě.	Návštěvník, správce území
První kroky	Zachovat klid, nevstupovat mezi dospělé zvíře a mláďata, vytvořit si odstup a umožnit zvířeti únikovou cestu. Při zranění postupovat jako u úrazu (viz individuální bod 4 – Úraz, ztráta orientace a pátrací akce v terénu) a přivolat pomoc.	Návštěvník
Kontakt / eskalace	Při zranění 155/112; při opakovaném výskytu problémového jedince postupovat podle aktuálních pokynů příslušného orgánu ochrany přírody, obce nebo správce území.	Návštěvník, příslušné orgány
Komunikace	DMO zveřejňuje upozornění pouze na základě ověřené informace a s konkrétním doporučením pro návštěvníky.	Správce území / příslušný orgán, DMO
Čemu se vyhnout	Nepronásledovat zvíře, nepřibližovat se kvůli fotografování a nešířit neověřená hlášení o výskytu.	Návštěvníci



2. Nemoci volně žijících zvířat a zoonózy

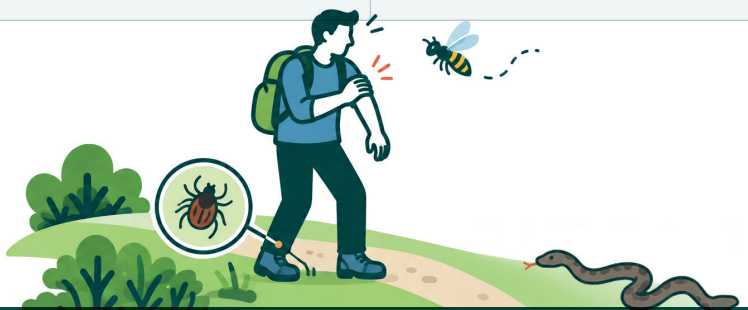
Rizikem může být kontakt s nemocným nebo uhynulým zvířetem a případná nákaza přenosná na člověka či domácí zvířata.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Nedotýkat se uhynulých nebo viditelně nemocných zvířat, nemanipulovat s nalezenými mláďaty a dodržovat hygienu při pobytu v přírodě.	Návštěvník, DMO
Rozpoznání	Nález uhynulého nebo neobvykle se chovajícího zvířete, případně oficiálně vyhlášená veterinární opatření.	Návštěvník, příslušné orgány
První kroky	Zachovat odstup, zabránit kontaktu dětí a domácích zvířat a nález oznámit podle místních pravidel příslušnému orgánu.	Návštěvník
Kontakt / eskalace	Příslušná veterinární správa, obec, správce území; při zdravotních obtížích lékař / ZZS podle závažnosti.	Příslušné orgány
Komunikace	Pokud opatření ovlivňují turistický provoz, DMO předává oficiální omezení a doporučení návštěvníkům.	Obec / veterinární orgán, DMO
Čemu se vyhnout	Nemanipulovat se zvířetem a nezveřejňovat poplašné informace bez ověření.	Všichni

3. Zdravotní mikrohrozby – klíšťata, bodnutí a uštknutí

Jde o častá individuální zdravotní rizika spojená s pobytem v přírodě. Zpravidla nevyžadují širší krizovou komunikaci, ale patří do prevence návštěvníků.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Používat vhodné oblečení a repelent, po návratu z přírody provést kontrolu těla; respektovat doporučení zdravotnických autorit k prevenci.	Návštěvník, DMO
Rozpoznání	Přisáté klíště, bodnutí, uštknutí nebo následné zdravotní obtíže.	Návštěvník
První kroky	Poskytnout odpovídající první pomoc a sledovat zdravotní stav. Při závažných příznacích nebo rychlém zhoršení přivolat zdravotnickou pomoc.	Návštěvník, přítomné osoby
Kontakt / eskalace	Praktický lékař nebo ZZS 155/112 podle závažnosti stavu.	Návštěvník, ZZS



Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Komunikace	Širší komunikace zpravidla není nutná; DMO se zaměřuje na preventivní edukaci.	DMO
Čemu se vyhnout	Neodkládat odbornou pomoc při závažné alergické reakci, poruše vědomí, dušnosti nebo jiném akutním zhoršení.	Všichni

4. Úraz, ztráta orientace a pátrací akce v terénu

Obtížně přístupný horský a lesní terén, proměnlivé počasí a místa se slabším signálem zvyšují význam přesné lokalizace a včasného přivolání pomoci.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Plánovat trasu podle schopností a počasí, mít nabitý telefon, vhodné vybavení a sdělit blízké osobě plán trasy; využívat dostupné záchranné body a lokalizační nástroje.	Návštěvník, DMO, poskytovatel
Rozpoznání	Úraz, vyčerpání, dezorientace nebo nevrácení osoby z plánované trasy.	Návštěvník, spolucestující, poskytovatel
První kroky	Zajistit základní první pomoc a tepelný komfort, zbytečně s postiženým nemanipulovat při podezření na vážné poranění a určit co nejpřesnější polohu.	Přítomné osoby
Kontakt / eskalace	Podle místa a situace Horská služba ČR / HZS SR, ZZS 155/112; při pohřešování Policie ČR / PZ SR.	HS/HZS SR, ZZS, Policie
Komunikace	Při pátrací akci DMO šíří výzvu pouze na žádost nebo podle ověřených informací od Policie či jiné odpovědné složky.	Policie, DMO
Čemu se vyhnout	Nevyrážet do nebezpečného terénu na vlastní pátrací akci bez koordinace; nezveřejňovat neověřené osobní údaje pohřešované osoby.	Všichni

5. Majetková a násilná trestná činnost

Analýza hodnotí region jako velmi bezpečný; pro návštěvníky je praktičtějším rizikem zejména příležitostná majetková kriminalita, například vykrádání vozidel nebo krádeže kol.

Krok	Doporučený postup	Hlavní aktéři
Prevence	Nenechávat cennosti viditelně ve vozidle, kvalitně zabezpečit kola a rekreační objekty, při online rezervacích používat důvěryhodné postupy a ověřovat podezřelé požadavky na platbu.	Návštěvník, poskytovatel, DMO
Rozpoznání	Zjištěná krádež, vloupání, podvod nebo přímé svědectví násilného jednání.	Návštěvník, poskytovatel
První kroky	Při majetkovém činu zachovat místo pokud možno beze změn a kontaktovat Policii. Při násilí prioritně zajistit vlastní bezpečí a bezpečí dalších osob a přivolat pomoc.	Poškozený, svědek
Kontakt / eskalace	Policie ČR / PZ SR 158/112; při zranění také ZZS 155/112.	Policie, ZZS
Komunikace	DMO může při opakovaném výskytu v konkrétní lokalitě šířit obecná preventivní doporučení, nikoli neověřené informace o pachatelích.	Policie, DMO, obec
Čemu se vyhnout	Nepronásledovat pachatele, pokud by tím vzniklo další ohrožení; nezveřejňovat neověřená obvinění nebo identifikační údaje osob.	Všichni

Společná pravidla pro všechny scénáře

- Vlastní bezpečnost má přednost před ochranou majetku a provozu.
- Při bezprostředním ohrožení života nebo zdraví je prioritou přivolání odborné pomoci.
- Po příjezdu zasahujících složek se postupuje podle jejich pokynů; DMO, pořadatel ani poskytovatel služeb nepřebírají jejich zásahové kompetence.
- DMO funguje zejména jako informační a koordinační článek cestovního ruchu: předává ověřené informace partnerům a návštěvníkům a pomáhá s komunikací omezení a obnovy provozu.
- Každá veřejná informace má obsahovat alespoň: co se stalo / jaké omezení platí – kde – koho se týká – co má návštěvník udělat – kde sledovat další informace – čas poslední aktualizace.
- Po odeznění události je vhodné stručně vyhodnotit průběh, funkčnost kontaktů a informačních kanálů a podle zkušenosti aktualizovat postupy.



VI. Systém krizové komunikace a předávání informací

Kapitola stanovuje, jak mají při mimořádné události proudit ověřené informace mezi příslušnými orgány, obcí, destinační společností, pořadateli, poskytovateli služeb a návštěvníky. Neřeší postup při konkrétním typu události (kapitola V) ani detailní chronologii zapojení aktérů (kapitola IV). Jejím hlavním tématem je komunikační systém: odkud informaci získat, jak ji ověřit, komu ji předat, jakým kanálem a kdy ji aktualizovat.

Základní komunikační princip

OVĚŘIT → ZACÍLIT → ZVEŘEJNIT → AKTUALIZOVAT → UKONČIT. Rychlost je důležitá, nesmí však převážit nad správností informace a bezpečností příjemců.

Zásady krizové komunikace

- **Ověřenost před rychlostí** – první sdělení má být vydáno bez zbytečného odkladu, ale pouze v rozsahu skutečně ověřených skutečností. Pokud některé informace nejsou známé, je vhodné to výslovně uvést.
- **Jasný zdroj** – každé sdělení má vycházet z identifikovatelného zdroje, například IZS, obce, meteorologické služby, policie, správce komunikace nebo správce území.
- **Jedna odpovědná osoba nebo pracoviště** – každý subjekt by měl předem vědět, kdo může jeho jménem zveřejňovat a aktualizovat informace.
- **Praktická relevance** – DMO nepřebírá odborné hodnocení situace, ale převádí ověřenou informaci do podoby užitečné pro návštěvníka: co je omezeno, kde, koho se to týká a co má udělat.
- **Časová platnost** – u průběžně se měnící situace uvádět čas poslední aktualizace a staré informace zřetelně nahrazovat.
- **Ochrana osob a zásahu** – nezveřejňovat citlivé osobní údaje, nepotvrzené informace o obětech či příčinách ani informace, které by mohly narušit probíhající zásah.

Kdo komunikuje co

Aktér	Primární komunikační role	Co nemá přebírat
IZS / příslušný odborný orgán	Informace o zásahu, bezpečnostních opatřeních, odborném vyhodnocení a pokynech v rámci své působnosti.	Marketingovou nebo reputační komunikaci destinace.
Obec / příslušný orgán	Varování a informování osob na dotčeném území a informace o místních opatřeních podle své působnosti.	Odborné závěry jiných složek bez jejich potvrzení.
Pořadatel / provozovatel	Bezprostřední pokyny účastníkům, hostům a personálu; změny provozu, přerušení či ukončení akce.	Informace o zásahu, příčinách nebo obětech bez ověření.

Aktér	Primární komunikační role	Co nemá přebírat
Krajská / oblastní DMO	Informace relevantní pro cestovní ruch: dostupnost lokalit, tras a služeb, doporučení návštěvníkům, distribuce ověřených informací partnerskou sítí.	Roli oficiálního zdroje zásahových informací nebo rozhodování o bezpečnosti území.
Poskytovatel služeb / TIC	Předání potvrzených informací přímo hostům a návštěvníkům a praktická místní doporučení.	Vlastní interpretaci neověřených zpráv.

Centrála, oblastní DMO a poskytovatelé služeb – kdo, co, komu, kdy

Krajská centrála, oblastní DMO a poskytovatelé služeb komunikují na různých úrovních. Následující přehled doporučuje dělbu práce, kterou je potřeba předem dohodnout mezi partnery. Týká se komunikace cestovního ruchu; nemění kompetence IZS ani orgánů veřejné správy.

Kdo	Komu a kterým kanálem	Co říká / neříká	Kdy
Krajská centrála CCR ZK / KOCR* Trenčín región	**Komu:** celostátní a zahraniční média, cestovní kanceláře a agentury, zahraniční zastoupení, oblastní DMO (koordinace), partnerská organizace za hranicí. **Kanál:** web a sociální sítě destinace, tisková zpráva, e-mail partnerům.	**Říká:** ověřený souhrn dopadů na cestovní ruch v kraji; konkrétní omezení a dostupné služby; informace o obnově. U přeshraniční události slaďuje obsah s partnerem, jazykové verze volí podle adresátů. **Neříká:** vlastní závěry o zásahu, příčinách nebo zraněných; nerozhoduje o bezpečnosti území.	Při dopadu na více oblastí, přes hranici nebo při širším mediálním zájmu. U lokální události zpravidla sdílí sdělení oblastní DMO; podle potřeby doplní kontext cestovního ruchu.
Oblastní DMO destinační společnost v místě	**Komu:** TIC, ubytovatelé, atraktivity, pořadatelé (partnerská síť); návštěvníci; regionální média; krajskou centrálu informuje vždy. **Kanál:** partnerský distribuční seznam, web a sociální sítě oblasti, telefon při naléhavosti.	**Říká:** konkrétní omezení, pokyn a ověřenou alternativu; které další lokality a služby jsou podle ověření v provozu; čas aktualizace a ukončení omezení. **Neříká:** nepotvrzené informace ani vlastní odborné závěry o zásahu; veřejná oficiální sdělení může převzít s uvedením zdroje.	Bez zbytečného odkladu po ověření u obce, IZS nebo správce; při každé změně situace; po ukončení omezení.
Poskytovatel služeb / TIC recepce, pokladna, infocentrum, pořadatel	**Komu:** vlastní hosté a návštěvníci na místě. **Kanál:** osobně na recepci či u pokladny, informační tabule, zpráva hostům; sdílení sdělení DMO na vlastních sítích.	**Říká:** potvrzené praktické informace hostům – co je uzavřeno, co funguje, kudy jinudy, kde sledovat aktuální stav; doporučení k pohybu v terénu; nabídka pomoci nebo zázemí. **Neříká:** domněnky, zprávy „z doslechu" a ze sociálních sítí bez ověření.	Ihned po obdržení zprávy od DMO nebo obce; před odchodem hostů do terénu; při každém dotazu hosta.

**Pozn.: KOCR = Krajská organizácia cestovného ruchu*

Pravidlo eskalace mezi oblastní DMO a krajskou centrálou

Oblastní DMO zpravidla zajišťuje první místní sdělení pro cestovní ruch a informuje krajskou centrálu o události s dopadem na návštěvníky. Pokud událost zasahuje více oblastí, má přeshraniční dopad nebo širší mediální dosah, centrála podle dohody koordinuje komunikaci cestovního ruchu za kraj. Obě úrovně vycházejí ze stejných ověřených informací. Tím nepřebírají vedení zásahu ani komunikaci příslušných orgánů. Bezprostřední varování osob a přivolání pomoci nesmí čekat na schválení DMO či centrály. Poskytovatel předává nejnovější ověřené pokyny a zajišťuje bezpečnost vlastního provozu.

Tok informace

Krok	Otázka	Postup
1. Přijmout	Odkud informace pochází?	Zaznamenat zdroj a čas přijetí informace.
2. Ověřit	Je zdroj oprávněný a je informace stále aktuální?	Pokud ne, před zveřejněním ji ověřit u příslušného subjektu.
3. Zacílit	Koho se informace skutečně týká?	Určit lokalitu, cílovou skupinu a praktický dopad na návštěvníky.
4. Zveřejnit	Jaký kanál je nejrychlejší a nejvhodnější?	Zvolit web, sociální sítě, přímé zprávy partnerům, osobní informování hostů nebo kombinaci kanálů.
5. Aktualizovat	Změnila se situace?	Upravit původní sdělení, uvést čas aktualizace a zabránit souběhu protichůdných verzí.
6. Ukončit	Je omezení oficiálně zrušeno?	Zveřejnit ukončení omezení až po ověření a odstranit nebo označit zastaralé informace.

Komunikační kanály

Kanál	Vhodné využití	Poznámka
Tísňové linky	Přivolání odborné pomoci při bezprostředním ohrožení.	Nejde o komunikační kanál DMO směrem k veřejnosti.
Oficiální varovné a informační systémy obcí	Varování osob v dotčeném území.	DMO může na oficiální sdělení navazovat vlastní informací pro návštěvníky.
Web a sociální sítě DMO / obce	Rychlé informace o omezeních, dostupnosti lokalit a aktualizacích.	Uvádět zdroj a čas poslední aktualizace.
Partnerská síť DMO	Rychlé předání informace TIC, ubytovatelům, atraktivitám a dalším subjektům.	Vhodný je předem udržovaný distribuční seznam.
Osobní informování hostů	Situace, kdy je návštěvník již v místě a nemusí sledovat digitální kanály.	Recepce, TIC, půjčovna, restaurace, pořadatel akce.
QR / informační bod	Dlouhodobější prevence a přístup k aktuálním oficiálním zdrojům.	Odkazovat na průběžně aktualizovaný zdroj, nikoli statickou starou zprávu.

Dvě fáze komunikace: během události a po jejím odeznění

Komunikace v průběhu mimořádné události a komunikace po jejím odeznění mají odlišnou prioritu, odlišného vedoucího i odlišný obsah. Během události je prioritou bezpečnost osob a ověřené informace o omezeních; vedou ji subjekty, které mají věcné informace o zásahu a opatřeních (IZS, obec, pořadatel), a DMO je pouze přebírá a převádí do praktické podoby pro návštěvníky. Po odeznění bezprostředního ohrožení se těžiště přesouvá k informacím pro návštěvníky o obnovení provozu a k reputaci destinace – tuto fázi vede DMO (kapitola VIII). Přechod mezi fázemi nastává okamžikem, kdy příslušný orgán nebo správce oficiálně potvrdí ukončení omezení; do té doby platí pravidla první fáze.

	Během události (kapitoly VI a VII)	Po odeznění události (kapitola VIII)
Priorita	Bezpečnost osob; pouze ověřené informace o omezeních a pokynech.	Přesné a včasné informace pro návštěvníky o obnovení provozu; ochrana dobrého jména destinace.
Kdo komunikaci vede	IZS, obec / příslušný orgán, pořadatel – ti, kdo mají věcné informace o zásahu a opatřeních.	DMO – oblastní DMO / OOCR za oblast, CCR ZK / KOCR za kraj; vždy na základě potvrzení orgánů a správců.
Role DMO	Přebírá ověřené informace, cílí je na návštěvníky a partnerskou síť, aktualizuje a ukončuje; nevydává vlastní hodnocení situace.	Vede komunikaci obnovy: potvrzuje zpřístupnění lokalit, uvádí, co funguje, koriguje zkreslené informace, děkuje, plánuje navazující aktivity.
Obsah sdělení	CO se děje – KDE – KOHO se týká – co má návštěvník UDĚLAT – ZDROJ – ČAS aktualizace. Nezveřejňovat vlastní ani nepotvrzené informace o příčinách, obětech a průběhu zásahu; veřejná oficiální sdělení přebírat jen v potřebném rozsahu, se zdrojem a při ochraně soukromí.	Co je opět otevřeno, od kdy, kdo to potvrdil; zbývající omezení; které další služby fungují; poděkování; pozvání.
Tón	Věcný, stručný, instruktivní; bez zlehčování i bez dramatizace.	Věcný, pozitivní, konkrétní (fotografie, data kontrol); bez přehnaných ujištění typu „vše je bezpečné“.
Kanály	Přímá partnerská síť (telefon, e-mail), web a sociální sítě, osobní informování hostů; média jen v rozsahu dopadu na cestovní ruch.	Web, sociální sítě, tisková zpráva, cestovní kanceláře, zahraniční zastoupení, novináři a influenceři, partnerská síť.
Čemu se vyhnout	Spekulacím, neověřeným alternativám, předčasnému oznámení „konce nebezpečí“, marketingovému tónu.	Zamlčování zbývajících omezení, zobecňování na celý region, opožděnému potvrzení obnovy.
Kdy fáze končí / začíná	Končí oficiálním potvrzením ukončení omezení příslušným orgánem nebo správcem.	Začíná tímto potvrzením; trvá, dokud se návštěvnost nevrátí k běžnému stavu.

VII. Vzorová sdělení a komunikační šablony

Kapitola slouží jako praktická „kuchařka“ pro situace, kdy je potřeba rychle připravit sdělení návštěvníkům, partnerům nebo médiím. Nevysvětluje znovu systém komunikace – ten stanovuje kapitola VI. Uživatel vybere odpovídající šablonu, doplní pouze ověřené údaje a zvolí vhodný komunikační kanál.

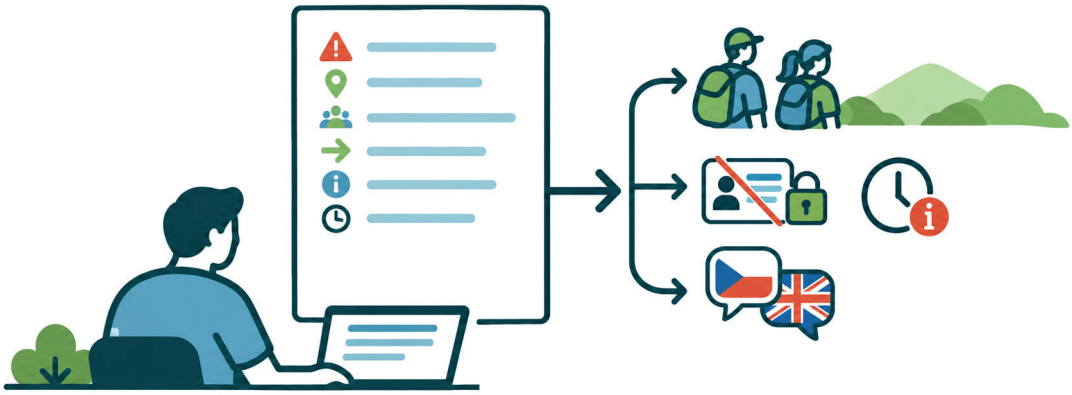
Minimální obsah každého sdělení

CO se děje / jaké omezení platí → KDE → KOHO se týká → CO má příjemce udělat → KDE sledovat další informace → ČAS poslední aktualizace.

Rychlá kontrola před zveřejněním

- Je informace ověřená a znám její zdroj?
- Je jasné, které konkrétní lokality a osoby se týká?
- Obsahuje sdělení praktický pokyn pro návštěvníka?
- Neobsahuje nepotvrzené údaje o příčinách, obětech nebo průběhu zásahu?
- Nezveřejňuje osobní nebo jinak citlivé údaje?
- Je uveden čas aktualizace a místo, kde budou další informace?
- Je podle cílové skupiny potřeba anglická nebo jiná jazyková mutace?

Informaci o dalších fungujících částech destinace doplňte pouze po ověření konkrétních lokalit, služeb a času. Pokud stav není znám, uveďte, že se ověřuje. Příklady jsou fiktivní; uvedené provozní informace nejsou aktuálním doporučením k cestě.



Šablona – předběžné varování

WEB / SOCIÁLNÍ SÍTĚ – VZOR

Upozornění pro návštěvníky. Pro [LOKALITA] platí podle [ZDROJ] od [DATUM / ČAS] upozornění na [HROZBA]. Doporučujeme [POKYN]. Podle ověření k [ČAS] zůstávají v [KONKRÉTNÍ DALŠÍ LOKALITY] v provozu [SLUŽBY / CÍLE]. Dostupnost těchto služeb nenahrazuje pokyny k bezpečnému pohybu. Aktuální výstrahy: [ODKAZ]. Aktualizováno: [ČAS].

WEB / SOCIÁLNÍ SÍTĚ – PŘÍKLAD

Upozornění pro návštěvníky. Pro oblast Pusteven a Radhoště upozorňuje ČHMÚ na silný vítr a bouřky během odpoledne. Doporučujeme odložit hřebenové túry a sledovat aktuální výstrahy. Podle ověření u provozovatelů k 10:30 zůstávají kryté expozice v Rožnově pod Radhoštěm v provozu; před cestou ověřte dopravu a otevírací dobu. Provoz expozic neznamená, že údolní trasy jsou mimo dosah bouřek. Aktualizováno: 10:30.

Šablona – probíhající mimořádná událost / omezení

WEB / SOCIÁLNÍ SÍTĚ – VZOR

Aktuální omezení – [LOKALITA]. Podle [ZDROJ] probíhá [OVĚŘENÝ POPIS]. Dočasně je omezen přístup do [PŘESNÝ ÚSEK / OBJEKT]. Respektujte pokyny zasahujících složek a využijte [OVĚŘENÁ ALTERNATIVA]. V [DALŠÍ OVĚŘENÉ LOKALITY] jsou podle [ZDROJ, ČAS] v provozu [SLUŽBY / CÍLE] bez omezení souvisejících s touto událostí. Další informace: [ODKAZ]. Aktualizováno: [ČAS].

WEB / SOCIÁLNÍ SÍTĚ – PŘÍKLAD

Aktuální omezení – okolí Trenčianských Teplic. Podle informace hasičů probíhá severně od města zásah u lesního požáru. Nevstupujte na uzavřenou trasu v prostoru zásahu; její vymezení sledujte na webu města. Podle ověření u provozovatelů k 16:20 jsou lázeňské procedury v centru města nadále poskytovány bez omezení souvisejících s požárem. Stav ostatních lesních tras se ověřuje. Respektujte pokyny hasičů. Aktualizováno: 16:20.

Šablona – změna nebo zrušení akce

ÚČASTNÍCI AKCE – VZOR

Akce [NÁZEV] dne [DATUM] je z důvodu [OVĚŘENÝ DŮVOD] [PŘERUŠENA / UKONČENA / PŘESUNUTA / ZRUŠENA]. Prosíme účastníky, aby [POKYN]. Podle ověření u [ZDROJ] k [ČAS] pokračuje provoz [KONKRÉTNÍ JINÉ SLUŽBY / CÍLE] v [LOKALITA] beze změny. Ostatní program je potřeba ověřit u jeho pořadatelů. Další postup: [KANÁL]. Aktualizováno: [ČAS].

ÚČASTNÍCI AKCE – PŘÍKLAD

Dnešní venkovní koncert na Mierovém námestí v Trenčíně je kvůli očekávaným bouřkám podle rozhodnutí pořadatele přesunut do Kultúrného strediska – KUBRA. K původnímu místu konání nechoďte; sledujte pokyny pořadatele k přesunu a vstupu. Začátek programu zůstává beze změny. Podle ověření u provozovatele k 15:45 pokračuje program městských slavností beze změn. Stav dalších venkovních akcí ověřte u jejich pořadatelů. Aktualizováno: 15:45.

Šablona – zpráva partnerům a poskytovatelům služeb

INTERNÍ / PARTNERSKÁ ZPRÁVA – VZOR

Informace pro partnery – [LOKALITA]. Zdroj: [ZDROJ, ČAS]. Aktuální omezení: [PŘESNÉ VYMEZENÍ]. Prosíme, předejte hostům [POKYN / OVĚŘENÁ ALTERNATIVA]. Podle ověření u [ZDROJ] zůstávají v [DALŠÍ LOKALITY] v provozu [SLUŽBY / CÍLE] bez omezení souvisejících s událostí. Pomozte hostům ověřit dopad na jejich konkrétní cestu a pobyt. Další aktualizace: [KANÁL, ČAS].

INTERNÍ / PARTNERSKÁ ZPRÁVA – PŘÍKLAD

Informace pro partnery – Velké Karlovice. Podle policie a správce komunikace je po nehodě omezen průjezd směrem na Makov; dotčeny jsou i autobusové spoje. Předejte hostům odkaz na aktuální vymezení uzavírky a pokyny dopravce. Podle ověření u zapojených provozovatelů k 14:00 pokračují ubytovací a stravovací služby v centru Velkých Karlovic v běžném provozu. Dostupnost konkrétního ubytování a objízdnou trasu ověřte před cestou. Další zprávu rozešleme při změně situace.

Šablona – stručné vyjádření pro média

MEDIA STATEMENT – VZOR

V [LOKALITA] došlo dne [DATUM / ČAS] podle [ZDROJ] k [OVĚŘENÝ POPIS]. Pro návštěvníky platí [OMEZENÍ / POKYN]. V [DALŠÍ OVĚŘENÉ LOKALITY] zůstávají podle [ZDROJ, ČAS] v provozu [SLUŽBY / CÍLE] bez omezení souvisejících s událostí. Podrobnosti o zásahu poskytuje [ODPOVĚDNÝ ORGÁN]. Informace o dopadech na cestovní ruch: [KANÁL]. Aktualizováno: [ČAS].

MEDIA STATEMENT – PŘÍKLAD

V Javornících došlo dnes podle veřejného sdělení záchranných složek k úrazu cyklisty. Po dobu zásahu byl omezen pohyb v dotčeném úseku horské trasy. Podle následného potvrzení správce byl úsek ve 14:30 opět zpřístupněn. Ubytovací a stravovací služby v centru Velkých Karlovic jsou podle ověření u zapojených provozovatelů v běžném provozu. Podrobnosti o zásahu sdělují příslušné záchranné složky v mezích ochrany soukromí. Informace o trasách zveřejňujeme na kanálech destinace. Aktualizováno: 15:00.

Šablona – aktualizace předchozí zprávy

AKTUALIZACE – VZOR

Aktualizace [ČAS] – [LOKALITA]. Podle [ZDROJ] se změnilo [CO JE NOVÉ]. Nadále platí [OMEZENÍ]. Doporučujeme [POKYN]. V [DALŠÍ OVĚŘENÉ LOKALITY] pokračuje podle ověření k [ČAS] provoz [SLUŽBY / CÍLE] bez omezení souvisejících s událostí. Další informace: [ODKAZ].

AKTUALIZACE – PŘÍKLAD

Aktualizace 18:40 – Bojnice. Podle města byla po přívalových srážkách obnovena průjezdnost hlavní příjezdové komunikace. Zaplavený úsek pěší trasy zůstává uzavřen; respektujte značení. Podle ověření u provozovatele k 18:30 nejsou lázeňské procedury touto událostí omezeny. Přístupnost dalších cílů se ověřuje; před návštěvou sledujte jejich aktuální provozní informace. Další zprávy zveřejňuje město.

Šablona – ukončení omezení / obnovení provozu

NÁVRAT K BĚŽNÉMU PROVOZU – VZOR

Omezení v [PŘESNÁ LOKALITA / ÚSEK] bylo podle [ODPOVĚDNÝ ZDROJ] k [DATUM / ČAS] ukončeno. Aktuálně platí [STAV / ZBÝVAJÍCÍ OMEZENÍ]. V [DALŠÍ OVĚŘENÉ LOKALITY] zůstávají [SLUŽBY / CÍLE] podle ověření k [ČAS] v provozu bez omezení souvisejících s událostí. Děkujeme za respektování opatření. Aktuální informace: [ODKAZ].

NÁVRAT K BĚŽNÉMU PROVOZU – PŘÍKLAD

Aktualizace – Velká Javořina. Správce trasy potvrdil, že po odstranění popadaných stromů byl dnes v 15:00 znovu zpřístupněn dotčený úsek turistické trasy na vrchol. Podle ověření u provozovatelů pokračují ubytovací a stravovací služby ve Strání v běžném režimu. Zpřístupnění této trasy nepotvrzuje stav všech tras v Bílých Karpatech; další výlety plánujte podle aktuálních informací správců. Děkujeme za respektování uzavírky. Aktualizováno: 15:30.

Pozn.: uvedené příklady jsou fiktivní a slouží pouze k ilustraci způsobu vyplnění jednotlivých šablon. Uvedené události, časy a omezení nepopisují skutečný stav v daných lokalitách.

Jazykové mutace

U informací určených zahraničním návštěvníkům je vhodné podle významu a cílové skupiny připravit minimálně anglickou verzi, podle potřeby je však vhodné zvážit také německé nebo polské znění zprávy. V česko-slovenském příhraničí není nutné mechanicky překládat každé sdělení mezi češtinou a slovenštinou; důležitější je jednoznačnost názvů míst, tras, časů a praktických pokynů. U přeshraniční události mají partnerské DMO koordinovat obsah tak, aby se jednotlivé jazykové verze věcně nerozcházely.



VIII. Reputační management a postupy pro návrat k běžnému provozu

Zkušenosti z celé řady turistických destinací (včetně festivalu Pohoda) ukazují, že ekonomický dopad mimořádné události na cestovní ruch v regionu často nezpůsobuje samotná událost, ale to, jak dlouho po jejím odeznění trvá, než se návštěvníci vrátí. Jedna lokální bouřka nebo jeden uzavřený úsek trasy se v médiích a na sociálních sítích snadno zobecní na „celý region je nebezpečný" – a tato mylná představa může poškozovat cestovní ruch týdny až měsíce poté, co je situace dávno vyřešena. Tato kapitola proto spojuje dvě úzce provázaná témata: jak vést reputační komunikaci po mimořádné události a jakými praktickými, provozními kroky region skutečně obnoví běžný chod.

Kdo reputační komunikaci vede

Zatímco komunikaci v průběhu mimořádné události (kapitola VI) vede zpravidla subjekt, který má k dispozici věcné a ověřené informace o zásahu či přijatých opatřeních (např. IZS, obec nebo pořadatel), po odeznění bezprostředního ohrožení může vedoucí roli v komunikaci dopadů na cestovní ruch a obnovy návštěvnického provozu převzít DMO – na oblastní úrovni příslušná oblastní destinační společnost, na krajské úrovni Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje na české straně a partnerská organizace na straně slovenské. Vždy přitom vychází z ověřených informací příslušných orgánů a správců. DMO má oproti jednotlivým obcím či pořadatelům širší pohled na situaci v destinaci a zároveň disponuje komunikačními kanály směrem k návštěvníkům, médiím, cestovním kancelářím a dalším partnerům cestovního ruchu.

Přehledné srovnání obou fází – priorit, vedoucího subjektu, obsahu a kanálů – obsahuje tabulka „Dvě fáze komunikace" na konci kapitoly VI.

Zásady reputační komunikace po krizi

- **Geografická přesnost** – jasně vymezit zasaženou lokalitu a uvést, které další konkrétní cíle, trasy a služby jsou podle ověření nadále v provozu. Připojit zdroj a čas ověření. Například u poškozené rozhledny lze potvrdit průchodnost okolních tras pouze po jejich prověření; lokální uzavírku nelze zobecnit na celý kraj ani naopak zaručit bezpečnost jeho zbytku.
- **Sladěná přeshraniční komunikace** – u události s dopadem na obě strany hranice mají CCR ZK a slovenský partner vycházet ze stejných ověřených údajů a odkazovat na navazující informace. Společná zpráva či jazykové verze se volí podle adresátů; rozsah dopadu může být na každé straně odlišný.
- **Rychlé, ale ověřené potvrzení obnovy** – jakmile je oficiálně potvrzeno, že je lokalita bezpečná (kontrola tras, infrastruktury, dopravní dostupnosti), zveřejnit to co nejdříve – zbytečné otálení prodlužuje ekonomický dopad. Příklad: po povodni na řece v Bílých Karpatech nečekat na „ideální" formulaci tiskové zprávy týden, ale zveřejnit stručné potvrzení do 24 hodin od kontroly trasy.
- **Práce s dezinformacemi** – aktivně sledovat sociální sítě a diskuze, věcně a bez emocí reagovat na nepřesné nebo zastaralé informace a odkazovat na oficiální, průběžně aktualizovaný zdroj. Příklad: pokud na sociálních sítích koluje rok starý článek o uzavřené trase, zveřejnit aktuální fotografii a datum kontroly, nejen slovní ujištění.

- **Poděkování a lidský rozměr** – ocenění práce IZS, dobrovolných hasičů a poskytovatelů služeb, kteří v krizi pomohli, posiluje důvěru veřejnosti v region jako celek. Příklad: veřejné poděkování konkrétní jednotce JSDH a penzionu, který nabídl nouzové ubytování, v rámci závěrečného shrnutí události.
- **Dlouhodobější obnova důvěry** – u závažnějších událostí zvážit navazující aktivity (pozvání novinářů nebo influencerů na místo po obnově, fotodokumentace „region je zpět v provozu", pozitivní kampaň zaměřená na dotčenou oblast). Příklad: po rozsáhlejším lesním požáru zorganizovat s odstupem několika týdnů komentovanou vycházku pro novináře po obnovené trase.

Postup krok za krokem

1. **Potvrzení obnovy** – provozovatel/obec/IZS potvrdí DMO, že je konkrétní lokalita bezpečná a přístupná.
2. **Zveřejnění informace o obnovení provozu** – DMO vydá oznámení podle šablony níže a distribuuje je přes web, sociální sítě a partnerskou síť.
3. **Aktivní monitoring diskuze** – po dobu několika dní po události sledovat zmínky o regionu na sociálních sítích a v médiích, reagovat na nepřesnosti.
4. **Vyhodnocení a poučení** – zaznamenat, jak komunikace fungovala, co se dalo udělat rychleji, a promítnout poznatky do aktualizace tohoto Manuálu.

Šablona – Oznámení o obnovení běžného provozu

PROVOZ V DESTINACI SE OBNOVUJE – VZOR

„V [DESTINACE] byl podle [ODPOVĚDNÝ ZDROJ] po události [POPIS] obnoven od [DATUM / ČAS] provoz [PŘESNÁ LOKALITA / TRASA / CÍL]. Nadále platí [ZBÝVAJÍCÍ OMEZENÍ / ŽÁDNÉ V TOMTO ÚSEKU]. V [DALŠÍ OVĚŘENÉ LOKALITY] fungují [SLUŽBY / CÍLE] podle ověření k [ČAS] bez omezení souvisejících s událostí. Děkujeme zasahujícím složkám a zapojeným partnerům. Aktuální informace: [ODKAZ]."

PROVOZ V DESTINACI SE OBNOVUJE – PŘÍKLAD

„Po lesním požáru v okolí obce Papradno byla 25. července v 9:00 znovu otevřena dotčená turistická trasa. Ukončení zásahu potvrdili hasiči, bezpečnost a zpřístupnění trasy po kontrole potvrdil její správce. Podle ověření u zapojených provozovatelů k 9:00 pokračují ubytovací a stravovací služby v obci bez omezení souvisejících s požárem. Pro další trasy sledujte aktuální informace správců. Děkujeme zasahujícím složkám a všem, kteří pomohli. Aktualizováno: 9:30.

Pozn.: uvedený příklad je fiktivní a slouží pouze k ilustraci způsobu vyplnění šablony; nepopisuje skutečnou událost v dané lokalitě.



Modelová situace: požár v lese

Následující zjednodušený příklad ukazuje, jak výše popsané zásady vypadají v praxi na typové situaci:

1. **Den 0, dopoledne:** v turisticky exponované lokalitě (např. na hřebeni s vyhlídkou) vznikne menší lesní požár. HZS/HaZZ lokalitu uzavírá a zasahuje, DMO okamžitě zveřejňuje stručnou zprávu: „Trasa X je z bezpečnostních důvodů uzavřena, na místě zasahují hasiči, doporučujeme alternativní trasu Y." Zpráva výslovně uvádí, že se jedná pouze o tuto jednu lokalitu.
2. **Den 0, odpoledne až den 1:** požár je lokalizován a dohašen. DMO sleduje diskuze na sociálních sítích, kde se objevují přehnané zprávy typu „hoří Beskydy" – reaguje věcně, s odkazem na oficiální zdroj a aktuální fotografii z místa.
3. **Po ukončení zásahu a potřebných kontrolách:** správce a příslušné orgány podle své působnosti potvrdí, které úseky lze zpřístupnit. DMO zveřejní ověřený rozsah obnovy i zbývající omezení a doplní informace o konkrétních dalších fungujících službách. Doba obnovy závisí na skutečném stavu území.
4. **Následující týdny:** DMO poděkuje zasahujícím složkám a dobrovolníkům, případně zorganizuje pro místní média krátkou návštěvu obnovené trasy, aby se mylná představa o „hořícím regionu" nešířila dál, než je nutné.

Kroky obnovy provozu

Fáze obnovy je stejně důležitá jako samotné řešení krize – následující praktické, provozní kroky doplňují zásady reputační komunikace popsané výše.

1. **Fyzická obnova** – po ukončení záchranných a likvidačních prací následuje podle charakteru události odstranění škod a obnova infrastruktury jejími vlastníky, správci, technickými službami nebo dalšími odpovědnými subjekty.
2. **Vyhodnocení dopadu** – ověřit, zda jsou trasy, atrakce a ubytovací zařízení bezpečně přístupné, zda nehrozí druhotné riziko (např. nestabilní stromy po vichřici, sesuvy po přívalových deštích); toto potvrzení je vstupem pro zásady reputační komunikace popsané výše.
3. **Podpora postižených** – předat informace o dostupných dotačních, pojistných a zákonných možnostech náhrady škod. V ČR se zákonné náhrady škod způsobených vybranými zvláště chráněnými živočichy řídí zákonem č. 115/2000 Sb.; nejde o všechny druhy ani všechny škody. Na Slovensku je nutné ověřit příslušný národní režim. Zohlednit také poskytovatele služeb, kteří dobrovolně pomohli; nárok na úhradu nelze předem automaticky slíbit.
4. **Vyhodnocení a poučení** – po odeznění události provést krátké vyhodnocení s klíčovými aktéry (co fungovalo, co je třeba zlepšit) a promítnout poznatky do aktualizace bezpečnostních plánů a tohoto Manuálu.



IX. Prevence, edukace a ochrana přírody

Dotazníkové šetření mezi pracovníky DMO a Horské služby provedené v rámci Analýzy rizik ukázalo, že destinační managementy dosud nevyužívají svůj potenciál v roli edukátora. Přitom právě pracovníci DMO mají k dispozici síť kontaktů na ubytovatele, infocentra, poskytovatele služeb a provozovatele atrakcí, přes kterou lze zásady bezpečného chování efektivně šířit. Tato kapitola shrnuje doporučení pro jednotlivé cílové skupiny a dále rozpracovává témata, na která chce tento Manuál klást zvýšený důraz: infrastrukturu, která chrání lidi i přírodu zároveň, regulaci vstupu do citlivých lokalit, vzdělávací kampaně, pravidelná cvičení a zapojení dobrovolníků.

Doporučení pro návštěvníky

- Mít nabitý mobilní telefon a nainstalovanou aplikaci Záchranka.
- Volit vhodnou obuv a oblečení odpovídající terénu a počasí, nepodceňovat karpatský terén (strmé svahy, kluzké pískovcové skály).
- Používat repelenty a po návratu z přírody provést kontrolu těla kvůli klíšťatům.
- Nenechávat cennosti viditelně v zaparkovaném autě, u chat a chalup nenechávat drahé věci při odjezdu.
- Neopouštět značené trasy v chráněných územích, nerozdělávat oheň mimo vyhrazená místa, nevstupovat do jeskyní ani do uzavřených sektorů po těžbě dřeva.
- Respektovat pokyny k chování při setkání s volně žijící zvěří – nepřibližovat se, nekrmit, nefotografovat zblízka.
- Mít při překročení státní hranice u sebe platný cestovní doklad (občanský průkaz nebo cestovní pas), a to i při pohybu v rámci schengenského prostoru. Na vnitřních hranicích se běžné hraniční kontroly neprovádějí, policie však může provádět kontroly totožnosti i v příhraničních oblastech.
- Nebezpečné nebo poškozené místo (spadlý strom přes cestu, poškozené značení, sesuv půdy) nahlásit – viz níže „Nahlašování nebezpečných míst turisty“.

Doporučení pro destinační managementy

- Zařadit zásady bezpečného chování do standardní informační nabídky (weby, infocentra, mapy, sociální sítě).
- Vytvořit nebo aktualizovat jednotný soubor „dobrých rad“ pro návštěvníky v češtině, slovenštině, polštině, němčině a angličtině.
- Pravidelně školit partnery (hoteliéry, provozovatele atrakcí, poskytovatele služeb) v základech krizové komunikace a první pomoci.
- Iniciovat s krajským úřadem a ORP jednání o formálním zapojení DMO do systému varování obyvatelstva a návštěvníků.
- Vést a pravidelně aktualizovat vzdělávací kampaně směrem k turistům (viz níže).

Doporučení pro poskytovatele služeb

Poskytovatelé služeb (viz kapitola III) jsou zpravidla poslední osobou, se kterou se návštěvník setká, než se vydá do terénu. Prevence proto stojí i na tom, aby tito aktéři byli sami dobře informovaní a proškolení.

- Absolvovat základní školení první pomoci a krizové komunikace nabízené DMO (viz níže).
- Mít viditelně k dispozici kontaktní kartičku s tísňovými linkami a kontaktem na obec a oblastní DMO.
- Zaregistrovat u obce nebo oblastní DMO dobrovolnou nabídku pomoci (kapacitu lůžek, prostoru) pro případ krize.
- Aktivně předávat hostům aktuální informace o počasí, uzavírkách a doporučeních.
- Podporovat u hostů stažení aplikace Záchranka a znalost nejbližšího záchranného bodu.

Doporučení pro organizátory akcí

- U větších nebo rizikovějších akcí určit osobu odpovědnou za bezpečnostní koordinaci; podle charakteru akce zvážit její odpovídající odborné proškolení.
- Zapojit místní JSDH/DHZO do asistenčních služeb akce – znají terén, únikové cesty i techniku pro odklizení překážek.
- Předem stanovit podmínky pro omezení nebo přerušení programu podle charakteru akce, počasí a technických parametrů použitých konstrukcí; u větších či rizikovějších akcí je vhodné nastavení konzultovat s relevantními odborníky.
- Informovat účastníky před akcí i v jejím průběhu o pravidlech chování a postupu v případě mimořádné události.

Infrastruktura, která chrání lidi i přírodu zároveň

Analýza rizik i praxe v obou krajích ukazují, že opatření na ochranu návštěvníků a opatření na ochranu přírody nemusí být v rozporu – naopak, dobře navržená infrastruktura plní obě funkce zároveň.

- **Naváděcí a ochranné prvky v jednom** – dřevěné chodníky, lávky a zábradlí, které zároveň vedou návštěvníky bezpečnou trasou (mimo sesuvná nebo podmáčená místa) a odklánějí pěší provoz od citlivých biotopů a hnízdišť.
- **Vyhlídkové plošiny místo volného pohybu v terénu** – koncentrují návštěvníky na pevná, bezpečná stanoviště a zároveň chrání okolní vegetaci před sešlapem.
- **Přístřešky a rozcestníky** – odpočinková místa lze spojit s informacemi o ochraně přírody a bezpečném pohybu. Otevřený turistický přístřešek však nelze automaticky označit za bezpečný úkryt při bouřce či silném větru.
- **Obnova a značení lesních cest po polomu nebo těžbě** – bezpečně vedená a jasně značená objízdná trasa zabraňuje jak úrazům, tak nekontrolovanému „vyšlapávání" nových tras přes citlivé porosty.

Regulace vjezdu do citlivých lokalit – problém k řešení

Přetížení přístupových komunikací a parkovišť v nejexponovanějších a zároveň nejcitlivějších lokalitách je podle Analýzy rizik jedním z infrastrukturních rizik s nejvyšším hodnocením – a zároveň problémem, který nemá jedno univerzální hotové řešení. Doporučujeme, aby se obec, správce území (např. CHKO) a krajský úřad touto otázkou aktivně zabývaly a společně hledaly řešení, které sníží tlak na kapacitu parkovišť a na citlivá přírodní stanoviště, aniž by nepřiměřeně omezovalo přístup návštěvníků.

Jednou z možností, kterou lze v konkrétní lokalitě prověřit, je zavedení řízeného vjezdu prostřednictvím elektronických závor s povolením nebo systému předem rezervovaných vjezdů. Nejde však o jediné ani automaticky nejvhodnější řešení pro každé místo a jeho reálná proveditelnost (technická, finanční i právní) musí být před zavedením ověřena – tento Manuál záměrně neurčuje, zda a kde je tato konkrétní varianta použitelná. Cílem této kapitoly je otevřít téma k řešení a upozornit na jeho naléhavost, nikoli předepsat konkrétní technologii.

Vzdělávací kampaně, workshopy a informační toky CCR ZK a DMO

Role destinační společnosti coby edukátora by měla být aktivní a plánovaná, nikoli nahodilá.

- **Kampaně směrem k turistům** – pravidelné (např. sezónní) informační kampaně na webu, sociálních sítích a v tištěných materiálech DMO, zaměřené na aktuální rizika (sezóna klíšťat, období zvýšeného sucha, zimní podmínky v horách).
- **Workshopy a školení pro poskytovatele služeb** – pravidelná (minimálně jednou ročně) školení první pomoci, krizové komunikace a postupu při mimořádné události pro ubytovatele, provozovatele restaurací a správce turistických cílů.
- **Sdílení informací mezi partnery** – pravidelný (např. čtvrtletní) informační newsletter DMO pro partnerskou síť shrnující aktuální rizika, změny v infrastruktuře a kontakty.

Pravidelná cvičení IZS a součinnost s informačními kanály DMO

Složky IZS pravidelně cvičí zásahy u typových událostí (hromadné neštěstí, lesní požár, dopravní kolaps). Doporučujeme, aby se součástí těchto cvičení – pravidelně, např. v rámci vybraných cvičení – stala i prověrka informačních a komunikačních kanálů CCR ZK a oblastních DMO, tedy nikoli jen zásah samotný, ale i to, jak rychle se informace o cvičné události dostane přes destinační společnost k (fiktivním) turistům a ubytovatelům. Cvičení, které prověří pouze techniku zásahu, ale ne informační tok k návštěvníkům, testuje jen polovinu reálného scénáře.



Mapy, záchranné body a určení polohy

Jedním z nejčastějších problémů při přivolání pomoci v terénu je nepřesné určení polohy volajícího. V regionu lze při lokalizaci využívat označené záchranné či orientační body a další lokalizační prvky, pokud jsou v dané lokalitě zavedeny, resp. trvale umístěná a jedinečně očíslovaná stanoviště podél turistických tras a cyklotras, která záchranným složkám umožňují rychlou a přesnou lokalizaci volajícího. Doporučujeme, aby oblastní DMO ve spolupráci s Horskou službou a správci tras prověřily hustotu a stav této sítě v regionu, případně navrhly její doplnění v nejexponovanějších úsecích, a aby byly záchranné body důsledně vyznačeny na turistických mapách, webu DMO i na informačních tabulích u výchozích bodů. Stejně tak doporučujeme na turistických mapách a informačních tabulích jasně vyznačit místa, kam je reálně schopno dojet vozidlo záchranné služby (tzv. dojezdové body) – usnadní to jak orientaci návštěvníka v krizové situaci, tak komunikaci s operátorem tísňové linky.

Stáhněte si aplikaci Záchranka

Před cestou doporučujeme nainstalovat a nastavit aplikaci Záchranka, která funguje v České republice i na Slovensku. Při použití nouzové funkce pomáhá kontaktovat záchranné složky a předat polohu uživatele. Pro správnou lokalizaci je potřeba povolit přístup k poloze telefonu. Postupujte podle pokynů aplikace, potvrďte požadované odeslání zprávy či zahájení hovoru a vyčkejte spojení s operátorem. Bez internetového připojení lze za dostupnosti mobilního signálu využít SMS; bez signálu jakékoli mobilní sítě však aplikace nemůže uskutečnit hovor ani odeslat polohu.

Dobrovolnické iniciativy v terénu

Vedle formálních cvičení a infrastrukturních opatření může region těžit i z drobných dobrovolnických iniciativ, které jsou levné, rychlé a budují u místních obyvatel i pravidelných návštěvníků vztah k regionu. Destinační společnost může ve spolupráci s obcemi, Horskou službou a zapojenými poskytovateli služeb zvážit zavedení neformálních „dobrovolných hlídek" – místních obyvatel, členů turistických a cyklistických spolků nebo zaměstnanců turistických cílů, kteří si při běžném pohybu v terénu (procházka, práce, cyklovýlet) všímají stavu značení, průchodnosti tras a případných rizik a hlásí je dál. Nejde o organizovanou složku s vlastními pravomocemi, ale o rozšíření „očí a uší" v terénu, doplňující oficiální mechanismus hlášení nebezpečných míst (viz následující část). Před zavedením je vhodné promyslet jednoduchá pravidla: komu se hlásí (obec/DMO/Horská služba), jakou formou (telefon, aplikace, formulář) a jak se zpětně ověří, že hlášení bylo vyřízeno.

Dočasné označení rizika mohou proškolení dobrovolníci provést pouze podle předchozí dohody a pokynů správce území, z bezpečného místa a bez vstupu do ohroženého prostoru. Nenahrazuje rozhodnutí příslušného orgánu o uzavírce. Správce má určit podobu značení, způsob kontroly a odstranění či nahrazení. U citlivých hnízdišť se postup dohodne s ochranou přírody; přesnou polohu hnízda není vhodné bezdůvodně zveřejňovat. Při bezprostředním ohrožení se přivolává odborná pomoc.



Nahlašování nebezpečných míst turisty

Návštěvníci jsou často první, kdo si všimne poškozeného značení, spadlého stromu přes cestu nebo nebezpečného úseku – chybí jim ale jednoduchý způsob, jak to komukoli nahlásit. Doporučujeme, aby DMO zavedla nebo zpřístupnila jednoduchý kanál pro hlášení nebezpečných míst (např. krátký formulář na webu, QR kód na informačních tabulích u výchozích bodů, případně e-mailová adresa nebo zpráva na sociálních sítích DMO), a aby taková hlášení byla pravidelně předávána správci dané trasy nebo obci k vyřízení. I jednoduchý mechanismus bez složité technologie výrazně zlepší aktuálnost informací, které pak DMO může dále šířit směrem k dalším návštěvníkům.



X. Návod pro pořadatele akcí k zajištění bezpečnosti návštěvníků

Rizika spojená s pořádáním veřejných akcí se výrazně liší podle jejich velikosti, charakteru, místa konání a počtu účastníků. Zatímco u velkých venkovních akcí patří mezi významná rizika zejména nepříznivé počasí, stabilita dočasných konstrukcí, pohyb velkého množství osob a složitější evakuace, u menších akcí může být problémem především omezené personální zabezpečení, horší dostupnost místa nebo delší dojezd záchranných složek.

Jak tuto kapitolu používat

Rozsah bezpečnostních opatření má vždy odpovídat konkrétní akci a jejím podmínkám. Následující doporučení představují praktický rámec pro pořadatele a nenahrazují povinnosti vyplývající z právních předpisů, rozhodnutí příslušných orgánů ani bezpečnostní, požární, zdravotnickou či jinou dokumentaci vyžadovanou pro konkrétní akci.

Velké akce pod širým nebem

Festivaly, městské slavnosti, sportovní podniky. Zkušenosti z mimořádných událostí při velkých venkovních akcích ukazují, že zásadní význam má zejména včasné vyhodnocení rizika a předem připravený rozhodovací postup. Podkladová Analýza rizik upozorňuje zejména na kombinaci meteorologických, technických a organizačních rizik.

- **Počasí a jeho monitoring:** určit konkrétní osobu odpovědnou za průběžné sledování meteorologické situace a oficiálních výstrah ČHMÚ/SHMÚ. U velkých nebo z hlediska počasí rizikových akcí zvážit odbornou meteorologickou podporu. Předem stanovit podmínky, při jejichž naplnění se přijmou preventivní opatření, omezí či přeruší program nebo zahájí přesun návštěvníků do bezpečí.
- **Pohyb a případná evakuace návštěvníků:** předem stanovit bezpečné směry odchodu, únikové cesty a shromažďovací místa. Trasy mají zohledňovat kapacitu prostoru a současně umožnit příjezd a pohyb vozidel IZS. U rozsáhlých otevřených ploch je vhodné předem vytipovat pevné objekty nebo jiné bezpečné prostory využitelné podle charakteru události.
- **Dočasné konstrukce a technické vybavení:** znát a respektovat bezpečnostní a provozní limity stanovené výrobcem, dodavatelem nebo odpovědnou odbornou osobou pro použitá pódia, stany a další dočasné konstrukce. Zvláštní pozornost věnovat kotvení a stabilitě při silném větru, intenzivních srážkách nebo podmáčení terénu.
- **Rozhodování a odpovědnost:** předem jednoznačně určit osobu nebo osoby oprávněné rozhodnout o omezení, přerušení či ukončení programu a zahájení bezpečnostních opatření. Rozhodovací řetězec má být krátký a srozumitelný.
- **Komunikace s návštěvníky:** připravit způsob rychlého předání pokynů všem účastníkům. U větších akcí je vhodné mít vedle mobilních sítí a sociálních sítí také komunikační prostředek použitelný při jejich přetížení nebo výpadku, například místní ozvučení či jiný záložní systém.
- **Součinnost s IZS:** zajistit možnost rychlého přivolání pomoci, přístupové trasy pro záchranné složky a osobu schopnou předat základní informace o areálu, počtu návštěvníků, únikových cestách a aktuální situaci. Po příjezdu složek IZS se pořadatel a jeho personál řídí pokyny zasahujících složek a poskytují potřebnou součinnost.

Příklad předem nastavené rozhodovací matice

U velkých a rizikovějších akcí je vhodné ještě před jejich zahájením vytvořit jednoduchou rozhodovací matici. Jejím smyslem je stanovit, jaká opatření budou přijata při postupném zvyšování rizika a kdo o jejich aktivaci rozhoduje.

Úroveň	Příklad situace	Doporučená reakce
1 – zvýšená pozornost	Zhoršující se předpověď, vydaná výstraha, první známky změny podmínek.	Zintenzivnit monitoring, informovat odpovědné osoby, prověřit připravenost techniky, personálu a únikových tras.
2 – preventivní opatření	Podmínky se přibližují bezpečnostním limitům konkrétní akce nebo konstrukcí.	Omezit rizikové části provozu, zabezpečit vybavení a konstrukce, připravit návštěvníky a personál na případný přesun nebo přerušení programu.
3 – přerušení programu / přesun osob	Dosažení předem stanoveného bezpečnostního limitu nebo bezprostřední riziko pro návštěvníky.	Přerušit dotčenou část programu, vyklidit rizikové prostory a podle situace přesunout návštěvníky do předem určených bezpečných míst.
4 – evakuace / ukončení akce	Bezprostřední nebo již vzniklé ohrožení života a zdraví.	Aktivovat připravený postup, informovat návštěvníky, přivolat potřebné složky IZS a postupovat podle jejich pokynů.

Příklad z Trenčínského kraje: festival Pohoda (2009 a 2024)

Dne 18. července 2009 se na trenčínském letišti během silné bouře zřítil velkokapacitní stan festivalu Pohoda; dva lidé zemřeli, desítky byly zraněny a festival byl ukončen. Soud později konstatoval, že dodavatel poskytl nevhodný a špatně postavený stan. V červenci 2024 silná bouře opět strhla jeden z festivalových stanů, několik osob bylo zraněno a pořadatel festival ukončil s odůvodněním, že v dostupném čase nelze provést bezpečnostní kontrolu všech konstrukcí; v dalším ročníku nahradil obdobné stany velkokapacitními halami.

Poučení pro pořadatele i DMO: znát limity dočasných konstrukcí a mít je doložené, zajistit průběžný meteorologický monitoring, mít předem určenou osobu s pravomocí akci přerušit nebo ukončit a rozhodnutí včas, věcně a jednotně sdělit účastníkům, partnerům i médiím. Zdroj: veřejné zpravodajství (SME, TASR, trencinak.sk).



Důležité

Konkrétní limity nelze stanovit univerzálně. Pořadatel je určuje předem podle charakteru a místa akce, předpokládaného počtu účastníků, aktuálních podmínek, parametrů použitých konstrukcí a technologií a podle požadavků příslušných odborných osob či orgánů. Smyslem matice není vytvořit obecně platné meteorologické nebo technické limity, ale zabránit tomu, aby se o základním postupu začalo rozhodovat až ve chvíli bezprostředního ohrožení.

Velké akce ve vnitřních prostorách (haly, kulturní a sportovní centra)

Velké akce se v regionu nekonají jen pod širým nebem – plesy, koncerty, veletrhy, sportovní zápasy nebo kongresy ve sportovních halách, kulturních domech a výstavních centrech mají svá vlastní, odlišná rizika, kterým je potřeba věnovat stejnou pozornost jako venkovním festivalům.

- **Požární bezpečnost a evakuační cesty:** ověřit před akcí, že únikové cesty a nouzové východy jsou volné, viditelně označené a nezablokované doplňkovým mobiliářem (stoly, stánky, technika); znát kapacitu sálu a nepřekračovat ji.
- **Dav v uzavřeném prostoru:** u akcí s řízeným vstupem (vstupenky, fronty) předem naplánovat tok osob tak, aby nevznikaly nebezpečné shluky u vchodů, šaten či barů; mít pořadatelskou službu školenou v rozpoznání varovných signálů přeplnění prostoru.
- **Technický stav budovy:** zkontrolovat elektroinstalaci, případně stav a revize elektrických rozvodů před připojením doplňkové aparatury, osvětlení a gastro zařízení; ověřit funkčnost požárních hlásičů, hasicích přístrojů a případného sprinklerového systému.
- Pyrotechnika, kouřové efekty a příprava pokrmů: používat jen zařízení a postupy určené pro dané prostředí, podle pokynů výrobce a požárních pravidel objektu. Použití předem projednat s provozovatelem a podle povahy činnosti s odborně způsobilou osobou. Venkovní grily nepoužívat uvnitř; samotné větrání nezajišťuje bezpečnost. Požární detekci svévolně nevypínat ani nezakrývat.
- **Přístup pro IZS:** zajistit, aby příjezdová cesta a vstupy do budovy zůstaly průjezdné a přístupné pro techniku HZS/HaZZ a ZZS i v době, kdy je přilehlé parkoviště plně obsazené návštěvníky.

Malé akce v obcích a na venkově

Hody, slavnosti, plesy, dětské dny, komunitní a spolkové akce. Menší akce zpravidla nemají rozsáhlý organizační tým ani samostatný bezpečnostní management. O to důležitější je, aby pořadatel předem věděl, kdo v případě mimořádné události rozhoduje, kdo volá pomoc, kdo komunikuje s návštěvníky a kudy mohou účastníci bezpečně opustit prostor.

- Zkontrolovat přístupové a únikové cesty a zajistit, aby nebyly blokovány zaparkovanými vozidly nebo technickým vybavením.
- Určit osobu, která v případě mimořádné události přivolá pomoc a bude komunikovat se složkami IZS.
- Znát přesnou adresu nebo polohu místa konání a být schopný ji rychle předat operátorovi tísňové linky.

- Zajistit odpovídající prostředky první pomoci a určit osoby schopné je v případě potřeby použít.
- U venkovních akcí průběžně sledovat počasí a oficiální meteorologické výstrahy.
- Zkontrolovat bezpečnost dočasných konstrukcí, elektrických rozvodů, zdrojů tepla a případného používání otevřeného ohně.
- Předem promyslet, kam lze návštěvníky přesunout při náhlé změně počasí nebo jiné mimořádné události.
- Mít připravený snadný způsob, jak návštěvníkům rychle a srozumitelně předat pokyny.

Princip pro malé akce

Cílem není vytvářet rozsáhlý krizový aparát. Základem je jednoduchý a předem známý postup, jasně určené odpovědné osoby a schopnost rychle přivolat odbornou pomoc.

Akce v hotelech, penzionech a horských objektech

Svatby, oslavy, firemní akce, teambuildingy. U akcí konaných v ubytovacích a horských zařízeních se k běžným rizikům přidává možnost horší dopravní dostupnosti, zhoršení sjízdnosti komunikací, výpadku elektřiny nebo mobilního signálu a obtížnější orientace návštěvníků, kteří prostředí neznají. Provozovatel a pořadatel by měli mít předem jasno v tom:

- Jakým způsobem lze objekt bezpečně opustit a kde se nachází shromažďovací místo.
- Jak přivolat pomoc a jak zasahujícím složkám co nejpřesněji popsat polohu objektu.
- Zda jsou příjezdové komunikace průjezdné pro vozidla IZS.
- Jak bude postupováno při výpadku elektřiny, mobilní sítě nebo jiného důležitého technického systému.
- Kdo převezme koordinaci návštěvníků do příjezdu odborné pomoci.
- Jak budou zohledněny osoby, které mohou při evakuaci potřebovat pomoc, například děti, senioři nebo osoby s omezenou schopností pohybu.

U akcí v horských a odlehlejších lokalitách je vhodné počítat s tím, že doba příjezdu odborné pomoci může být ovlivněna terénem, počasím nebo aktuální sjízdností komunikací. Tomu má odpovídat úroveň vlastní připravenosti pořadatele a provozovatele.

Pokud mimořádná událost skutečně nastane

1. **Chránit život a zdraví.** Nevystavovat návštěvníky ani pořadatelský tým dalšímu riziku a podle situace zastavit nebo omezit činnost v ohroženém prostoru.
2. **Přivolat odbornou pomoc.** Podle charakteru události využít tísňové linky 112, 150, 155 nebo 158 a sdělit zejména místo, charakter události, přibližný počet ohrožených či zraněných osob a kontaktní údaje volajícího.

3. **Aktivovat připravený postup.** Podle charakteru události může jít o přerušení programu, vyklizení konkrétního prostoru, ukrytí osob nebo jejich přesun na bezpečné místo.
4. **Informovat návštěvníky.** Pokyny mají být krátké, jednoznačné a praktické – co se děje, co mají návštěvníci udělat a kam se mají přesunout. Není vhodné sdělovat nepotvrzené informace nebo spekulovat o příčinách události.
5. **Umožnit zásah IZS.** Uvolnit příjezdové a zásahové cesty, určit osobu pro kontakt se zasahujícími složkami a předat jim dostupné informace o situaci a areálu. Po zahájení zásahu postupovat podle pokynů příslušných složek.
6. **Po odeznění události neobnovovat provoz předčasně.** Provoz nebo program obnovit až poté, co je z hlediska pořadatele a podle charakteru události také příslušných odborných osob, správců či zasahujících orgánů bezpečné tak učinit.

Rychlý kontrolní seznam pořadatele

- Víme, kdo rozhoduje při mimořádné události?
- Víme, kdo přivolává IZS a komunikuje s nimi?
- Známe přesnou adresu / GPS polohu akce?
- Jsou příjezdové cesty pro IZS volné?
- Máme stanovené bezpečné únikové cesty a shromažďovací místo?
- Víme, jak rychle informovat všechny návštěvníky?
- Máme připravený záložní způsob komunikace?
- Sleduje někdo u venkovní akce počasí a oficiální výstrahy?
- Známe provozní a bezpečnostní limity použitých stanů, pódií a dalších konstrukcí?
- Ví personál, co má v případě mimořádné události dělat?
- Máme dostupné prostředky první pomoci a zajištěné odpovídající zdravotnické zabezpečení podle charakteru akce?



Pravidelná setkání a propojení bezpečnostní připravenosti s dotační podporou

Bezpečnostní příprava akce by neměla být jednorázovou záležitostí těsně před termínem konání. Doporučujeme, aby DMO ve spolupráci s krajským úřadem zavedla pravidelná (např. předsezónní) setkání pořadatelů plánovaných akcí v regionu, na kterých se sdílí aktuální rizika, změny v infrastruktuře, kontakty na IZS a zkušenosti z předchozí sezóny. Taková setkání mohou zároveň sloužit k připomenutí zásad bezpečné přípravy akcí a k představení přiměřených nástrojů podle jejich velikosti a rizikovosti – například určení odpovědných osob, základního bezpečnostního postupu, způsobu sledování počasí, organizace únikových a přístupových cest nebo komunikace s návštěvníky.

Obce, kraje a další poskytovatelé finanční podpory akcí mohou principy bezpečné přípravy akcí promítnout také do podmínek svých dotačních programů. U akcí podpořených z veřejných prostředků lze například požadovat, aby pořadatel doložil, že se zabýval základními bezpečnostními riziky odpovídajícími charakteru a rozsahu akce.

Podmínkou podpory nemusí být rozsáhlý bezpečnostní dokument. U menších akcí může postačovat jednoduchý checklist, u větších či rizikovějších akcí například doložení odpovědných osob, způsobu sledování počasí, únikových a přístupových cest, způsobu komunikace s návštěvníky nebo postupu při přerušení akce. Smyslem není zvyšovat administrativní zátěž pořadatelů, ale motivovat je k tomu, aby základní bezpečnostní opatření řešili již při přípravě akce, nikoli až v okamžiku vzniku mimořádné události.

Závěr

Příhraniční region Zlínského a Trenčínského kraje je podle zjištění Analýzy rizik DM ČR a SK 2026 relativně bezpečným územím s nízkou mírou kriminality. Přesto se zde – stejně jako v jiných turisticky využívaných příhraničních a horských oblastech – mohou vyskytnout specifické mimořádné události spojené zejména s počasím, terénem, volně žijící zvěří, dopravou nebo pořádáním akcí. Tento Manuál tato rizika převádí do praktické roviny a nabízí destinačním managementům, obcím, pořadatelům akcí, poskytovatelům služeb i dalším subjektům cestovního ruchu konkrétní a použitelné postupy pro přípravu a reakci na mimořádné události – ať už jde o velkého pořadatele festivalu, nebo o provozovatele penzionu, který může návštěvníkům v případě potřeby nabídnout pomoc.

Region přitom funguje nejlépe tehdy, pokud je na obou stranách hranice vnímán jako jeden vzájemně propojený prostor. Proto se princip spolupráce „bez hranic" prolíná celým Manuálem – od procesních schémat a předávání informací přes krizovou komunikaci až po zapojení poskytovatelů služeb. Neznamená obcházení národních kompetencí a postupů, ale snahu o co nejplynulejší spolupráci tam, kde mimořádná událost nebo pohyb návštěvníků státní hranici přirozeně překračují.

Manuál je koncipován jako živý dokument, který by měl reagovat na změny v území, zkušenosti z mimořádných událostí i vývoj systému jejich řešení. Je proto vhodné jej pravidelně, doporučeně alespoň jednou ročně a rovněž po významnější mimořádné události, vyhodnotit a podle potřeby aktualizovat ve spolupráci s relevantními záchrannými složkami, orgány veřejné správy a zapojenými destinačními managementy obou zemí.

Doporučení Analýzy rizik týkající se užšího zapojení destinačních managementů do systému připravenosti a krizového řízení, uspořádání společného „kulatého stolu" relevantních aktérů včetně poskytovatelů služeb a dalšího prohlubování přeshraniční spolupráce zůstávají i po vydání Manuálu aktuální. Jejich konkrétní podoba by měla být předmětem dalšího jednání mezi Centrálou cestovního ruchu Zlínského kraje, Krajským úřadem Zlínského kraje a příslušnými partnery na slovenské straně hranice.



Příloha A: Krizová karta – co říkat při mimořádné události

Karta k vytištění podle kapitol VI–VIII. BĚHEM UDÁLOSTI je prioritou bezpečnost: komunikaci vedou podle svých kompetencí IZS, obec či pořadatel; DMO informace přebírá, cílí a aktualizuje. AŽ PO POTVRZENÍ UKONČENÍ OMEZENÍ odpovědným orgánem či provozovatelem vede DMO komunikaci o obnovení provozu a reputaci destinace. Postupujte: OVĚŘIT → ZACÍLIT → ZVEŘEJNIT → AKTUALIZOVAT → UKONČIT. Uveďte CO, KDE, KOHO SE TÝKÁ, POKYN, ZDROJ a ČAS. Fungování dalších služeb uvádějte jen po ověření. Při bezprostředním ohrožení neodkládejte varování ani přivolání pomoci.

KRAJSKÁ CENTRÁLA (CCR ZK / KOCR TRENČÍN REGIÓN) ŘÍKÁ

„V [lokalita] platí od [čas] omezení [co]. Podle [zdroj, čas] zůstávají v [další ověřená lokalita] v provozu [konkrétní služby].“

„Informace o zásahu, příčinách a zraněných poskytují [HZS / policie / obec]. My informujeme o dopadu na cestovní ruch a dostupnost služeb.“

„Situace byla zvládnuta, [lokalita] je od [čas] opět v běžném provozu. Děkujeme zasahujícím složkám a poskytovatelům služeb.“

Přeshraniční událost: sladit ověřený obsah s partnerem; jazykové verze podle adresátů.

OBLASTNÍ DMO ŘÍKÁ

„V [lokalita] je podle [zdroj] uzavřeno [úsek]. Využijte [ověřená alternativa]. V [další lokalita] je podle ověření v provozu [služba]. Aktualizace: [čas].“

Partnerům: „Předejte hostům [pokyn]. Ověřte s nimi dopad na jejich konkrétní cestu a pobyt.“

Vždy informuje krajskou centrálu; při změně situace vydává aktualizaci, po ukončení omezení zprávu o obnovení provozu.

POSKYTOVATEL SLUŽEB / TIC ŘÍKÁ HOSTŮM

„Podle [zdroj, čas] je uzavřena [trasa]. Doporučujeme [ověřená alternativa]. V [lokalita] zůstává podle ověření v provozu [služba].“

„Aktuální stav sledujte na [web / kanál DMO]; rádi vám poradíme na recepci.“

„V případě nouze volejte 112.“ Zázemí nabídnout jen při bezpečném provozu, volné kapacitě a v souladu s pokyny k evakuaci.

Předává ověřené informace od obce, DMO, IZS, příslušného správce nebo pořadatele a informuje o vlastním provozu. Pokud odpověď nezná, odkáže na příslušný oficiální zdroj.

NIKDO Z NICH NEŘÍKÁ

Nezveřejňovat vlastní ani nepotvrzené informace o příčinách, obětech a průběhu zásahu; veřejná oficiální sdělení přebírat jen v potřebném rozsahu, se zdrojem a při ochraně soukromí.

„Je to bezpečné“ nebo „nic se neděje“ bez oficiálního potvrzení; obecně „celý kraj / celé Beskydy“ místo konkrétní lokality.

Nepotvrzené informace ze sociálních sítí, domněnky a osobní údaje dotčených osob.

Kontakty na krajskou centrálu, oblastní DMO, obec a složky IZS doplňte podle Přílohy D.



Příloha B: Checklist mimořádné situace

Checklist shrnuje kroky kapitol IV, VI až VIII do podoby vhodné k vytištění. Je určen pracovníkovi oblastní DMO nebo OOCR, který se jako první dozví o události; krajská centrála / KOCR postupuje obdobně na úrovni kraje.

Nenahrazuje přivolání pomoci ani pokyny složek IZS.

Fáze	Krok	✓
Prvních 30–60 minut	• Zaznamenat, odkud a kdy informace přišla. • Ověřit u oficiálního zdroje: obec, krizové řízení ORP / okresný úrad, správce území či komunikace, ČHMÚ / SHMÚ; veřejná sdělení HZS / HaZZ a policie. Nikdy nevolat na tísňové linky kvůli ověření. • Určit, kdo za DMO komunikuje a kdo ověřuje (dvě osoby, pokud je to možné). • Posoudit praktický dopad na návštěvníky: lokalita, trasy, služby, akce, doprava. • Informovat krajskou centrálu / KOCR; při přeshraničním dopadu partnerskou organizaci za hranicí. • Vydat první krátké sdělení pouze v ověřeném rozsahu (CO – KDE – KOHO – POKYN – ZDROJ – ČAS). • Rozeslat sdělení partnerské síti (TIC, ubytovatelé, atraktivity, pořadatelé).	
V průběhu události	• Sledovat oficiální zdroje a aktualizovat při každé změně, vždy s časem aktualizace. • Odpovídat na dotazy jen ověřenými informacemi; jinak odkázat na oficiální zdroj. • Sledovat sociální sítě a věcně korigovat nepřesnosti s odkazem na zdroj. • Vést jednoduchý záznam: čas, zdroj, co a kde bylo zveřejněno. • Nezveřejňovat informace o obětech, příčinách a průběhu zásahu; nepřebírat neověřené alternativy.	
Po ukončení omezení	• Zveřejnit ukončení omezení až po potvrzení příslušného orgánu nebo správce. • Odstranit nebo zřetelně označit neaktuální sdělení na všech kanálech. • Přejít do reputační komunikace podle kapitoly VIII (co funguje, fotografie, data kontrol). • Poděkovat zasahujícím složkám a zapojeným partnerům. • Do 14 dnů vyhodnotit průběh s partnery a aktualizovat kontakty (Příloha D) a postupy.	

Příloha C: Tísňové kontakty

Složka	Česká republika	Slovenská republika
Jednotné evropské tísňové číslo	112	112
Hasičský záchranný sbor	150	150
Zdravotnická záchranná služba	155	155
Policie	158	158
Horská služba	1210 Horská služba ČR	18 300 Horská záchranná služba SR
Mobilní aplikace pro tísňové volání	Záchranka – nastavit před cestou; povolit polohu	Záchranka – nastavit před cestou; povolit polohu



Příloha D: Adresář kontaktů a informačních zdrojů

Příloha shrnuje, kde organizace destinačního managementu získá ověřenou informaci, s kým má komunikovat a na koho se obrátit na obou stranách hranice. Je záměrně vedena odděleně od textu Manuálu, aby ji bylo možné aktualizovat bez zásahu do ostatních kapitol. Uvedeny jsou veřejné organizační údaje dostupné k září 2026 (bez potvrzení konkrétních partnerů); jmenovité kontakty na konkrétní pracovníky, přímá telefonní čísla a e-mailové adresy pro krizovou komunikaci si partneři doplňují průběžně sami a pravidelně aktualizují na přeshraničním kulatém stole (kapitola II).

Jak s přílohou pracovat

Za aktualizaci odpovídá CCR ZK (česká část) a KOCR Trenčín región (slovenská část). Aktualizace probíhá nejméně jednou ročně, vždy před hlavní sezónou, a po každé mimořádné události s dopadem na cestovní ruch. U každého řádku se uvádí datum poslední kontroly. Tísňové linky (112, 150, 155, 158, 1210, 18 300) slouží výhradně k přivolání pomoci – nikdy k ověřování informací.

D.1 Kde DMO získá informace a s kým komunikuje

Potřeba / situace	ČR – Zlínský kraj	SR – Trenčínský kraj
Ověření vyhlášených opatření (evakuace, uzavření území, krizový stav / mimoriadna situácia)	Obec (starosta, krizový štáb obce); krizové řízení ORP; Krajský úřad Zlínského kraje – oddělení pro zvláštní úkoly; veřejná sdělení HZS Zlínského kraje a Zlínského kraje.	Obec (starosta, krízový štáb obce); okresný úrad – odbor krízového riadenia; Okresný úrad Trenčín (kraj); veřejná sdělení na minv.sk a webu obce.
Rozsah uzavření prostoru zásahu	Obec; tiskový mluvčí HZS Zlínského kraje / Krajského ředitelství policie – nikdy operační střediska či tísňové linky.	Obec; hovorca Krajského riaditeľstva HaZZ / Krajského riaditeľstva PZ v Trenčíne.
Počasí a povodně	ČHMÚ – výstrahy SIVS (chmi.cz), hlásná a předpovědní povodňová služba; Povodí Moravy.	SHMÚ – meteorologické a hydrologické výstrahy (shmu.sk); Slovenský vodohospodársky podnik.
Doprava a uzavírky	Dopravní informace NDIC (dopravniinfo.cz); Ředitelství silnic Zlínského kraje; ŘSD ČR; IDZK / koordinátor KOVED a příslušní dopravci.	Slovenská správa ciest a NDS; Správa ciest TSK; dopravní zpravodajství STVR – Zelená vlna; dopravci (ZSSK, SAD).



Potřeba / situace	ČR – Zlínský kraj	SR – Trenčínský kraj
Horský a lesní terén, stav tras	Horská služba ČR – oblast Beskydy; AOPK ČR – Správa CHKO Beskydy / Bílé Karpaty; Lesy ČR; KČT (značení).	Horská záchranná služba (jen v oblastech své působnosti); ŠOP SR – Správa CHKO Biele Karpaty / Strážovské vrchy; Lesy SR; KST (značení).
Zdraví, infekce, koupání	Krajská hygienická stanice Zlínského kraje.	RÚVZ Trenčín, RÚVZ Považská Bystrica, RÚVZ Prievidza.
Zvířata, nákazy	Krajská veterinární správa SVS pro Zlínský kraj; AOPK ČR (šelmy).	Regionálna veterinárna a potravinová správa; ŠOP SR (zásahový tím pre medveďa).
Pátrání po osobě, kriminalita	Policie ČR – Krajské ředitelství policie Zlínského kraje (veřejné výzvy).	Policajný zbor – Krajské riaditeľstvo PZ v Trenčíne (veřejné výzvy).
Sladění přeshraniční komunikace	CCR ZK ↔ KOCR Trenčín región; oblastní DMO ↔ příslušná OOCR.	KOCR Trenčín región ↔ CCR ZK; OOCR ↔ příslušná oblastní DMO.
Komu DMO ověřenou informaci předává	Partnerská síť (TIC, ubytovatelé, atraktivity, pořadatelé), návštěvníci (web, sociální sítě), regionální média, krajská centrála.	Partnerská síť (TIC, ubytovatelia, atraktivity, organizátori), návštevníci, regionálne médiá, KOCR.

D.2 Krizové řízení, IZS a odborné instituce – Zlínský kraj, ČR

Subjekt	Role pro DMO / co poskytuje	Web / veřejný kontakt	Telefon, e-mail, kontaktní osoba	Datum
Krajský úřad Zlínského kraje – odbor Kancelář hejtmana, oddělení pro zvláštní úkoly	Krizové řízení kraje, bezpečnostní rada a krizový štáb kraje; informace o opatřeních krajské úrovně.	zlinskykraj.cz	Koordinace a metodické usměrňování opatření v oblasti krizového řízení 577 043 153	9/2026
HZS Zlínského kraje – krajské ředitelství Zlín (KOPIS)	Řízení zásahů, KOPIS a TCTV 112; veřejné informace o zásazích (tiskový mluvčí).	hzscr.gov.cz (HZS Zlínského kraje)	tísňová 150 / 112; mluvčí: 602 539 049	9/2026

Subjekt	Role pro DMO / co poskytuje	Web / veřejný kontakt	Telefon, e-mail, kontaktní osoba	Datum
Krajské ředitelství policie Zlínského kraje	Uzavírky, doprava, pátrání, veřejný pořádek; tiskový mluvčí.	policie.gov.cz	tísňová 158 / 112; mluvčí: 974 661 207	9/2026
Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje	Přednemocniční neodkladná péče; s DMO sdílí veřejné informace prostřednictvím mluvčího nebo jiného určeného kontaktu.	zzszk.cz	tísňová 155 / 112; mluvčí: 720 897 144	9/2026
Horská služba ČR – oblast Beskydy	Záchrana a prevence v horském terénu (Beskydy, Javorníky, Vsetínské vrchy).	horskasluzba.cz	tísňová 1210; náčelník oblasti: 606 769 016	9/2026
ČHMÚ – regionální předpovědní pracoviště	Výstrahy SIVS, povodňová služba.	chmi.cz	—	9/2026
Krajská hygienická stanice Zlínského kraje	Ochrana veřejného zdraví, protiepidemická opatření, koupací vody.	khszlin.cz	mluvčí: 577 006 711	9/2026
Krajská veterinární správa SVS pro Zlínský kraj	Nákazy zvířat, veterinární opatření.	svs.gov.cz	krizová linka: 720 995 201	9/2026
AOPK ČR – Správa CHKO Bílé Karpaty (Luhačovice), Správa CHKO Beskydy (Rožnov pod Radhoštěm)	Uzavírky a omezení v chráněných územích, velké šelmy.	aopk.gov.cz	mluvčí (ústředí): 724 102 406	9/2026
Ředitelství silnic Zlínského kraje / ŘSD ČR	Stav a uzavírky silnic II. a III. třídy / I. třídy a dálnic.	rszk.cz / rsd.cz; dopravniinfo.cz	mluvčí: 954 917 469	9/2026
Lesy ČR – krajské ředitelství	Uzavírky lesních cest, těžba, polomy.	lesycr.cz	mluvčí (ústředí): 725 257 900	9/2026

D.3 Krízové riadenie, IZS a odborné inštitúcie – Trenčiansky kraj, SR

Subjekt	Role pro DMO / co poskytuje	Adresa / web	Telefon, e-mail (veřejné organizační kontakty)	Datum
Okresný úrad Trenčín – odbor krízového riadenia (okresný úrad v sídle kraja)	Mimoriadna situácia na území kraja, civilná ochrana, koordinace záchranných prací přesahujících okres; informace o opatřeních krajské úrovně.	Hviezdoslavova 3, 911 01 Trenčín; minv.sk (Okresné úrady / Trenčín / Krízové riadenie)	ústredňa 032/741 12 19; organizačný odbor 032/7411 201; e-mail odboru: okr.tn@minv.sk	9/2026
Koordinačné stredisko IZS Trenčín (při Okresnom úrade Trenčín)	Příjem tísňového volání 112 za kraj, koordinace záchranných složek; nekrizová linka pro nahlášení mimořádné události.	Hviezdoslavova 3, 911 01 Trenčín	tísňová 112; nekrizová linka KS IZS 032/7411 452	9/2026
Krajské riaditeľstvo Hasičského a záchranného zboru v Trenčíne	Řízení zásahů; veřejné informace o zásazích (hovorca KR HaZZ).	Gen. M. R. Štefánika 20, 911 49 Trenčín; minv.sk (Hasiči – Trenčín)	tísňová 150 / 112; sekretariát 032/744 10 17; hovorca: doplnit	9/2026
Krajské riaditeľstvo Policajného zboru v Trenčíne	Uzavírky, doprava, pátrání, veřejný pořádek; hovorca KR PZ.	Jilemnického 1, 911 42 Trenčín (ověřit); minv.sk (Polícia) / facebook.com/KR-PZTN	tísňová 158 / 112; ústredňa 0961 20 1111 (ověřit); hovorca: doplnit	9/2026
Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR – krajské operačné stredisko Trenčín	Příjem 155, řízení posádek ZZS a VZZS; s DMO sdílí veřejné informace prostřednictvím mluvčího nebo jiného určeného kontaktu	KOS Trenčín: Hviezdoslavova 3, 911 49 Trenčín; riaditeľstvo: Trnavská cesta 8/A, 821 08 Bratislava; 155.sk	tísňová 155 / 112; riaditeľstvo +421 948 491 867, podatelna@155.sk; hovorkyňa OS ZZS +421 917 444 223	9/2026

Subjekt	Role pro DMO / co poskytuje	Adresa / web	Telefon, e-mail (veřejné organizační kontakty)	Datum
Horská záchranná služba – riaditeľstvo (pro oblasti v působnosti HZS: Javorníky, Kysucké Beskydy)	Záchrana a prevence v horském terénu; Biele Karpaty, Strážovské vrchy a Považský Inovec mimo působnost HZS.	Horný Smokovec 17052, 062 01 Vysoké Tatry; hzs.sk	tísňová 18 300; riaditeľstvo +421 52 787 77 25, riaditelstvo@hzs.sk	9/2026
Slovenský hydrometeorologický ústav	Meteorologické a hydrologické výstrahy, povodňové zpravodajství.	Jeséniova 17, 831 01 Bratislava; shmu.sk (Výstrahy); hydrologické predpovede Žilina	výstrahy pouze prostřednictvím webu / meteoalarm; kontakt na regionální pracoviště: doplnit	9/2026
RÚVZ so sídlom v Trenčíne	Ochrana veřejného zdraví, protiepidemická opatření, koupací vody (okresy Trenčín, Nové Mesto n. V., Myjava, Bánovce n. B.).	Nemocničná 4, 911 01 Trenčín (ověřit); uvzsr.sk/web/ruvztn	epidemiologie 0911 763 203 (ověřit); e-mail: doplnit	9/2026
ŠOP SR – Správa CHKO Biele Karpaty	Omezení v CHKO, značení, velké šelmy (zásahový tím pre medveďa).	Trenčianska 31, 914 41 Nemšová; chkobielekarpaty.sopsr.sk	032/659 83 87; e-mail: doplnit (viz zoznam pracovníkov na webu)	9/2026
Regionálna veterinárna a potravinová správa Trenčín (okresy Trenčín, Bánovce n. B.)	Nákazy zvířat, veterinární opatření, nálezy uhynulých zvířat. Další RVPS v kraji: Nové Mesto n. V., Púchov, Prievidza (doplnit).	Súdna 22, 911 01 Trenčín; svps.sk/rvps/trencin	+421 32 650 99 21; podatelna.TN@svps.sk	9/2026

Subjekt	Role pro DMO / co poskytuje	Adresa / web	Telefon, e-mail (veřejné organizační kontakty)	Datum
Správa ciest Trenčianskeho samosprávneho kraja	Sjízdnost a uzavírky silnic II. a III. třídy; 10 dispečerských středisek v kraji.	Brnianska 3, 911 05 Trenčín; sctsk.sk (kontakty středisek)	032/650 93 54 (sekretariát); info@sctsk.sk	9/2026
Slovenská správa ciest – IVSC Žilina; Národná diaľničná spoločnosť – SSÚD 4 Trenčín	Silnice I. třídy (SSC) a dálnice D1 (NDS).	SSC IVSC: M. Rázusa 104/A, 010 01 Žilina; NDS SSÚD Trenčín: Na Vinohrady 1022, 911 05 Trenčín	SSC IVSC Žilina 041/507 46 42 (ověřit); NDS Trenčín 032/652 64 02; NDS ústredie 02/58 311 504	9/2026
Trenčiansky samosprávny kraj – Úrad TSK (oddelenie personálneho manažmentu, miezd a krízového riadenia)	Připravenost organizací kraje, silnice II. a III. třídy; partner kulatého stolu.	K dolnej stanici 7282/20A, 911 01 Trenčín; tsk.sk	032/655 51 11; e-mail: info@tsk.sk	9/2026

D.4 Obce s rozšířenou působností (ČR) a okresné úrady (SR)

Na české straně je partnerem DMO pro ověření opatření krizové řízení obce s rozšířenou působností (zpravidla pracovník krizového řízení v kanceláři tajemníka nebo starosty), na slovenské straně odbor krízového riadenia okresného úradu. U ORP jsou uvedeny veřejné weby a ústředny; přímé kontakty na pracovníky krizového řízení doplní CCR ZK ve spolupráci s Krajským úřadem Zlínského kraje, který vede jejich aktuální seznam.

ORP – Zlínský kraj	Web, ústředna; krizové řízení	Okresný úrad – Trenčínský kraj	Adresa; odbor krízového riadenia
ORP Bystřice pod Hostýnem	bystriceph.cz +420 573 501 911	**Okresný úrad Bánovce nad Bebravou**	Námestie Ľ. Štúra 7/7; odbor KR 038/760 17 25; okr.bn@minv.sk
ORP Holešov	holesov.cz +420 573 521 111	**Okresný úrad Ilava**	Mierové námestie 81/18; telefon: doplnit; okr.il@minv.sk
ORP Kroměříž	mesto-kromeriz.cz +420 573 321 111	**Okresný úrad Myjava**	Moravská 1; odbor KR 0961 24 5752; okr.my@minv.sk
ORP Luhačovice	mesto.luhacovice.cz +420 577 197 411	**Okresný úrad Nové Mesto nad Váhom**	Hviezdoslavova 36; odbor KR 0961 24 5940; okr.nm@minv.sk
ORP Otrokovice	otrokovice.cz +420 577 680 111	**Okresný úrad Partizánske**	Námestie SNP 151/6; telefon: 0961 57 2841; okr.pe@minv.sk
ORP Rožnov pod Radhoštěm	roznov.cz +420 571 661 111	**Okresný úrad Považská Bystrica**	Centrum 1/1; odbor KR 042/430 01 43; okr.pb@minv.sk
ORP Uherské Hradiště	mesto-uh.cz +420 572 525 111	**Okresný úrad Prievidza**	G. Švéniho 3H; odbor KR 0961 57 2940; okr.pd@minv.sk
ORP Uherský Brod	ub.cz +420 572 805 111	**Okresný úrad Púchov**	Štefánikova 820; telefon: doplnit; okr.pu@minv.sk
ORP Valašské Klobouky	valasskeklobouky.cz +420 577 311 111	**Okresný úrad Trenčín (zároveň OÚ v sídle kraja)**	Hviezdoslavova 3; ústredňa 032/741 12 19; okr.tn@minv.sk; KS IZS 032/7411 452
ORP Valašské Meziříčí	valasskemezirici.cz +420 571 674 111		

ORP – Zlínský kraj	Web, ústředna; krizové řízení	Okresný úrad – Trenčínský kraj	Adresa; odbor krízového riadenia
ORP Vizovice	vizovice.eu +420 577 452 430		
ORP Vsetín	mestovsetin.cz +420 571 491 111		
ORP Zlín	zlin.eu +420 577 630 111		

D.5 Organizace destinačního managementu

Organizace	Úroveň / území	Sídlo a web	Krizový kontakt (pozice, telefon, e-mail)	Datum
Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje, o. p. s.	Krajská DMO – Zlínský kraj	J. A. Bati 5520, 761 90 Zlín; ccrvm.cz	ředitel michal.vala@vychodni-morava.cz +420 602 522 188	9/2026
Destinační společnost Valašsko (Sdružení obcí Mikroregionu Vsetínsko)	Oblastní DMO – Valašsko	Jasenická 1106, 755 01 Vsetín	destinační manažerka kovacova@mikroregion-vsetinsko.cz +420 705 507 987	9/2026
Luhačovské Zálesí, o. p. s.	Oblastní DMO – Zlínsko a Luhačovicko	Osvobození 25, 763 21 Slavičín; zlinsko-luhacovicko.cz	destinační manažerka tkadlecova@zlinsko-luhacovicko.cz +420 774 230 151	9/2026
Kroměřížsko – sdružení pro cestovní ruch, z. s.	Oblastní DMO – Kroměřížsko	Velké náměstí 115/1, 767 01 Kroměříž	destinační manažerka ehrlichova@kromerizsko.cz +420 720 937 488	9/2026
Region Slovácko – sdružení pro rozvoj cestovního ruchu	Oblastní DMO – Slovácko	Masarykovo nám. 21, 686 01 Uherské Hradiště; slovacko.cz	destinační manažerka lenka.durdakova@slovacko.cz +420 572 525 530	9/2026

Organizace	Úroveň / území	Sídlo a web	Krizový kontakt (pozice, telefon, e-mail)	Datum
Krajská organizácia cestovného ruchu Trenčín región	KOCR – Trenčínský kraj	Trenčín; trencinregion.sk	předsedkyně predseda@trencinregion.sk +421 32 655 56 53	9/2026
OOCR Región Považie	OOCR – Trenčín, Nové Mesto n. Váhom, Ilava, Púchov, Bánovce n. Bebravou a okolí	Palackého 105/37, 911 01 Trenčín; regionpovazie.sk	info@regionpovazie.sk welcome@regionpovazie.sk (péče o návštěvníky) kontakty kanceláře: regionpovazie.sk/kontakt	9/2026
OOCR Región Horné Považie	OOCR – Považská Bystrica, Púchov a okolí	Centrum 16/21, 017 01 Považská Bystrica; visithornepovazie.sk	+421 42 432 65 45 +421 905 582 624 info@visithornepovazie.sk	9/2026
OOCR Trenčianske Teplice	OOCR – Trenčianske Teplice a okolí	M. R. Štefánika 4, 914 51 Trenčianske Teplice; klenotkarpat.sk	+421 32 655 67 25 oocrtt@teplice.sk	9/2026
OOCR Región Horná Nitra – Bojnice	OOCR – Bojnice, Prievidza a okolí	Hurbanovo námestie 47/36, 972 01 Bojnice; bojnice.eu	+421 918 292 023 rhnb@bojnice.eu	9/2026

D.6 Informační zdroje pro ověřování

Zdroj	Co poskytuje	ČR	SR
Meteorologické a hydrologické výstrahy	Oficiální výstrahy, stupně nebezpečí, povodňové zpravodajství	chmi.cz, vystrahy-cr.chmi.cz	shmu.sk (SHMÚ)
Dopravní informace	Uzavírky, nehody, sjízdnost	dopravniinfo.gov.cz, rszk.cz	ssc.sk, ndsas.sk, zelenavlna.stvr.sk
Hasiči – veřejné zprávy o zásazích	Informace o zásazích a uzavřeních	hzscr.gov.cz (HZS Zlínského kraje)	minv.sk (KR HaZZ v Trenčíne)
Krizové řízení – kraj, okres, obec	Vyhlášené stavy a opatření	zlinskykraj.cz, weby ORP a obcí	minv.sk (okresné úrady), weby obcí

Zdroj	Co poskytuje	ČR	SR
Horská služba	Výstrahy a informace o podmínkách v horských oblastech	horskasluzba.cz	hzs.sk
Zdravotnická záchranná služba	Informace o přivolání zdravotnické pomoci	zzszk.cz	155.sk
Chráněná území a šelmy	Návštěvní omezení, doporučení a informace o velkých šelmách	aopk.gov.cz	sopsr.sk (ŠOP SR)
Destinační organizace	Ověřené informace pro návštěvníky	ccrvm.cz a weby oblastních DMO	trencinregion.sk a weby OOCR

D.7 Vlastní partnerská síť a dobrovolně nabídnuté kapacity

Každá oblastní DMO / OOCR vede vlastní distribuční seznam partnerů a přehled dobrovolně nabídnutých kapacit poskytovatelů služeb (kapitola III). Následující šablona slouží jako vzor; seznam se aktualizuje před sezónou a po každé události.

Partner	Typ (TIC, ubytovatel, atraktivita, pořadatel…)	Kontakt pro krizovou komunikaci	Nabídnutá kapacita / pomoc	Datum

Upozornění k pracovnímu návrhu kontaktů

Údaje v tabulkách D.2 až D.6 byly sestaveny zpracovatelem z veřejně dostupných zdrojů (oficiální weby institucí, portál slovensko.sk, minv.sk, registry organizací cestovného ruchu) v září 2026 a představují pracovní návrh, nikoli ověřený adresář. Jde o veřejné organizační kontakty (ústředny, podatelny, oddělení), nikoli o krizové linky – jejich funkčnost při mimořádné události nebyla ověřena a některé mohou být neaktuální.

Před vydáním Manuálu je nezbytné, aby tabulky zkontrolovali a doplnili pracovníci, kteří s uvedenými subjekty skutečně spolupracují: za slovenskou stranu KOCR Trenčín región vespolupráci s Okresným úradom Trenčín (odbor krízového riadenia), za českou stranu CCR ZK ve spolupráci s oddělením pro zvláštní úkoly Krajského úřadu Zlínského kraje. Kontakty na krizové pracovníky, mobilní čísla a dohodnuté komunikační kanály si partneři doplňují sami a potvrzují na přeshraničním kulatém stole. Položky označené „doplnit" nebo „ověřit" se nepodařilo z veřejných zdrojů spolehlivě zjistit.

Seznam použitých zkratek

Zkratka	Význam
CCR ZK	Centrála cestovního ruchu Zlínského kraje
CR	Cestovní ruch
ČHMÚ	Český hydrometeorologický ústav
ČR	Česká republika
DHZO	Dobrovoľný hasičský zbor obce (SR)
DMO	Organizace destinačního managementu
GPS	Global Positioning System – satelitní navigační systém
HaZZ	Hasičský a záchranný zbor (SR)
HS	Horská služba
HZS	Hasičský záchranný sbor (ČR)
HZS (SR)	Horská záchranná služba (Slovenská republika)
CHKO	Chráněná krajinná oblast
IZS	Integrovaný záchranný systém
JSDH	Jednotka sboru dobrovolných hasičů (ČR)
KHS	Krajská hygienická stanice (ČR)
KOCR	Krajská organizácia cestovného ruchu
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
KS IZS	Koordinačné stredisko integrovaného záchranného systému (SR)
KST / KČT	Klub slovenských turistov / Klub českých turistů
KVS	Krajská veterinární správa (ČR)
LZS	Letecká záchranná služba
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
OOCR	Oblastná organizácia cestovného ruchu (SR)
ORP	Obec s rozšířenou působností
OS ZZS SR	Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR
OÚ	Okresný úrad (SR)

Zkratka	Význam
PČR	Policie České republiky
PO	Požární ochrana
PZ SR	Policajný zbor Slovenskej republiky
RÚVZ	Regionálny úrad verejného zdravotníctva (SR)
RVPS	Regionálna veterinárna a potravinová správa (SR)
SHMÚ	Slovenský hydrometeorologický ústav
SR	Slovenská republika
TCTV	Telefonní centrum tísňového volání 112 (ČR)
TIC	Turistické informační centrum
TSK	Trenčiansky samosprávny kraj
VZZS	Vrtuľníková záchranná zdravotná služba (SR)
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

Zdroje a podklady

Základní podklad: Analýza rizik DM ČR a SK 2026 (MiM PROMOTiON, PhDr. Mgr. Ivo Mitáček, 06/2026), zpracovaná pro Centrálu cestovního ruchu Zlínského kraje, o. p. s., v projektu „Příprava na mimořádné události v příhraničí" (FMP/MI/03/013_CZ, Interreg Slovensko – Česko, podpora EU prostřednictvím Fondu malých projektov). Dalším podkladem byl pracovní návrh obsahu a struktury manuálu.

Podkladová analýza odkazuje na bezpečnostní materiály krajů, statistiky a podklady policie, hasičů, zdravotnických a horských záchranných služeb, meteorologických institucí, ochrany přírody a veterinárních správ i dotazníkové šetření mezi DMO a Horskou službou. Úplné zdroje a metodika jsou uvedeny v analýze dostupné u zadavatele.

Doplňující právní a metodické podklady Manuálu

- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva, v platném znění.
- Zákon č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme, v platném znění.
- Ústavný zákon č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti štátu v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu a núdzového stavu.
- Zákon č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu.
- Zákon č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu (krajské a oblastné organizácie cestovného ruchu).
- Ministerstvo vnútra SR – sekcia krízového riadenia; Okresný úrad Trenčín, odbor krízového riadenia (minv.sk); Horská záchranná služba – územná pôsobnosť (hzs.sk); KOCR Trenčín región (trencinregion.sk); OOCR Región Považie (regionpovazie.sk); CCR ZK – destinační managementy [1]oblastí (ccrvm.cz) – ověřeno při revizi v září 2026.
- Příklady z Trenčínského kraje: veřejné zpravodajství o přívalových povodních v Bošácké dolině (STVR, září 2024) a o událostech na festivalu Pohoda 2009 a 2024 (SME, TASR, trencinak.sk).
- Policie České republiky: preventivní a metodické materiály k útoku aktivního útočníka, zejména doporučený postup „Utíkej – Schovej se – Bojuj".
- Oficiální metodické a informační materiály Hasičského záchranného sboru ČR k integrovanému záchrannému systému, ochraně obyvatelstva a řešení mimořádných událostí.
- Záchranka: Časté dotazy a fungování v zahraničí. https://www.zachrankaapp.cz/cs/faq (ověřeno při revizi v září 2026).
- Horská služba ČR: tísňový kontakt. https://www.horskasluzba.cz/; Horská záchranná služba SR: tísňový kontakt. https://hzs.sk/ (ověřeno při revizi v září 2026).
- Zákon č. 544/2002 Z. z. o Horskej záchrannej službe, zejména územní působnost. https://www.zakony-preludi.sk/zz/2002-544.

1

– Zákon č. 115/2000 Sb., o poskytování náhrad škod způsobených vybranými zvláště chráněnými živočichy. https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-115.

Poznámka: úplný seznam zdrojů, metodika a podrobná data použitá při zpracování Analýzy rizik jsou uvedeny v dokumentu Analýza rizik DM ČR a SK 2026, dostupném u zadavatele. Manuál představuje praktické rozpracování jejích závěrů; v otázkách právního vymezení, kompetencí a postupů jednotlivých orgánů mají přednost aktuálně platné právní předpisy a oficiální informace příslušných orgánů.

