

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Informování a komunikace s veřejností při přípravě a řešení
mimořádné události**

Bakalářská práce

Autor: Jan Prokop

Vedoucí práce: mjr. Mgr. Štěpán Kavan

7. května 2010

Abstract

Informing and Communication with the General Public in the Course of Preparation and Dealing with Extraordinary Events.

This bachelor thesis seeks to investigate, by means of a questionnaire survey, the level of information of the general public about an extraordinary event, both in the stage of its prevention and in the stage of dealing with the event.

At present, information is the alpha and omega in the society as the necessity to have correct and necessary information available increases quickly, also in the field of protection of the population, while the receiving of information, its correct evaluation and timely communication may affect lives and health of the population, the property, as well as the environment.

In its introductory part the thesis, using available sources, deals with information and communication in general. This includes generation, spreading and utilization of information. It also covers the issues of extraordinary events, preventive educational activities, communication chains to spread information among the public and workplaces responsible for dealing with extraordinary events, as well as methods used to inform the general public in the course of extraordinary events.

The other part of the thesis analyzes results obtained from the questionnaire survey and compares chosen results with the information obtained from informal interviews with professional workers.

The results may be utilized by the Fire Rescue Service of the South Bohemian region to prepare specialized trainings for mayors of municipalities or for education of the general public. Conclusions of the thesis contain proposed methods to inform the general public, both during the preparatory stage of an extraordinary event and while dealing with it.

It is very important for the general public to have the information necessary for proper conduct in case of an extraordinary event because only a well-instructed and informed person is able to protect him/herself and help the other people.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 7. května 2010

Jan Prokop

Poděkování

Tímto bych rád poděkoval mjr. Mgr. Štěpánu Kavanovi za odborné vedení a cenné rady při zpracování mé bakalářské práce.

Dále také všem osloveným pracovníkům odborů krizového řízení za poskytnuté informace během neformálních rozhovorů a v neposlední řadě i respondentům, kteří byli ochotni vyplnit dotazník, pomocí něhož byla získávána data pro mou bakalářskou práci.

Obsah

Úvod	7
1 Současný stav.....	9
1.1 Informace	9
1.1.1 Definice informace	9
1.1.2 Informace, data, znalosti	9
1.1.3 Význam informace a její atributy	10
1.1.4 Informační systémy.....	11
1.1.5 Cyklus informace	12
1.2 Komunikace	12
1.2.1 Teoretické pojetí komunikace.....	12
1.2.2 Typy komunikace	13
1.2.2.1 Verbální komunikace.....	13
1.2.2.2 Neverbální komunikace	14
1.2.2.3 Další typy komunikace	14
1.2.3 Poruchy komunikace.....	14
1.3 Mimořádná událost	15
1.3.1 Druhy mimořádných událostí	15
1.3.2 Související pojmy	16
1.3.3 Krizové stavy	18
1.4 Informování a komunikace při přípravě na mimořádnou událost.....	19
1.4.1 Legislativní opatření	20
1.4.2 Preventivní výchovná činnost.....	21
1.4.2.1 Povinnosti obcí a měst.....	22
1.4.2.2 Úloha zaměstnavatele a školy.....	22
1.4.2.3 Role IZS při osvětové činnosti.....	23
1.4.2.4 Role médií v osvětové činnosti.....	24
1.5 Informování a komunikace při řešení mimořádné události	24
1.5.1 Tísňové volání.....	24
1.5.1.1 Tísňové linky zavedené v ČR.....	25

1.5.2	Varování obyvatelstva	26
1.5.2.1	Jednotný systém varování a vyrozumění (JSVV).....	26
1.5.2.1.1	Systém selektivního rádiového návěštění (SSRN)	27
1.5.2.1.2	Koncové prvky varování.....	28
1.5.2.2	Signály využívané JSSV	30
1.5.2.2.1	Signál „Všeobecná výstraha“.....	31
1.5.2.2.2	Signál „Požární poplach“	31
1.5.2.2.3	Signál „Zkouška sirén“	31
1.5.2.2.4	Verbální informace	32
1.5.2.3	Náhradní způsoby varování	33
1.5.2.4	Vyrozumění	34
1.5.3	Role médií v oblasti varování obyvatelstva.....	34
1.5.4	Opatření pro občany ČR nacházející se v zahraničí	35
2	Cíle práce a hypotéza.....	36
2.1	Cíle práce	36
2.2	Hypotéza	36
3	Metodika	37
4	Výsledky.....	39
4.1	Dotazníkové šetření	39
4.2	Interview s odborníky	48
5	Diskuze.....	50
6	Závěr	60
7	Seznam použitých zdrojů	61
8	Klíčová slova.....	65
9	Přílohy.....	66

ÚVOD

Dnešní společnost se vyznačuje značným využíváním všech druhů informací, a tak ji lze bez nadsázky charakterizovat jako společnost informační. Stále větší potřeba disponovat správnými a častými informacemi ovlivňuje současnou společnost natolik, že nezbyvá než konstatovat: „*Kdo ovládá informace, ovládá i společnost.*“ Toto tvrzení umocňuje stále výraznější využívání moderních informačních a komunikačních prostředků, jejich rychlý rozvoj a snadná dostupnost.

Informace mají v dnešní době zásadní význam, a proto se z nich stává velice ceněná a žádaná komodita. Nutnost mít na dosah potřebné a správné informace rychle narůstá, a to i v oblasti ochrany obyvatelstva, kde jejich přijetí, správné vyhodnocení a včasné předání má vliv na ochranu života a zdraví obyvatel, jejich majetek a také na životní prostředí.

Přírodní pohromy, nehody, katastrofy a havárie přicházejí nečekaně, většinou bez předchozího varování. Během zlomku sekundy změni náš svět a určí životu naprosto jiný směr. Když přijdou, víme, co máme dělat, víme, co můžeme udělat předem, aby nás překvapily co nejméně? Zájmem každého člověka by mělo být získání co nejobsáhlejších, nejaktuálnějších a nejvhodnějších informací jak se v těchto situacích chovat, a to nejen při samotném řešení mimořádné události (MU), ale i ve fázi preventivní.

Důvodem pro výběr tohoto tématu pro mou bakalářskou práci byla ta skutečnost, že se dle mého názoru jedná o důležitou součást lidského života, neboť pouze správně informovaný a sebevzdělaný občan dokáže vhodně reagovat na vzniklou nepříznivou situaci, chránit sebe a poskytnout pomoc i ostatním.

Při zpracování práce se nebudu zabývat pouze teoretickou částí této problematiky, ale také praktickou stránkou věci, ve které se pokusím zjistit pohledy obou zúčastněných stran na tuto problematiku, tedy jak samotných občanů, tak i odpovědných pracovníků zabývajících se touto problematikou.

Vzhledem k tomu, že problematika informování a komunikace s veřejností při přípravě a řešení mimořádné události je rozsáhlá a prolíná se více disciplínami, např. psychologíí, technickým řešením, legislativním zabezpečením a není možné v jedné

práci zachytit celý soubor těchto problémů, rozhodl jsem se nezabývat se v práci těmito tématy a zaměřit mou bakalářskou práci zejména na problematiku preventivní přípravy občanů, na činnost odpovědných úřadů v oblasti informování a komunikace s veřejností při přípravě a řešení mimořádné události, dále na znalosti občanů týkající se varování obyvatelstva, jejich orientaci v této oblasti a také na způsoby příjmu a redistribuce informací v případě řešení mimořádných událostí.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 *Informace*

Informace jsou v dnešní době alfou a omegou. Jedná se v podstatě o nejvýznamnější komoditu, která má větší strategický vliv než peníze či zlato. Není tedy divu, že se naše společnost označuje jako společnost informační. Co jsou to vlastně informace? Jak je lze definovat?

1.1.1 *Definice informace*

Samotné slovo informace pochází z latinského *informare*, které znamená uvádět ve tvar, dodávat tvar, podobu, formovat, tvořit, zobrazovat, představovat, vytvářet představu nebo pojem ⁽¹⁾.

Slovo informace dnes patří do běžné slovní zásoby. Je používáno tak často, že se už ani nepozastavujeme nad jeho významem. Termín informace lze vyložit několika specifickými způsoby, a to zejména podle toho, k jakému vědnímu oboru a k jaké oblasti lidské činnosti se vztahuje. Mezi nejvýznamnější definice lze zařadit filozofické pojetí informace, komunikační pojetí informace, kybernetické pojetí informace, matematické pojetí informace a v neposlední řadě laické, nejvyužívanější pojetí, kde je informace definována jako *sdělitelný poznatek či údaj, který má smysl a snižuje nejistotu*, tedy jako zpráva či sdělení ⁽¹⁰⁾.

1.1.2 *Informace, data, znalosti*

Termíny informace, data, znalosti jsou si natolik podobné, že je prakticky nelze definovat jinak než pomocí nich samých. Pro pochopení podstaty informace se musíme zamyslet nad jejich odlišnostmi. Odlišnosti mezi informacemi, daty a znalostmi se projeví, když začneme uvažovat nad jejich účelem a souvislostmi, viz. Tabulka 1: Souvislosti mezi informacemi, daty, znalostmi.

Po stránce obsahové je možné informace, data, znalosti definovat shodným způsobem jako odraz reálného světa. Výsledkem tohoto odrazu jevů, procesů a vlastností jsou pak jakékoli znalosti, zkušenosti nebo výsledky pozorování procesů, jevů, činností a prvků reality ⁽¹⁰⁾.

„Ve své podstatě je informace výsledkem poznání a myšlení, které opět iniciuje tvořivé myšlení a následně i jednání“⁽²⁰⁾.

Tabulka 1: Souvislosti mezi informacemi, daty, znalostmi

	Data	Informace	Znalosti
Vlastnosti	Vyjadřují realitu, disponují schopností záznamu, přenosu, uchování, zpracování a interpretace.	Poznatek, údaj, který má smysl a snižuje nejistotu.	To, co jedinec ví po osvojení dat a informací a jejich začlenění do souvislosti, výsledek poznání.
Účel	Přenést a zpracovat odraz reality.	Snížit míru neurčitosti.	Porozumět skutečnosti.
Souvislosti	“Surovina” pro tvorbu informací, zpracovatelné informace a znalosti.	Data, která mají význam, sdělitelná znalost, “surovina“, z níž se tvoří znalost.	Informace a data, která umíme použít a začlenit do souvislosti.

Zdroj: Vyšší odborná škola informačních služeb, Praha 4

1.1.3 Význam informace a její atributy

Informace je podmínkou pro existenci společnosti, protože společnost nemůže existovat bez výměny informací. Slouží nám také jako prostředek poznání, protože pouze nepatrnou část světa poznáváme přímou zkušeností, zbytek prostřednictvím informací. Informaci chápeme jako podklad pro rozhodování.

Informace sama o sobě nemá hodnotu, té nabývá až v procesu využívání. Čím je informace úplnější, přesnější a dostupnější, tím vyšší je její hodnota. Pro využití informace je důležité, aby měla následující atributy⁽¹¹⁾:

- *neoddělitelnost informace od fyzikálního nosiče* - CD, DVD, soubor, papír atd.;
- *diskrétnost* - dosažena kódováním, skrytím apod.;
- *stárnutí* - informace nestárne s časem, ale s objevením relevantnější informace;
- *kumulativnost* - vytvoření nové informace nezničí informaci starou;
- *komunikovatelnost* - možnost přenášet informaci v čase a prostoru;

- *užitná hodnota* - spočívá ve využitelnosti informace;
- *srozumitelnost* - zakódování poznatku do jazyka, který je příjemci srozumitelný;
- *přesnost, pravdivost, přístupnost, flexibilita, rychlost, relevance, jasnost, ověřitelnost, autor atd.*

1.1.4 Informační systémy

Informační systémy jsou technologické prostředky, které pomocí hardwarového (technického a technologického) a softwarového (programového a datového) vybavení slouží ke sběru, přenosu, uchování, transformaci, aktualizaci a zpřístupnění informací. Tyto informace jsou následně využívány lidmi pro vytvoření dalších informací, které jsou nutné v jejich rozhodovacích procesech. Vzniká tak spirálovitý jev, kdy je vlastní informace závislá na informaci původní a zároveň ovlivňuje i informaci následující.

Tyto systémy jsou tvořeny třemi hlavními částmi. V první řadě se jedná o lidi, tedy samotné tvůrce, uživatele a zprostředkovatele informací. Další částí těchto systémů je samotná informace (braná jako komodita). Za poslední část jsou považovány prostředky, které umožňují práci s informacemi. Pod těmito prostředky si lze představit jazyky, informační a komunikační technologie (hardware, software), pracovní postupy, techniky a metody a v neposlední řadě i materiální zabezpečení (např. budovy)⁽⁹⁾.

Rozlišujeme několik základních typů informačních systémů, mezi které patří⁽⁹⁾:

- *informační systémy organizací* – podnikové informační systémy;
- *veřejné informační systémy* – TV, rozhlas, zpravodajské agentury atd.;
- *státní informační systémy* – informační systémy státní a veřejné správy;
- *osobní informační systémy* – informační systémy jednotlivce.

S využíváním moderních informačních prostředků a systémů, které distribuují množství informací, souvisí fenomén tzv. *informačního přesycení*. Jedná se o situaci, kdy množství informací je tak velké, že se nedá relevantně a efektivně zpracovat, nebo jde o informace natolik složité, že si s nimi člověk či systém nedokáže poradit⁽⁹⁾.

1.1.5 Cyklus informace

Cyklus informace viz. příloha č.1.

1.2 Komunikace

Stejně tak, jako je dnešní společnost závislá na informacích, tak je stejným způsobem závislá i na komunikaci. „Při setkání dvou lidí se uskuteční výměna zpráv mezi nimi, a to i v případě, kdy nic neřeknou, neboť není možné nekomunikovat“⁽³⁾.

Latinské slovo *communication* lze do češtiny přeložit jako spojení, ale tento termín můžeme také chápat jako dorozumívání, předávání informací. V podstatě jde o proces vzájemného dorozumívání, kdy sdělující předává přijímajícímu určitou informaci⁽³⁾.

Mezi čtyři hlavní funkce komunikování patří⁽³⁾:

- *informovat* – předat zprávu, doplnit jinou, něco oznámit;
- *instruovat* – navést, vysvětlit;
- *přesvědčit* – získat někoho na svou stranu, ovlivnit;
- *vyjednat, domluvit se, pobavit* – řešit a vyřešit.

1.2.1 Teoretické pojetí komunikace

Komunikaci je třeba chápat jako oboustranný proces sdělování, kde nejdříve musí na straně komunikátora (sdělujícího) vzniknout myšlenka, nápad nebo názor, který je následně zakódován, tzn. vyjádřen slovy či symboly. Tímto kódováním vznikne sdělení (verbální či neverbální), jež je pomocí komunikačního kanálu předáváno příjemci (komunikantovi), který je přijme a dekóduje (porozumí mu, pochopí jeho význam) a následně reaguje a se sdělením pracuje. Součástí komunikačního procesu je také zpětná vazba, na jejímž základě se komunikátor dozví, jak příjemce sdělení vyhodnotil.

Má-li být komunikace úspěšná, musí vzít sdělující v úvahu mnoho faktorů (jazyk příjemce, typ posluchače, věk posluchače, psychologické hledisko, schopnosti a vzdělání v problematice, o které se komunikuje atd.). Může však nastat i situace, že

v některé z fází procesu komunikace dojde k pochybení a následně je komunikace neúspěšná.

Vzhledem k tomu, že komunikace je interakcí, může při nedorozumění mezi příjemcem a komunikátorem dojít vlivem různých tzv. komunikačních šumů či nepochopení informace i k poruchám mezilidských vztahů ⁽³⁾.

1.2.2 Typy komunikace

Sdělovat lze pomocí nejrůznějších způsobů a forem. Člověk si během svého vývoje vytvořil velké množství komunikačních prostředků, znaků a forem, pomocí nichž může druhému předat své myšlenky, názory, emoce či postoje. Jako jediný tvor dokáže člověk ke komunikaci využívat artikulovaných zvuků, které tvoří řeč. Této komunikaci se říká verbální (slovní) komunikace. Mimo to existuje i další způsob dorozumívání tzv. nonverbální (mimoslovní) komunikace. Je možné konstatovat, že rozdělení na verbální a neverbální komunikaci je základní typologií komunikace. Oba druhy komunikace probíhají za normálních okolností současně. Řeč je doprovázena gesty, výrazem obličeje, pohledy atd. Existují však i další rozdělení komunikace, a to z hlediska toho, za jakým účelem komunikujeme a také dle vztahu komunikujících ⁽³⁾.

1.2.2.1 Verbální komunikace

Slovo, které je základním prvkem verbální komunikace, může být buď řečeno nebo napsáno. Dle toho lze dělit verbální komunikaci na mluvenou a psanou. Počet hovořících nám určuje, zda se jedná o monolog, dialog či komunikaci ve skupině.

Mezi slovními projevy různých lidí shledáme velké rozdíly. Charakteristiky lidského hlasu nám nesdělují pouze obsah zprávy, ale i pocity hovořící osoby.

Pro řeč komunikujících jsou charakteristické rysy jako je hlasitost, výška tónu, rychlost a plynulost, intonace a melodie, chyby, frázování aj ⁽³⁾.

1.2.2.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je typem komunikace, při níž se místo slov využívají signály těla řečníků. Mezi tyto signály patří držení těla, výrazy obličeje, změny vzdáleností mezi komunikujícími, gesta, pohyby rukou atd.⁽²⁾

1.2.2.3 Další typy komunikace

Mezi ostatní druhy komunikace patří⁽¹⁸⁾:

- *účelová komunikace* – stává se prostředkem k moci a ovládnutí druhých. Komunikátor záměrně využívá prostředků, jako jsou manipulace, argumentace, demonstrace, ale i fyzické násilí k tomu, aby příjemce zaujal stanovisko požadované komunikátorem;
- *komunikace dle vztahu*
 - intrapersonální – člověk komunikuje sám se sebou jako s druhou osobou (tato komunikace je slyšitelná a viditelná i pro druhé a často souvisí s psychickým rozpoložením jedince);
 - interpersonální – podle počtu účastníků se dále člení na:
 - mezosobní – komunikační proces dvou účastníků v přímém kontaktu, dochází k oboustranné komunikaci s okamžitou zpětnou vazbou;
 - skupinová – situace, kdy komunikátor oslovuje skupinu posluchačů, k zpětné vazbě dochází s časovou prodlevou;
 - veřejná – má za cíl oslovení velkých cílových skupin obyvatel, existuje zde velká anonymita mezi účastníky;
 - masová mediální – jednotlivci či skupina využívají technické prostředky (tisk, televize, rozhlas, internet) pro šíření sdělení širokému publiku.

1.2.3 Poruchy komunikace

Je možné, že mezi komunikátorem a komunikantem se informace zkreslí, nebo jinak znehodnotí. Potom hovoříme o poruchách komunikace, a to jak z hlediska kvality, tak

z hlediska kvantity. Může se jednat např. o použití chybné terminologie, špatný hlasový projev, poruchu technických zařízení atd.

1.3 Mimořádná událost

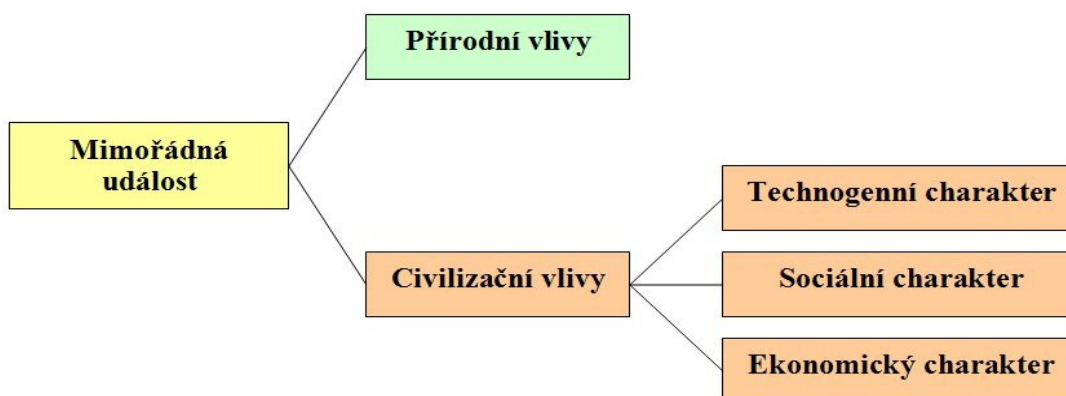
V dnešní době je společnost ohrožena mnoha nestandardními událostmi, které mohou narušit stabilitu společnosti a mohou ohrozit její bezpečnost či existenci. Pro potřeby další práce s těmito fenomény byl zaveden pojem mimořádná událost.

Dle platné právní úpravy (zák. č. 239/2000 Sb., o IZS, v platném znění) je mimořádná událost definována jako škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací ⁽²³⁾.

1.3.1 Druhy mimořádných událostí

Mimořádné události se na základě různých hledisek a faktorů dělí na mimořádné události způsobené přírodními vlivy a na mimořádné události, které způsobil člověk svou činností. V těchto případech pak mluvíme o tzv. civilizačních vlivech, které jsou technogenního, sociálního nebo ekonomického charakteru.

Obrázek 1: Dělení mimořádných událostí



Mezi mimořádné události způsobené přírodními vlivy můžeme zařadit např. povodně, záplavy, přívalové deště, větrné smrště, sněhové kalamity, krupobití, laviny, zemětřesení, sesuvy půdy, různé požáry, epidemie, pandemie atd.

Mezi mimořádné události způsobené civilizačními vlivy technogenního charakteru můžeme zařadit výbuchy, požáry, destrukce budov, úniky škodlivin do ovzduší, kontaminování vody a půdy, radiační nehody, nehody dopravní (nehody v silniční, železniční, lodní a letecké dopravě), narušení a rozpad sítí (přerušení elektrického vedení, havárie plynovodu, přerušení dodávek vody, rozpad telekomunikační sítě atd.).

Mimořádné události způsobené sociálním faktorem jsou terorismus, rasismus, hromadné narušování veřejného pořádku, separatismus, extrémní nárůst zločinnosti atd.

V případě ekonomických mimořádných událostí mluvíme o stávkách, které narušují chod společnosti, enormním nedostatku určitých surovin, bankrotech atd.

1.3.2 Související pojmy

S mimořádnými událostmi souvisí několik dalších pojmů, které specifikují nástroje, postupy a činnosti, které přímo souvisí s těmito nepříznivými stavy a jsou důležité pro jejich správné řešení tak, aby byl co nejvíce potlačen negativní dopad těchto skutečností na obyvatelstvo.

- *Integrovaný záchranný systém (IZS)* ⁽²³⁾

Koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádnou událost a při provádění záchranných a likvidačních prací.

V případě vzniku MU realizují složky integrovaného záchranného systému (IZS) záchranné a likvidační práce, popř. ochranu obyvatel. K provádění záchranných a likvidačních prací je třeba mít:

- síly a prostředky, kterými se rozumí zdroje lidských sil, pracovních nástrojů, technických vybavení apod.;
- kompetence, kterými se rozumí oprávnění k provádění různých činností k realizaci záchranných a likvidačních prací, kterými se řídí jednotlivé složky IZS.

Základním smyslem IZS je integrovat možnosti každého, kdo by při provádění záchranných a likvidačních prací měl být zapojen s ohledem na síly a prostředky nebo kompetence, kterými může přispět k řešení následků MU. Působením složek v rámci

IZS nemá vliv na jejich postavení, způsob financování a úkoly stanovené zvláštními právními předpisy.

Při záchranných a likvidačních pracích rozlišujeme v závislosti na jejich působení v rámci IZS základní složky a ostatní složky. Mezi základní složky IZS patří:

- Hasičský záchranný sbor ČR (HZS ČR) a jednotky požární ochrany zařazené v plošném pokrytí území kraje jednotkami požární ochrany;
- Policie ČR (PČR);
- Zdravotnická záchranná služba (ZZS).

Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku MU (tísňová telefonní čísla 150, 155, 158, 112) a dále zajišťují vyhodnocení MU a neodkladný zásah v místě MU (za tímto účelem rozmísťují základní složky IZS své síly a prostředky po celém území ČR).

Kde základní složky při záchranných a likvidačních pracích nestačí, nastupují ostatní složky IZS. Začlenění ostatních složek do IZS podmiňuje uzavření dohody o plánované pomoci na vyžádání. Ostatními složkami IZS, které lze využít k záchranným a likvidačním pracím jsou :

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil (Armáda ČR);
 - ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory (kromě Policie ČR a obecní policie);
 - ostatní záchranné sbory (kromě HZS ČR);
 - orgány ochrany veřejného zdraví (např. orgány hygieny), v době krizových stavů se stávají ostatními složkami IZS také odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic pro poskytování specializované péče obyvatelstvu;
 - havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby;
 - zařízení civilní ochrany;
 - neziskové organizace a sdružení občanů.
- *Záchranné práce*

Činnosti k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých MU, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, které vedou k přerušení jejich příčin ⁽²³⁾.

- *Likvidační práce*

Činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí, přičemž následky se rozumí účinky (dopady) působící na osoby, zvířata, majetek a životní prostředí⁽²³⁾.

- *Tísňové volání*

Bezplatná volba čísel, která jsou stanovena v číslovacím plánu a uvedena v telefonních seznamech a která je nutno pro záchranu lidských životů, zdraví nebo majetku zpřístupnit⁽¹⁴⁾.

- *Varování obyvatelstva*

Souhrn technických a organizačních opatření, zabezpečujících včasné upozornění obyvatelstva orgány veřejné správy na hrozící nebo nastalou mimořádnou událost, vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva a majetku. Zahrnuje zejména varovný signál, po jehož provedení je neprodleně realizováno informování obyvatelstva o povaze nebezpečí a o opatřeních k ochraně života, zdraví a majetku⁽¹⁴⁾.

1.3.3 Krizové stavy

Za určitých okolností může MU dosáhnout takového rozsahu, že hrozící nebezpečí nelze odvrátit a způsobené škody odstranit běžnou činností orgánů veřejné moci, ozbrojených sil a ozbrojených bezpečnostních sborů, záchranných sborů, havarijních a jiných služeb a právnických a fyzických osob⁽¹⁴⁾.

Orgány, které řeší MU mohou zvýšit své pravomoci vyhlášením tzv. *krizového stavu* (Tabulka 2: Rozdělení krizových stavů). Pak hovoříme o tom, že situace vzniklá při MU přerostla v krizovou situaci. O tom, který z krizových stavů bude vyhlášen, rozhodují příslušné orgány na základě velikosti postiženého území a druhu mimořádné události, jejíž vznik k vyhlášení krizového stavu vedl.

Tabulka 2: Rozdělení krizových stavů

Krizový stav	Vyhlašuje	Pro uzemní celek	Doba trvání
Stav nebezpečí	Hejtman kraje	Celý kraj nebo část kraje	30 dnů (déle se souhlasem vlády ČR)
Nouzový stav	Vláda ČR	Celý stát nebo omezené území státu	30 dnů (déle se souhlasem Parlamentu ČR)
Stav ohrožení státu	Parlament ČR na návrh vlády ČR	Celý stát	Neomezená
Válečný stav	Parlament ČR	Celý stát	Neomezená

Zdroj: HZS Moravskoslezského kraje

1.4 Informování a komunikace při přípravě na mimořádnou událost

Za nosný prvek informování a komunikace s veřejností před vznikem samotné mimořádné události, tedy v přípravné (preventivní) fázi, lze považovat preventivní výchovnou činnost. Ta spočívá v seznámení s charakterem možného ohrožení a ochranou obyvatelstva v místě bydliště, zaměstnání, školy a v některých případech i při pobytu českých občanů v zahraničí a také se způsoby možného varování při vzniku MU.

Další částí, která se dotýká informování a komunikace s veřejností, je zpracování plánů konkrétních činností, které jsou součástí havarijního plánu kraje nebo vnějšího havarijního plánu. Jedná se o „Plán varování obyvatelstva“ a „Plán komunikace s veřejností a sdělovacími prostředky“.

Plán varování obyvatelstva musí mít tyto náležitosti ⁽²²⁾:

- a) přehled vyrozumívacích center a koncových prvků varování;
- b) způsob varování obyvatelstva o možném vzniku nebezpečí;
- c) varovný signál a jeho význam a náhradní způsob varování;
- d) způsob předání tísňových informací;
- e) způsob informování o ukončení nebezpečí ohrožení;
- f) rozdělení odpovědnosti za provedení varování obyvatelstva.

Plán komunikace s veřejností a sdělovacími prostředky obsahuje ⁽²²⁾:

- a) přehled spojení na hromadné informační prostředky, texty nebo nahrávky televizních a rozhlasových tísňových informací;
- b) frekvence vysílání rozhlasových stanic;
- c) způsob ověření průniku tísňových informací;
- d) náhradní způsoby pro informování veřejnosti;
- e) formy, způsoby a postupy při poskytování informací obyvatelstvu o skutečném ohrožení a následně přijímaných opatření k ochraně obyvatelstva;
- f) organizační a materiální zabezpečení tiskového střediska a rozdělení odpovědnosti za komunikaci s veřejností a hromadnými informačními prostředky.

1.4.1 Legislativní opatření

Již Listina základních lidských práv a svobod zakotvuje v čl. 17 právo na informace ⁽¹⁹⁾. Podrobnější úpravu této problematiky řeší zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů ⁽²⁵⁾.

Informování obyvatelstva při přípravě na mimořádnou událost vychází z § 25 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., (o IZS), ze kterého vyplývá, že „fyzická osoba pobývající na území České republiky má právo na informace o opatřeních k zabezpečení ochrany obyvatelstva a na poskytnutí instruktáže a školení ke své činnosti při mimořádných událostech“ ⁽²³⁾ a dále ze zákona č. 240/2000 Sb., (krizový zákon), kde je v § 31 odst. 1 uvedeno, že „fyzická osoba pobývající na území České republiky má právo na nezbytné informace o připravovaných krizových opatřeních k ochraně jejího života, zdraví a majetku“ ⁽²⁴⁾.

Forma informování obyvatelstva při přípravě na mimořádnou událost, vychází z vyhlášky č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva, kde je v části druhé popisován způsob informování právnických a fyzických osob o možném ohrožení, připravovaných opatřeních a způsobu jejich provedení.

Konkrétně pak § 4 citované vyhlášky upravuje způsoby informování a § 5 obsah informací.

„§ 4 odst. 1) Informování právnických a fyzických osob (dále jen „informování“) o charakteru možného ohrožení, připravovaných opatřeních a způsobu jejich provedení zabezpečuje obecní úřad a zaměstnavatel. K tomu využívají informace poskytnuté zejména hasičským záchranným sborem kraje.

§ 4 odst. 2) Informování se uskutečňuje zejména

- a) hromadnými informačními prostředky,
- b) letáky a informačními brožurami,
- c) ukázkami činnosti integrovaného záchranného systému, nebo
- d) besedami s obyvatelstvem“⁽²¹⁾.

„§ 5 V rámci informování se sdělují zejména údaje o

- a) zdrojích rizik vzniku mimořádných událostí a s tím souvisejících preventivních opatřeních,
- b) činnosti a přípravě integrovaného záchranného systému na řešení mimořádných událostí,
- c) opatřeních ochrany obyvatelstva, zejména o varování, evakuaci, ukrytí, individuální ochraně a nouzovém přežití,
- d) sebeochraně a poskytování vzájemné pomoci a
- e) organizaci humanitární pomoci“⁽²¹⁾.

1.4.2 Preventivní výchovná činnost

Základem preventivní výchovné činnosti je umožnit občanům přístup k informacím, které se týkají možných mimořádných situací, seznámit je s postupy řešení, opatřeními k ochraně obyvatelstva, činnostmi složek IZS a v neposlední řadě i se způsoby varování.

Veřejná informovanost a vzájemná komunikace vede k lepšímu pochopení problematiky MU a ochrany obyvatelstva, ke zlepšení zpětné vazby, získání správných návyků a postupů pro případ MU, ale i k aktivnější účasti občanů při prevenci a řešení

MU. Pouze informovaný a sebevzdělaný člověk je základním prvkem systému ochrany obyvatelstva.

1.4.2.1 Povinnosti obcí a měst

Hlavním úkolem obcí a měst je poskytnout občanovi dostatečné informace o možných charakterech jeho ohrožení, způsobech předání varovných informací a možných řešeních mimořádné události. Obce, města k tomuto mohou využívat různé komunikační prostředky. Jedná se především o názornou propagaci na úředních deskách, internetových portálech obcí se zaměřením na chování při mimořádných událostech a o osvětovou činnost pořádáním přednášek, besed, diskuzí. K těmto činnostem se využívají i místní informační a propagační střediska, místní rozhlas či místní informační list.

Pro právnické osoby, podnikající fyzické osoby a fyzické osoby pořádají odborné semináře se zaměřením na možný charakter ohrožení a připravované záchranné a likvidační práce ⁽²³⁾.

1.4.2.2 Úloha zaměstnavatele a školy

Povinností zaměstnavatele je seznámit své zaměstnance se vznikem možných mimořádných událostí přímo v daném podniku nebo blízkém okolí ⁽²³⁾. Toto seznámení probíhá většinou formou školení nebo za využití propagačních materiálů umístěných v pracovních prostorách (jidelny, klubovny, společné prostory atd.)

Pro zasahující záchranné složky je informovaný zaměstnanec velkou pomocí. Ví, jak se v takové situaci chovat a díky němu může být mimořádná událost řešena snáze. Některé mimořádné události dokáží vyřešit zaměstnanci i sami.

Další nezastupitelnou roli v preventivně výchovné činnosti mají školy na všech stupních výuky. Jelikož v osnovách výuky na ZŠ a SŠ není zařazen samostatný předmět, který by se týkal tematiky ochrany člověka při mimořádných událostech, je tato problematika vyučována v odborných vzdělávacích programech v rozsahu 6 hodin ročně. V těchto hodinách se edukanti učí, jak předcházet vzniku mimořádné události a v případě, že mimořádná událost nastane, jak se správně chovat ⁽⁵⁾.

Na základních školách zároveň probíhá další forma vzdělávání v dané oblasti, konkrétně lze jmenovat program Hasík. Zmiňovaný program žáky vzdělává v oblasti požární ochrany a ochrany obyvatelstva. Je rozdělen do dvou částí. První je určena žákům 1. stupně ZŠ, kteří se seznamují se základními informacemi, např. kdo je hasič, co dělá, jak se zachovat v případě požáru, jaká jsou telefonní čísla tísňového volání, nebo jak poznat varovný signál. V druhé části tohoto programu, určené pro žáky druhého stupně, se získané základní informace prohlubují a rozšiřují. Program je pojat zábavnou formou, je postaven na dialogu s dětmi, praktických ukázkách a odměnách za získané vědomosti ⁽⁴⁾.

Odlišná situace je na některých vysokých školách, kde je pořádána výuková činnost předmětů dotýkajících se problematiky mimořádných událostí, ochrany obyvatelstva či krizového řízení. Více v následující kapitole.

1.4.2.3 Role IZS při osvětové činnosti

Nezastupitelnou roli v preventivně osvětové činnosti mají také složky IZS. Tyto složky pořádají různé tematické ukázky, exkurze škol v prostorách záchranných složek, výukové programy pro děti, mládež a dospělé, dny otevřených dveří, zpracovávají osvětové materiály ať už v tištěné, či elektronické formě (viz. příloha č. 2), prezentují svou činnost a pracovní náplň ukázkami pro širokou veřejnost, pořádají školení pro starosty obcí, právnické osoby nebo podnikající fyzické osoby, spolupracují s médii, se zájmovými spolky (Český červený kříž, sbory dobrovolných hasičů) apod.

Jako příklad preventivně výchovné činnosti Hasičského záchranného sboru je možné uvést výukovou činnost příslušníků HZS Jihočeského kraje (HZS JČK) na Zdravotně sociální fakultě JU, kteří se podílejí na výuce předmětů oboru „Ochrana obyvatelstva se zaměřením na CBRNE“ (chemické, biologické, radiační, nukleární a explozivní látky) a oboru „Civilní nouzová připravenost“.

Další činností související se vzděláváním v oblasti ochrany obyvatelstva je přednášková činnost na Vysoké škole evropských regionálních studií, o. p. s., kde HZS JČK zabezpečuje výuku povinného předmětu „Krizové řízení, havarijní plánování a ochrana obyvatelstva“ pro studenty třetích ročníků.

Je samozřejmé, že výuková činnost na školách není jediným prvkem preventivní výchovné činnosti HZS JČK. Do této oblasti spadá také pořádání školení starostů a pracovníků samosprávy při přípravě na MU v Jihočeském kraji, školení pedagogů v oblasti ochrany obyvatelstva a krizového řízení, specializační kurzy pro jednotky sboru dobrovolných hasičů, publikační činnost nebo konference ⁽⁶⁾.

1.4.2.4 Role médií v osvětové činnosti

Osvětová činnost probíhá i prostřednictvím médií. Jedná se hlavně o televizní a rozhlasové pořady, internetové stránky zaměřené na problematiku mimořádných událostí, informační billboardy a v neposlední řadě jde i o vydávání odborných tiskovin nebo informačních letáků.

1.5 Informování a komunikace při řešení mimořádné události

V případě, že dojde ke vzniku MU, je komunikační řetězec tvořen prvotním oznámením vzniku této události na linky tísňového volání. Zde je tato informace zpracována a následně redistribuována dalším prvkům zainteresovaným v procesu řešení MU.

Po zpracování informace operačním a informačním střediskem dochází k vyslání jednotek IZS určených k řešení vzniklé MU, vyrozumění orgánů činných při řešení MU a v případě potřeby k varování obyvatelstva. Varování občanů se děje prostřednictvím různých varovných prostředků.

1.5.1 Tísňové volání

Jako nejrozšířenější způsob pro přivolání pomoci nebo oznámení o vzniku mimořádné události slouží telefonické tísňové volání. Na základě informace předané prostřednictvím tísňového volání složky IZS zahajují svoji činnost (realizují výjezd a zásah v místě hlášené události).

Tísňové volání funguje nepřetržitě, je dostupné pro všechny občany a na celém území ČR, je bezplatné a funguje ze všech telefonních sítí a ze všech koncových hlasových zařízení telefonních sítí ⁽¹⁷⁾.

1.5.1.1 Tísňové linky zavedené v ČR

V České republice je zavedeno několik čísel tísňového volání. Hlavní roli v příjmu tísňového volání hrají telefonní centra tísňového volání, která jsou vybudována na operačních a informačních střediscích (OPIS) HZS krajů.

Jednotlivé druhy tísňových linek ⁽¹⁷⁾:

- *112* – jednotné evropské číslo tísňového volání (určeno k oznámení jakékoli mimořádné události, zejména pokud ji bude řešit více složek IZS nebo volající neví, které národní číslo tísňového volání použít. Je také určeno cizincům, protože umožňuje odbavení v několika cizích jazycích, odbavování probíhá na operačních a informačních střediscích HZS ČR společně s tísňovým číslem 150);
- *150* – Hasičský záchranný sbor ČR (určeno k ohlášení požárů, živelních pohrom, havárií a nehod, tedy všude tam, kde je nutné provádět záchranné nebo likvidační práce, odbavováno je na operačních a informačních střediscích HZS ČR společně s tísňovým číslem 112);
- *155* – Zdravotnická záchranná služba (určeno pro volání při náhlé poruše zdraví, úrazu nebo nehodě se zdravotnickými následky, odbavováno na operačních střediscích zdravotnické záchranné služby);
- *158* – Policie ČR (pro volání při narušení veřejného pořádku a bezpečnosti, při vzniku trestných činů a při potřebě šetření dopravních nehod nebo usměrňování bezpečnosti a plynulosti silničního provozu, odbavováno na operačních střediscích Policie ČR);
- *156* – Městská policie (pro volání při narušení místních záležitostí veřejného pořádku v rámci působnosti obce, odbavováno na operačních střediscích městské policie nebo na některých služebnách obecní policie).

1.5.2 Varování obyvatelstva

Jednou ze základních podmínek pro úspěšnou realizaci opatření na ochranu obyvatelstva je včasné a správné provedení prvotního varování a tísňového informování.

„Varování lze definovat jako komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání varovné informace reálně hrozící nebo již vzniklé mimořádné události nebo krizové situaci obyvatelstvu“⁽⁸⁾.

K varování slouží varovná informace, která je tvořena předem domluveným akustickým a verbálním signálem, po jehož zaznění se realizují ochranná opatření a smluvené činnosti.

Po zaznění varovného signálu je tento signál neprodleně doplněn verbální informací, která upřesňuje druh nebezpečí. Bezprostředně po odeznění varovného signálu s doplňující verbální informací následují tísňová informace upřesňující mimořádnou událost, pokyny, jak se mají občané v postiženém místě chovat, proti čemu a jakým způsobem se chránit, popř. jaký je předpoklad dalšího vývoje dané události.

Jako základní prostředek pro vyhledávání signálů je využívána síť koncových prvků varování (sirény, místní rozhlas), začleněných do jednotného systému varování a vyzoomění.

Dalšími neméně důležitými prostředky pro předávání varovných informací jsou média, která mohou díky značnému rozsahu pokrytí plošně informovat velký počet občanů. K informování lze využít i další způsoby předání varovné informace, a to mobilní hlásné prostředky, internetové informační portály obcí, sms zprávy, osobní styk atd⁽⁸⁾.

1.5.2.1 Jednotný systém varování a vyzoomění (JSVV)

Vzhledem k trvalému riziku vzniku mimořádné události je na území České republiky vybudován a nepřetržitě provozován Jednotný systém varování a vyzoomění (JSVV), doplněný místními prvky nezapojenými do tohoto systému. Odpovědnost za jeho organizační, technické a provozní zabezpečení má podle zákona č. 239/2000 Sb. MV – Hasičský záchranný sbor ČR.

Do JSVV je v současnosti zapojeno 7047 (k 25. 1. 2010, zdroj: HZS ČR) koncových prvků varování (sirén a místních rozhlasů), které umožňují přenos varovných signálů na cca 90 % území České republiky. Provázanost JSVV s hromadnými informačními prostředky umožňuje včasné a plošné informování osob o hrozícím nebo vzniklém nebezpečí ⁽⁷⁾.

Tento systém budovaný a provozovaný na území ČR je tvořen těmito základními součástmi ⁽⁸⁾:

- *systémem selektivního rádiového návěštění (SSRN), který se dále člení na:*
 - vysílací infrastrukturu;
 - vyrozumívací centra;
 - koncové prvky SSRN.
- *koncovými prvky varování, jež se dále dělí na:*
 - elektrické (rotační) sirény;
 - elektronické sirény;
 - místní informační systémy.

1.5.2.1.1 Systém selektivního rádiového návěštění (SSRN)

Tato neveřejná část JSVV, která zabezpečuje varování obyvatelstva, tvoří základ systému varování a vyrozumění. Systém umožňuje dálkové selektivní ovládání poplachových sirén či jiných varovacích zařízení. V ČR je budován na krajských úrovních ⁽⁸⁾.

SSRN tvoří ⁽⁸⁾:

- *vysílací infrastruktura*

Tvoří ji síť základnových stanic a vykrývacích vysílačů, které svým signálem pokrývají zájmové oblasti. Tato zařízení si navzájem předávají token (přesně definovaný povel) k aktivaci skupiny nebo konkrétního koncového prvku.

- *vyrozumívací centra*

Tato centra jsou součástí operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému a slouží k vytvoření a předání požadavků do radiové sítě vysílačů. Vyrozumívacími centry je realizováno předávání volání do sítě základnových stanic.

Úrovně vyrozumívacích center ⁽¹²⁾:

- celostátní úrovně na stupni Generálního ředitelství HZS (GŘ HZS);
 - krajské úrovně na stupni krajských ředitelství HZS;
 - okresní úrovně na stupni územních odborů HZS;
 - úrovně dalších provozovatelů (jako např. ČEZ, SÚJB, některých magistrátů, center tísňového volání).
- *koncové prvky SSRN*

Jedná se o přijímače pro dálkové ovládání prvků varování a jejich diagnostiku a také o pagery (osobní telekomunikační zařízení). Každý přijímač má jednoznačnou identifikační adresu, pomocí níž je zajištěno spuštění přesného varovného prvku.

1.5.2.1.2 Koncové prvky varování

Koncovými prvky varování se rozumí zařízení, která mohou generovat zvukové varovné signály a vysílat verbální informace. Je možné je aktivovat lokálně nebo dálkově za pomoci zadávacích terminálů (vyrozumívacích center) ⁽⁸⁾.

- *Elektrické (rotační) sirény*

Obrázek 2: Elektrické (rotační) sirény



Zdroj: HZS JČK

„U rotačních sirén vzniká zvuk rozkmitáním vzduchové masy rotací akustické části, poháněné elektrickým motorem“⁽⁸⁾. Ovládání je řešeno dálkově, pomocí přijímačů dálkového ovládání, místním ovládáním, popřípadě jejich kombinací.

Velkou nevýhodou těchto zařízení je závislost na elektřině. Z tohoto důvodu není možné využít tento typ sirén v případě přerušení dodávky elektrického proudu.

- *Elektronické sirény*

„Princip elektronické sirény spočívá v tom, že signál je elektronicky generován v tónovém generátoru řídicí jednotky (často jde o kombinaci více kmitočtů), nebo je reprodukován z audiopaměti, zesílen výkonovými zesilovači (výkon řádově ve stovkách wattů) a na zvuk přeměněn v elektroakustických měničích (tlakových reproduktorech).

Vyzařovací charakteristika reproduktorové soustavy bývá kruhová nebo směrová podle požadavků zástavby. Vzhledem k faktu, že se jedná o silný centrální zdroj akustického signálu, jsou elektronické sirény vhodné zejména pro lokality, kde se nachází vysoká koncentrace obyvatelstva na malé ploše, jako jsou např. sídliště, centra, nádraží, blízkost škol, ústavů a podobně“⁽¹²⁾.

Na rozdíl od ostatních koncových prvků jsou elektronické sirény vzhledem k vybavení vestavěným akumulátorem schopné provozu i při výpadku elektrického proudu (výdrž až 72 hod.).

Obrázek 3: Elektronické sirény



Zdroj: HZS JČK

- *Místní informační systémy*

Místní informační systémy (místní rozhlas) fungují na principu elektronického generování signálu v tónovém generátoru nebo reprodukci zvukových souborů uložených v řídicím počítači. Tento signál je následně distribuován příslušnou technologií a na zvuk přeměněn v tlakových reproduktorech.

Tyto systémy jsou vhodné pro lokality s nízkou koncentrací obyvatel vzhledem k velikosti plochy, kterou jsou schopné obsloužit (např. obce vesnického typu) ⁽⁸⁾.

Obrázek 4: Místní informační systém



Zdroj: HZS JČK

1.5.2.2 Signály využívané JSSV

Na území České republiky jsou využívány celkem tři druhy signálů. Jedná se o signály ⁽⁸⁾:

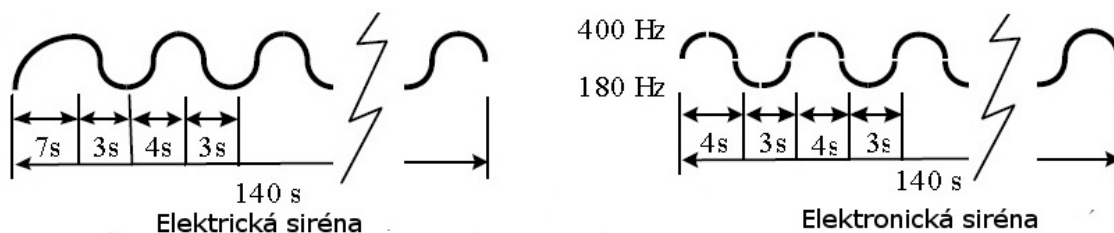
- „Všeobecná výstraha“;
- „Požární poplach“;
- „Zkušební tón“.

Charakteristika a použití jednotlivých signálů je upravena vyhláškou MV č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva.

1.5.2.2.1 Signál „Všeobecná výstraha“

O možné hrozbě nebo vzniku mimořádné události lze veřejnost varovat prostřednictvím varovného signálu „Všeobecná výstraha“. Tento jediný platný varovný signál je charakterizován kolísavým tónem sirény po dobu 140 sekund a může zaznít třikrát po sobě v třiminutových intervalech. Po tomto signálu může bezprostředně následovat verbální tísňová informace, která obyvatelstvu upřesňuje druh ohrožení⁽¹³⁾.

Obrázek 5: Grafické znázornění průběhu signálu "Všeobecná výstraha"

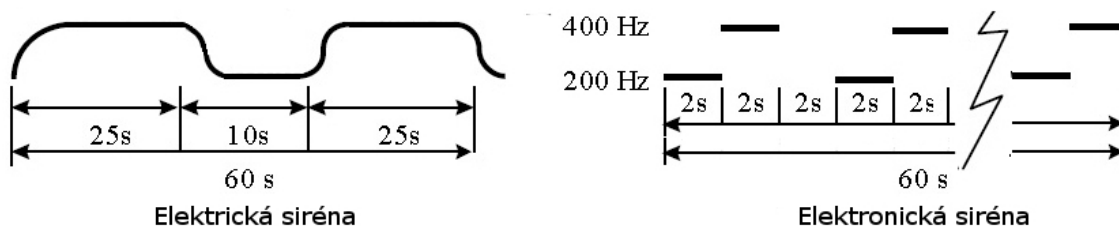


Zdroj: vyhláška č. 380/2002 Sb.

1.5.2.2.2 Signál „Požární poplach“

Tento signál se používá za účelem svolání jednotek sboru dobrovolných hasičů. Je vyhlášen přerušovaným tónem po dobu 60 sekund. Je-li tento signál vyhlášen elektronickou sirénou, střídají se dva tóny různých frekvencí v intervalu čisté kvarty ("HO-ŘÍ, HO-ŘÍ") po dobu 60 sekund⁽¹³⁾.

Obrázek 6: Grafické znázornění průběhu signálu "Požární poplach"



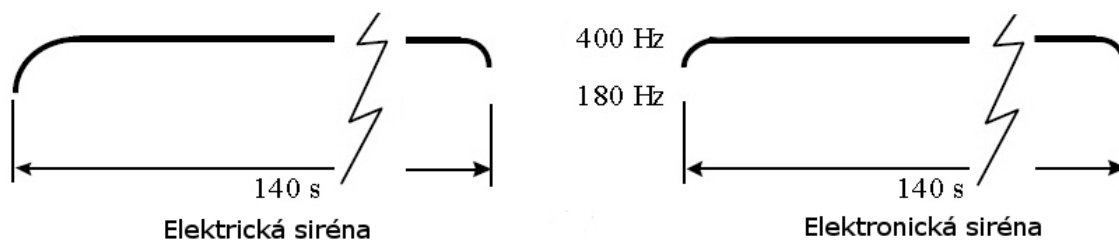
Zdroj: vyhláška č. 380/2002 Sb.

1.5.2.2.3 Signál „Zkouška sirén“

První středu v měsíci ve 12 hodin probíhá na celém území České republiky akustická zkouška provozuschopnosti celého systému varování. Sirény se rozezní

zkušební trvalým tónem po dobu 140 sekund, u elektronických sirén a v místních rozhlasích jsou občané vyrozuměni také doplňující verbální informací ⁽⁸⁾. Dále jsou o probíhající zkoušce sirén občané informováni prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků.

Obrázek 7: Grafické znázornění průběhu signálu "Zkouška sirén"



Zdroj: vyhláška č. 380/2002 Sb.

Trvalý nepřerušovaný tón lze využít i pro jiné účely, než je akustická zkouška sirén, zejména pro uctění památky velkého počtu zemřelých (např. při teroristických útocích, živelních pohromách velkého rozsahu). V tomto případě není signál doplněn verbální informací.

1.5.2.2.4 Verbální informace

Jedná se o slovní sdělení, které je na začátku a na konci signalizované gongem. Je reprodukováno neprodleně po odeznění varovného signálu (v některých případech může být verbální informace použita samostatně) a slouží k upřesnění druhu možného ohrožení.

Zkrácená znění jednotlivých druhů verbálních informací ⁽¹⁵⁾:

- *verbální informace č. 1* – „Zkouška sirén“;
- *verbální informace č. 2* – „Všeobecná výstraha“;
- *verbální informace č. 3* – „Nebezpečí zátopové vlny“;
- *verbální informace č. 4* – „Chemická havárie“;
- *verbální informace č. 5* – „Radiační havárie“;
- *verbální informace č. 6* – „Konec poplachu“;

- *verbální informace č. 7* – „Požární poplach“;
- *verbální informace č. 8 až č. 12* – „Záloha pro potřeby HZS kraje“;
- *verbální informace č. 13* – „Zkouška sirén“;
- *verbální informace č. 14* – „Zkouška sirén“ (anglicky);
- *verbální informace č. 15* – „Zkouška sirén“ (německy);
- *verbální informace č. 16* – „Zkouška sirén“ (rusky).

Verbální informace je spojena s průběhy signálů a zkušebního tónu. S varovným signálem „Všeobecná výstraha“ jsou využívány verbální informace číslo 2 až 5. Se signálem „Požární poplach“ se pojí verbální informace číslo 7. Se „Zkušebním tónem“ se pojí verbální informace číslo 1, 13, 14, 15 a 16. Ty mohou být v některých případech použity i bez předchozího akustického signálu. Verbální informace číslo 6 se vždy používá samostatně.

1.5.2.3 Náhradní způsoby varování

Náhradní způsoby varování se používají v místech, kde není zajištěna funkčnost JSVV z důvodu nepokrytí dané oblasti varovným signálem, nebo v případě poruchy koncových prvků varování.

Náhradní způsoby varování ⁽¹²⁾:

- *s celostátní působností* - veřejnoprávní rozhlas (stanice Radiožurnál), regionální rádia, veřejnoprávní televize (programový okruh ČT1 a ČT2), regionální kabelové televize, celostátní a regionální tisk, internet;
- *s místní působností* - regionální rozhlasové a televizní stanice, místní tisk, sirény, místní rozhlas a další zvukové signály, vyhlášky pro obyvatelstvo, světelné informační panely, reklamní poutače, letáky popřípadě přímý osobní kontakt, zasílání varovných SMS zpráv apod.;
- *orgány IZS* - rozhlasové vozy, megafony, osobní kontakt.

1.5.2.4 Vyrozumění

Další z funkcí JSVV, jak vyplývá z jeho názvu, je systém vyrozumění předem určených funkcionářů a pracovníků orgánů státní správy a samosprávy a dalších institucí. Hlavním účelem vyrozumění je co nejrychleji zaktivovat osoby určené pro koordinaci a provádění preventivních opatření i záchranných prací, opatření k ochraně obyvatelstva a odstraňování následků mimořádné události.

Vyrozumění spravují OPISy IZS, která k této činnosti využívají vyhrazená telefonní a datová spojení ve zvláštních sítích, telefonní spojení v mobilní síti s telefonním číslem s vyšší prioritou při komunikaci, telefonní spojení ve veřejných sítích, vyhrazené rádiové spojení, elektronickou a faxovou poštu a osobní přijímače (pagery) ⁽⁸⁾.

1.5.3 Role médií v oblasti varování obyvatelstva

Důležitým prvkem pro varování obyvatelstva jsou hromadné sdělovací prostředky jak s celostátní, tak i s regionální působností. Informace pro média jsou podávány prostřednictvím oprávněných osob, např. tiskovým mluvčím HZS, PČR, ZZS, operačním důstojníkem HZS apod.

Již výše zmíněný zákon č. 239/2000 Sb., o IZS, uvádí:

„Každý, kdo provozuje hromadné informační prostředky, včetně televizního a rozhlasového vysílání, je povinen bez náhrady nákladů na základě žádosti operačního a informačního střediska integrovaného záchranného systému neprodleně a bez úpravy obsahu a smyslu uveřejnit tísňové informace potřebné pro záchranné a likvidační práce“ ⁽²³⁾.

Druhy médií ⁽¹⁸⁾:

- *tisk* - jedná se o pravidelně vycházející informační prostředek, který je distribuován velkému počtu obyvatel. Vzhledem k nemožnosti okamžité reakce není vhodným informačním médiem k bezprostředně probíhající mimořádné události. Má však nezastupitelnou roli v případě déle trvající mimořádné události, kdy slouží k předání informací o této situaci širokému počtu obyvatelstva.

- *televize* - pomocí televizního vysílání lze oslovit nejširší veřejnost, a to zpravodajskými relacemi a “živými vstupy”, pomocí kterých jsou veřejnosti zprostředkovány informace o druhu ohrožení, prováděných opatřeních či pokyny ke správnému chování během mimořádné události. Velkou výhodou je zprostředkování informací o mimořádné události pomocí obrazové formy. Mezi Českou televizí a GŘ HZS jsou uzavřeny dohody o poskytování tísňových informací obyvatelstvu na území ČR. Tyto dohody jsou realizovány i na krajských úrovních.
- *rozhlas* - rozhlasové vysílání lze využívat ve stejném rozsahu jako televizní. Jeho nevýhodou je však přenos pouze zvukové informace. Tu je nutné často opakovat, aby nezanikla v množství ostatních zvuků. Výraznou výhodou rozhlasového vysílání v porovnání s televizním je jeho dostupnost v dopravních prostředcích, hromadných shromažďovacích prostorech (vlaková nádraží, čekárny) apod. I mezi Českým rozhlasem a GŘ HZS jsou uzavřeny dohody o poskytování tísňových informací obyvatelstvu na území ČR. I tyto dohody jsou realizovány na krajských úrovních.
- *internet* - výhodou internetu jako informačního prostředku je předání dostatečného množství informací v reálném čase. Je však nutné brát v potaz i nedostatky, mezi které patří omezená možnost připojení, počítačová gramotnost oslovovaných, (zvláště u starší generace občanů), možnost zneužití a v protikladu s dostatkem informací i jejich nadbytek nebo šíření dezinformací.

1.5.4 Opatření pro občany ČR nacházející se v zahraničí

V neposlední řadě je také důležité zajistit informování občanů ČR, kteří pobývají na území jiného státu a jsou ovlivněni mimořádnou událostí na tomto území. V těchto případech se občan ČR může s žádostí o pomoc nebo informace obrátit na zastupitelský úřad ČR v zemi pobytu. Pokud ČR nemá v dané zemi zastupitelský úřad, může se obrátit na zastupitelský úřad EU.

Tuto situaci s ním bude řešit pracovník konzulárního pracoviště a občan musí předložit doklad, z něhož vyplývá, že je státním příslušníkem ČR ⁽¹⁶⁾.

2 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZA

2.1 Cíle práce

1. zjistit současný stav zabezpečení informování a komunikace s veřejností při přípravě a řešení mimořádné události;
2. pomocí metody sběru dat, dotazníku, zjistit povědomost občanů o informování a komunikaci při přípravě a řešení mimořádné události a provést následné vyhodnocení;
3. na základě výsledků navrhnout postupy, které budou přínosem pro tuto problematiku.

2.2 Hypotéza

Občané mají dostatečné znalosti o problematice informování a komunikace při mimořádné události.

3 METODIKA

V této bakalářské práci bylo nejprve nutné seznámit se s daným problémem a provést analýzu současného stavu problematiky zajištění informování a komunikace s veřejností jak při přípravě na mimořádnou událost, tak i při řešení mimořádné události. Hlavními zdroji informací byly tištěné a elektronické zdroje. Jednalo se o odbornou literaturu, specializované časopisy a také internetové portály zaměřené na oblasti varování obyvatelstva, krizové řízení či oficiální internetové stránky obcí nebo měst. V neposlední řadě bylo také třeba pracovat s legislativou, která se dotýká dané problematiky.

K získání dat pro zpracování výsledků této práce bylo zvoleno dotazníkové šetření na reprezentativní skupině sta obyvatel čtyř věkových skupin ze čtyř velikostně rozdílných sídelních celků. Věkové skupiny byly stanoveny tak, aby svým rozsahem odpovídaly přibližně jedné generaci. Co se týče velikosti sídelních celků, byly rozděleny takovým způsobem, aby svou velikostí přibližně odpovídaly obcím vesnického typu, obcím maloměstského typu, dále dřívějším okresním městům a také městům krajským. Tyto kategorie byly zvoleny z důvodu zachycení co nejširší škály obyvatel.

Dotazník (viz. příloha č. 3) tvoří 22 otázek. Na 12 z nich se odpovídalo jednoznačnou odpovědí, která nejvíce odpovídala názorům respondenta. U zbylých otázek bylo třeba odpovědět písemnou formou, jednalo se o tzv. otevřené otázky.

Dotazník byl rozdělen do pěti základních oblastí:

- *všeobecné otázky (věk, bydliště);*
- *otázky týkající se informování a komunikace před vznikem mimořádné události, tedy v preventivní části;*
- *otázky týkající se informování a komunikace při řešení mimořádné události;*
- *otázky týkající se varování obyvatelstva;*
- *otázky týkající se tísňového volání.*

Další část vlastního výzkumu tvořily neformální rozhovory s odborníky v oblasti ochrany obyvatelstva a krizového řízení. Byli osloveni čtyři odborní pracovníci odpovědných úřadů ze sídelních celků, které svou velikostí odpovídaly bydlištěm oslovených respondentů.

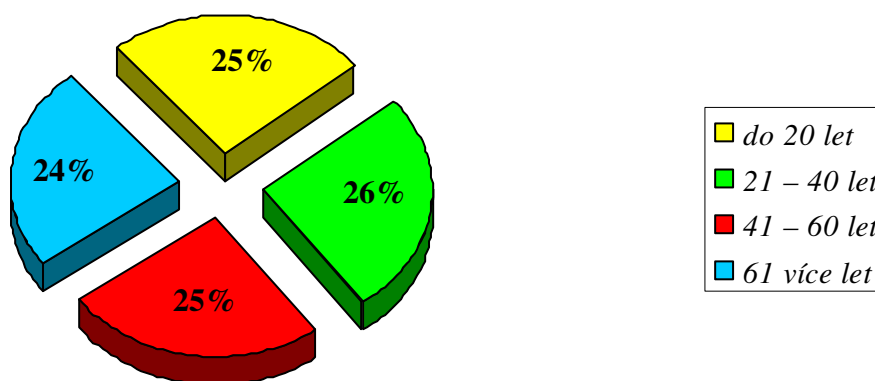
V rámci statistického zpracování jsou v práci použity základní metody popisné statistiky, která zajišťuje a sumarizuje informace, zpracovává je ve formě grafů a textových popisů. V případě této bakalářské práce byly zvoleny pro grafickou prezentaci proměnných základní typy grafů, kde každé třídě odpovídá jedna výšeč a velikosti obsahu výšečí odpovídají četnostem třídy. Dále byl použit textový popis, jež doplňuje grafické znázornění a u tzv. otevřených otázek podává přehled o zjištěných informacích. Zvolená grafická prezentace zjištěných dat a textový popis poskytuje základní představu o vlastnostech datového souboru.

4 VÝSLEDKY

4.1 Dotazníkové šetření

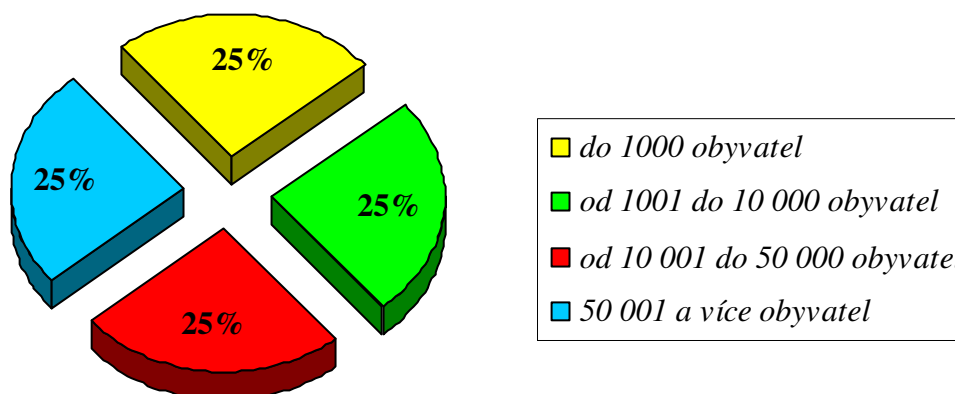
- Všeobecné otázky

1. Věk respondentů



Dotazníkem bylo osloveno 100 respondentů ze čtyř věkových kategorií. Ve věkové kategorii *do 20 let* odpovědělo 25 respondentů, v kategorii *21 - 40 let* 26 respondentů, v kategorii *41 - 60 let* 25 respondentů a v kategorii *61 a více let* odpovědělo 24 respondentů.

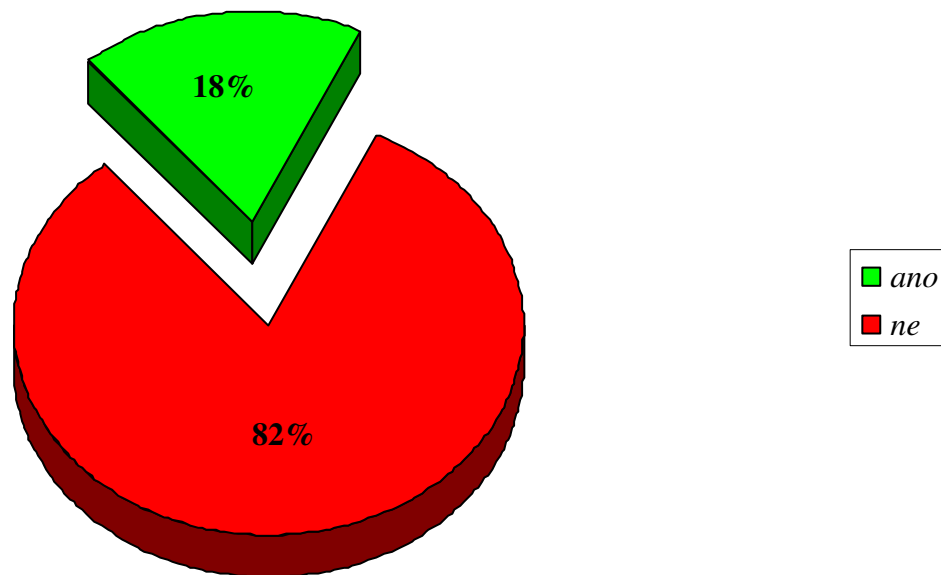
2. Bydliště respondentů



Ze 100 oslovených bylo bydliště 25 respondentů v kategorii *do 1000 obyvatel*, u 25 respondentů v kategorii *od 1001 do 10 000 obyvatel*, u 25 respondentů v kategorii *od 10 001 do 50 000 obyvatel* a u 25 respondentů v kategorii *50 001 a více obyvatel*.

- *Otázky týkající se informování a komunikace před vznikem mimořádné události*

3. Byl(a) jste obecním úřadem, městským úřadem, popř. magistrátem města seznámen(a) s charakterem možného ohrožení v místě vašeho bydliště?



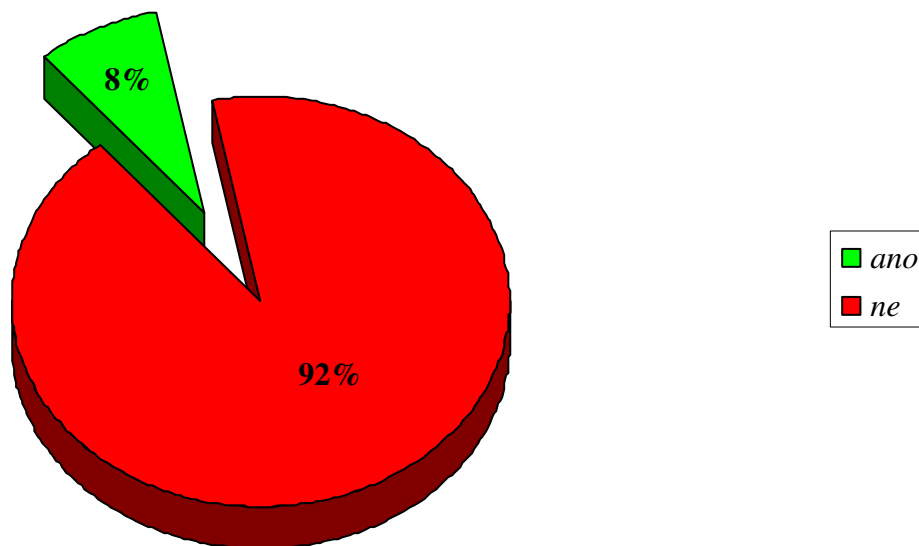
Na tuto otázku odpovědělo *ano* celkem 18 oslovených a odpověď *ne* se vyskytla u 82 dotazovaných.

4. Jakou formou jste byl(a) obecním úřadem, městským úřadem, popř. magistrátem města seznámen(a) s charakterem možného ohrožení v místě vašeho bydliště?

(Odpovídalo se pouze v případě, že odpověď na otázku č. 3 byla *ano*)

U 18 oslovených, kteří odpověděli na ot. č. 3 *ano*, byla uvedena jako nejčastější forma seznámení s charakterem možného ohrožení *beseda s odbornými pracovníky* (6x), dále pak pomocí *úřední desky* (5x), *místního informačního zpravodaje* (5x). Poté následovaly odpovědi jako *rozhlasem, letáky, obecní vyhláškou*, a to vždy 1x.

5. Organizuje obecní úřad, městský úřad, popř. magistrát města v místě vašeho bydliště informování občanů o přípravách na mimořádnou událost?



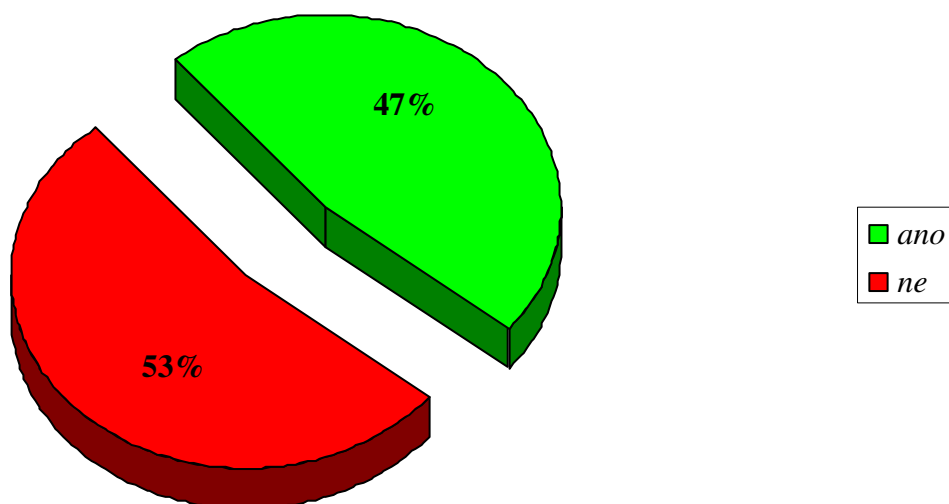
Odpověď *ano* se u této otázky vyskytla u 8 respondentů, odpověď *ne* u 92 respondentů.

6. Jakou formu má podávání informací obecním úřadem, městským úřadem, popř. magistrátem města v místě vašeho bydliště o přípravách na mimořádnou událost?

(Odpovídalo se pouze v případě, že odpověď na otázku č. 5 byla *ano*)

Jako nejčastější forma informování o přípravách na mimořádnou událost byla uvedena *beseda s odborníky* (5x), dále *úřední deska* (4x), *místní rozhlas* (2x) a *letáky* nebo *internetové stránky obce* (1x).

7. Probíhá v místě vašeho zaměstnání, popř. školy osvěta, jak se chovat při mimořádné události?



Na tuto otázku odpovědělo *ano* celkem 47 respondentů a odpověď *ne* se vyskytla u 53 dotazovaných.

8. Jakou formou probíhá osvěta, jak se chovat v případě mimořádné události v místě vašeho zaměstnání popř. školy?

(Odpovídalo se pouze v případě, že odpověď na otázku č. 7 byla *ano*)

U 47 oslovených, kteří odpověděli na otázku č. 7 *ano*, byla uvedena jako nejčastější forma osvětové činnosti *beseda s odborníky* (28x), dále pak *názorné cvičení* (14x), *informační vývěsky* (12x), *odborné školení* (12x). Uvedeno bylo také *výukové DVD* (2x), *letáky*, *školní řád*, *vnitřní podniková informační síť*, a to vždy 1x.

9. Jakou formo by měla mít osvětová činnost, jak se chovat při mimořádné události?

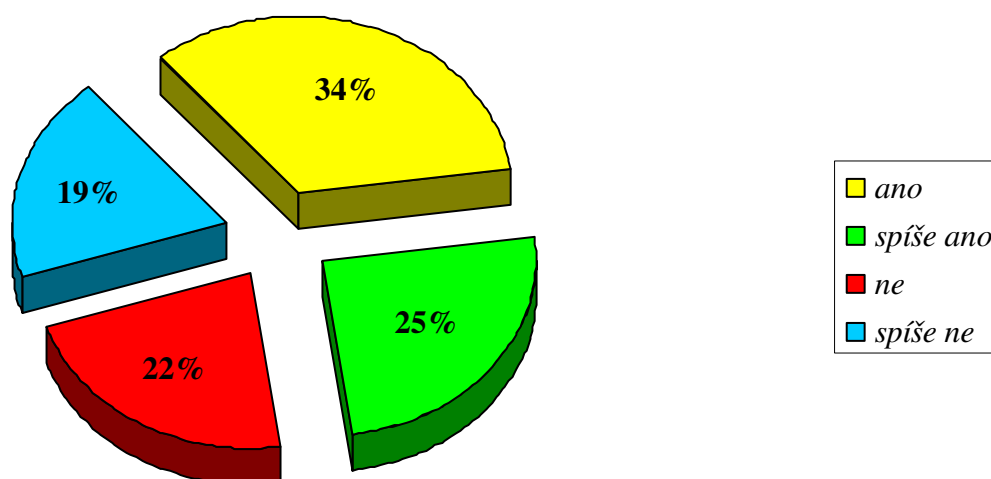
Jelikož se jedná o otevřenou otázku, byly odpovědi jednotlivých respondentů různorodé. Nejčastěji se vyskytující odpovědí byla *beseda s odbornými pracovníky* (40x), druhou nejčastější variantou byly *informační letáky* (24x), následovaly *televizní*

a rozhlasové spoty se zaměřením na danou problematiku (20x), názorná cvičení (11x), úřední desky (5x), tisk (5x), internetové stránky (4x), odborná školení (3x) a hry a soutěže nebo informační SMS (1x).

10. Jak často by měla probíhat tato osvětová činnost?

Tato otázka byla doplňující pro otázku předchozí. Nejfrekventovanější odpovědí bylo 1x za rok (30x), dále pak 2x za rok (11x), 1x za dva roky (6x), neustále (2x). Poté byly vždy 1x uvedeny varianty 1x za tři roky, 1x za pět let, 3x za rok a měsíčně.

11. Setkal(a) jste se s pokyny pro chování při mimořádné události?

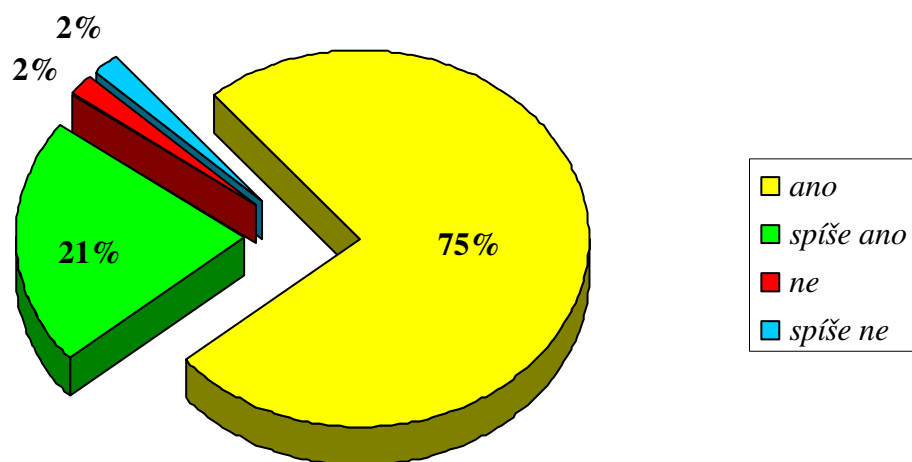


U otázky č. 11 se odpověď *ano* vyskytla 34x, odpověď *spíše ano* 25x, odpověď *ne* 22x a odpověď *spíše ne* 19x.

12. Kde jste v poslední době zaregistroval(a) informace, jak se chovat při mimořádné události?

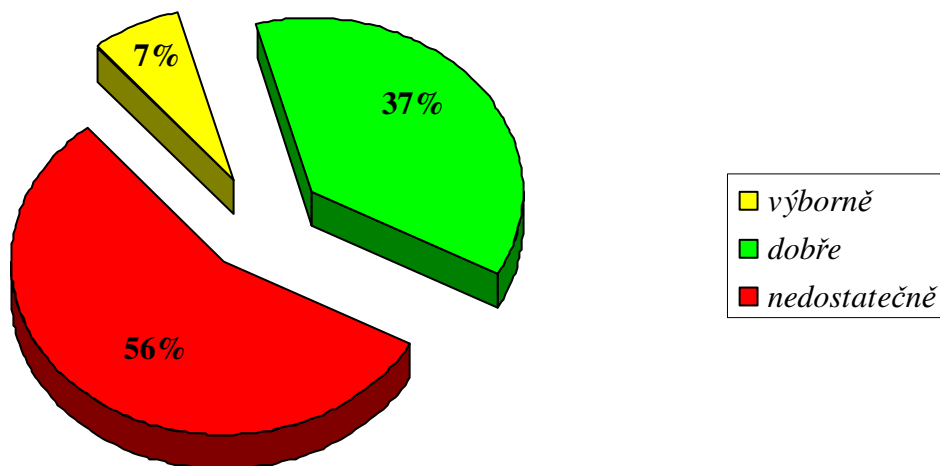
Nejčastěji uvedenou odpovědí byla *televize* (34x), dále pak *škola* (21x), *internet* (13x), *zaměstnání* nebo *tisk* (9x), *rozhlasové vysílání* (7x), *odborné školení* (3x). Následovaly odpovědi jako *informační cedule*, *Den bezpečnosti u Policie ČR*, *výroční schůze SDH (sbor dobrovolných hasičů) obce*. Tyto odpovědi byly uvedeny vždy 1x.

13. Považujete informace, jak se chovat při mimořádné události, za důležité?



Odpověď *ano* se u této otázky vyskytla 75x, odpověď *spíše ano* 21x, odpověď *ne* 2x a odpověď *spíše ne* 2x.

14. Jak hodnotíte své znalosti v problematice informování a komunikace při mimořádné události ?



Odpověď *výborně* se u této otázky vyskytla 7x, odpověď *dobře* 37x a odpověď *nedostatečně* celkem 56x.

- *Otázky týkající se informování a komunikace při řešení mimořádné události*

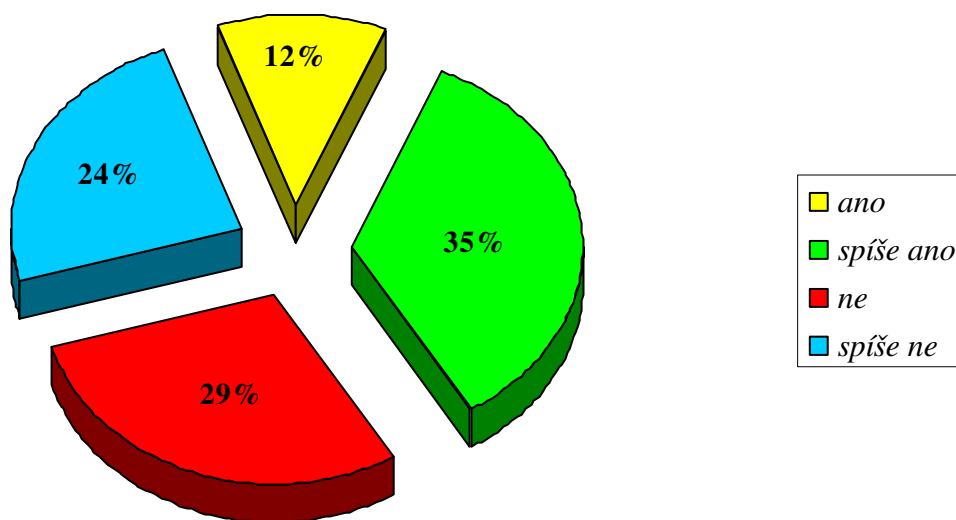
15. Kde a jakým způsobem budete získávat informace o mimořádné události?

Jelikož se jedná o otevřenou otázku, byly odpovědi jednotlivých respondentů různorodé. Nejčastěji se vyskytující odpovědí bylo *televizní vysílání* (73x), druhou nejčastější variantou bylo *rozhlasové vysílání* (54x), následoval *internet* (52x), *odpovědné úřady* (30x), *OPIS* (12x) a dále *tisk* (4x) a *místní rozhlas* (3x).

16. Jakým způsobem probíhalo informování při mimořádné události v místě vašeho bydliště

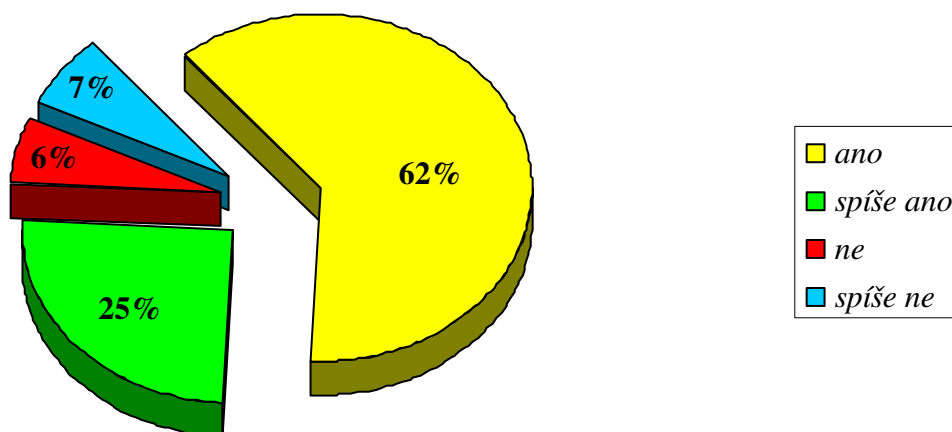
Jako nejfrekventovanější způsob informování byl uveden *místní rozhlas* (19x), poté informační *hlásný vůz Policie ČR nebo HZS* (9x), *televizní vysílání* (8x), *siréna* (5x), *SMS zpráva* nebo *úřední deska* (4x), *rozhlasové vysílání* (3x) nebo *ústní sdělení jiné osoby* (2x).

17. Jste spokojen(a) s rozsahem poskytovaných informací a formou komunikace v případě mimořádné události v místě vašeho bydliště?



Na tuto otázku odpovědělo *ano* 12 respondentů, *spíše ano* 35 respondentů, *ne* 29 respondentů a odpověď *spíše ne* se vyskytla u 24 dotazovaných.

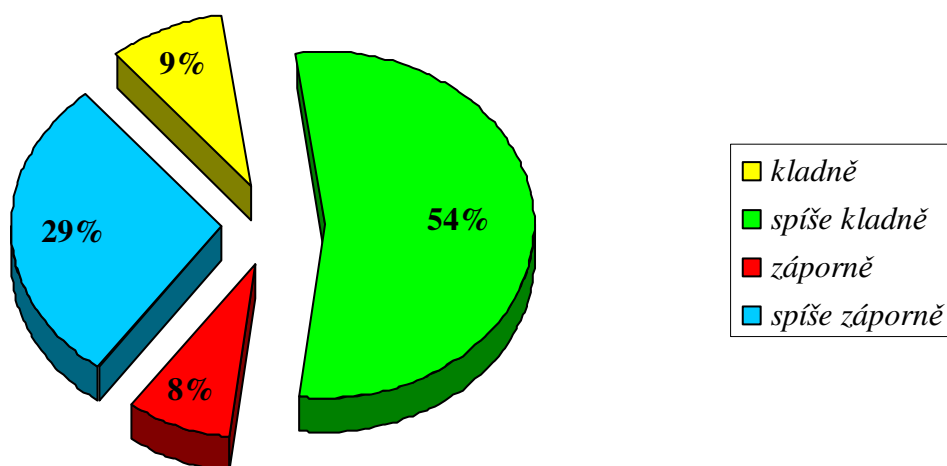
18. Přivítal(a) byste informační SMS zprávu o mimořádné události v místě vašeho bydliště?



Odpověď *ano* se u otázky č. 18 vyskytla 62x, odpověď *spíše ano* 25x, odpověď *ne* 6x a odpověď *spíše ne* 7x.

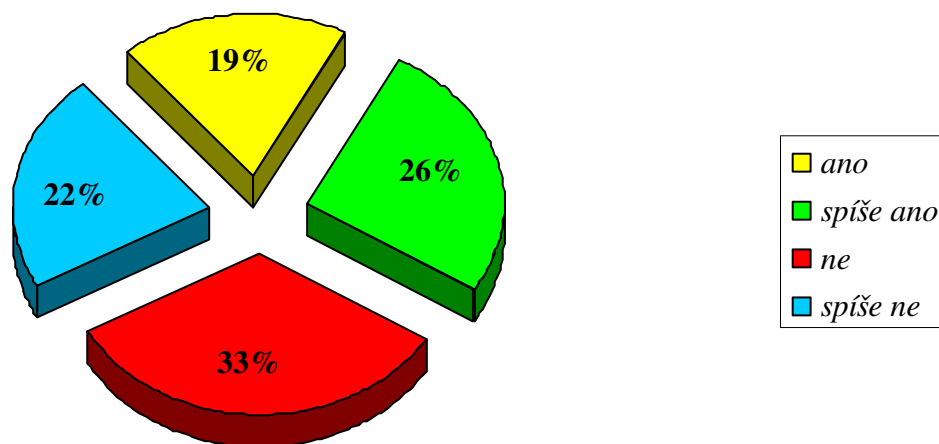
- Otázky týkající se varování obyvatelstva

19. Jak hodnotíte systém varování obyvatelstva?



U této otázky se odpověď *kladně* vyskytla 9x, odpověď *spíše kladně* 54x, odpověď *záporně* 8x a odpověď *spíše záporně* 29x.

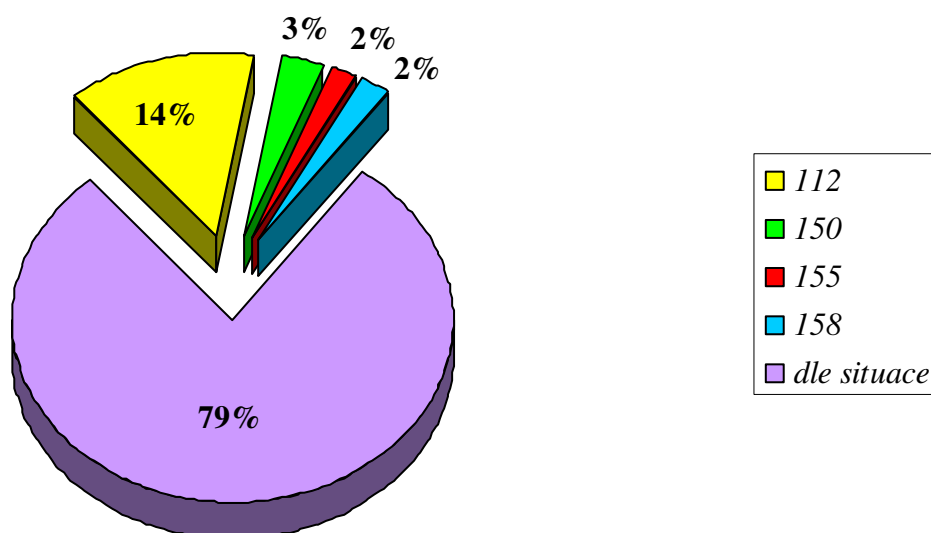
20. Víte, jak zareagovat v případě, že zazní siréna s varovným signálem “Všeobecná výstraha”?



Na otázku č. 20 odpovědělo *ano* 19 respondentů, *spíše ano* 26 respondentů, *ne* 33 respondentů a odpověď *spíše ne* se vyskytla u 22 dotazovaných.

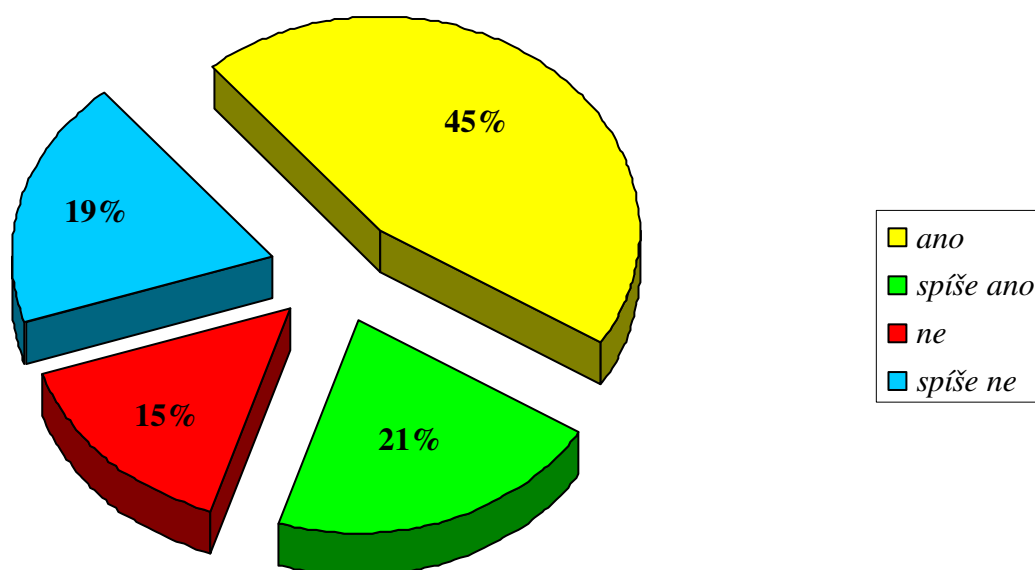
- Otázky týkající se tísňového volání

21. Jaké číslo tísňového volání upřednostňujete?



Nejvíce respondentů upřednostňovalo číslo tísňového volání *dle situace* (79x), dále číslo *112* (14x), *150* (3x), *155* (2x) a *158* (2x).

22. Souhlasíte s používáním více čísel tísňového volání?



Na tuto otázku odpovědělo *ano* 45 respondentů, *spíše ano* 21 respondentů, *ne* 15 respondentů a odpověď *spíše ne* se vyskytla u 19 dotazovaných.

4.2 Interview s odborníky

1. Seznamujete občany vaší obce či města s charakterem možného ohrožení a s přípravami na mimořádnou událost v místě jejich bydliště?

Odpověď na tuto otázku byla u všech odborných pracovníků *ano* (4x). Jako hlavní informační cesty k předání informací o možných nebezpečích a přípravách na mimořádné události v místě bydliště jsou využívány oficiální internetové portály obcí a měst, úřední desky, místní zpravodajský tisk, letáky, besedy či cvičení. Jak uvedli odborní pracovníci krizových odborů, je jejich periodicita ve většině případů půlroční. V jednom případě, konkrétně v obci s počtem obyvatel od 1001 do 10 000, je umožněn náhled do krizového a havarijního plánu této obce.

2. Organizujete preventivní výchovnou činnost pro občany (jakou formou, jak často)?

U této otázky se v jednom případě vyskytla odpověď *ne*, a to u obce do 1000 obyvatel. Jako důvod byla uvedena skutečnost, že vedení obce má prioritnější zájmy, které budou pro obec přínosnější (např. občanská vybavenost, údržba komunikací atd.)

Ve třech zbývajících případech byla odpověď kladná, tedy *ano*. Formou výchovné činnosti jsou přednášky pro občany v oblasti ochrany obyvatelstva, ukázky práce záchranných složek nebo besedy ve školských zařízeních. Tyto akce se většinou dějí ve spolupráci s HZS, ZZS nebo PČR.

3. Myslíte si, že je z vaší strany v oblasti informování občanů a komunikace při přípravě a řešení mimořádné události uděláno maximum?

Tři ze čtyř odpovědí na otázku č. 3 byly *ano*, pouze v případě obce do 1000 obyvatel byla odpověď *ne*.

4. Jak k těmto informacím přistupují občané?

Ve všech případech byla odpověď totožná. Občané o tyto informace nemají zájem v preventivní fázi, ale teprve v případech, kdy mimořádná událost probíhá.

5. Jakým způsobem probíhá informování občanů v případě mimořádné události?

K informování občanů v případě mimořádné události jsou obecními či městskými úřady nebo magistráty měst využívány jak elektrické, tak elektronické sirény, informační SMS zprávy, městský informační systém, hlásné vozy a také osobní kontakt (obec do 1000 obyvatel).

6. Jaká je spolupráce s médii?

Spolupráce s médii byla hodnocena ve dvou případech *kladně* (obce od 10 001 do 50 000 obyvatel a obce nad 50 000 obyvatel). U obcí do 1000 obyvatel a u obcí od 1001 do 10 000 obyvatel se odborní pracovníci setkali s překrucováním informací, a tudíž hodnotí spolupráci s médii *negativně*.

5 DISKUZE

Tato diskuze analyzuje data týkající se problematiky informování a komunikace s veřejností při přípravě a řešení událostí, která byla získána metodou dotazníkového šetření mezi veřejností. Dalším cílem diskuze je porovnání vybraných dat z dotazníkového šetření s názory odborných pracovníků v oblasti ochrany obyvatelstva a také návrhy možných řešení vybraných částí této problematiky.

- *Dotazníkové šetření*

Jak již bylo uvedeno v kapitole 3, dotazník byl rozdělen do pěti oddílů s celkovým počtem 22 otázek. První část dotazníku byla koncipována tak, aby byl zjištěn charakter zkoumaného souboru (věk, bydliště). Vzhledem k co nejrovnoměrnějšímu rozšíření dotazníku z důvodu zachycení co nejšířší škály veřejnosti, odpovídají tomuto faktu i získaná data prvních dvou otázek. Z odpovědí na první otázku bylo zjištěno, že se průzkumu zúčastnilo 25 % respondentů ve věku do 20 let, 26 % respondentů ve věku 21 – 40 let, 25 % respondentů ve věku 41 – 60 let a 24 % respondentů ve věku 61 a více let.

Otázka číslo 2 byla zaměřena na rozdělení dotazovaných z hlediska bydliště. Odpovědi na tuto otázku byly naprosto rovnoměrné. 25 % dotazovaných mělo bydliště do 1000 obyvatel, 25 % dotazovaných žilo v sídelních celcích od 1001 do 10 000 obyvatel, 25 % dotazovaných bydlelo v městech od 10 001 do 50 000 obyvatel a 25 % dotazovaných mělo bydliště 50 001 a více obyvatel.

Další část dotazníku byla zaměřena na oblast informování a komunikaci s veřejností před samotnou MU, tedy v preventivní fázi. Ve třetí otázce tohoto dotazníku byly respondenti dotazováni, zda byli obecním úřadem, městským úřadem nebo magistrátem města seznámeni s charakterem možného ohrožení jejich bydliště. 18 % oslovených odpovědělo ano, 82 % odpovědělo ne. Myslím si, že hlavním důvodem, proč více než tři čtvrtiny respondentů odpovědělo negativně, je ta skutečnost, že i když většina odpovědných úřadů plní svou zákonnou povinnost tyto informace zveřejňovat, činí tak pouze pasivním způsobem, např. vyvěšením na úřední desce či na svém internetovém portálu. Z tohoto důvodu se tyto informace k většině občanů nedostanou.

Čtvrtá otázka byla otázkou doplňující a odpovídalo se na ni pouze v případě kladné odpovědi na předchozí otázku, tedy pouze u 18 respondentů. Jelikož se jednalo o tzv. „otevřenou otázku“, uvedené odpovědi byly různé a v některých případech se opakovaly. Jako nejčastější formu seznámení s možným ohrožením jejich bydliště respondenti uvedli besedu s odbornými pracovníky (6x), úřední desku (5x), místní informační zpravodaje (5x). Poté následovaly odpovědi, které se vyskytly pouze jednou, a to rozhlas, letáky a obecní vyhláška.

Stejně jako otázky předchozí byla i otázka číslo 5 koncipována tak, aby zjistila činnost obecních či městských úřadů nebo magistrátů měst, konkrétně organizaci informování občanů o přípravách na MU. Rovněž jako v předchozí otázce byly i u této otázky odpovědi jednoznačné. Odpověď ano uvedlo 8 % dotazovaných, odpověď ne 92 % dotazovaných. Dle mého názoru je zdůvodnění těchto odpovědí naprosto shodné se zdůvodněním odpovědí na třetí otázkou, tedy v pasivním způsobu šíření těchto informací.

Otázka číslo šest byla opět otázkou doplňující a odpovídalo se na ni pouze v případě kladné odpovědi na otázku pátou. Jako nejčastější forma informování o přípravách na MU byla uvedena beseda s odborníky, a to 5x, následovala úřední deska (4x), místní rozhlas (2x) a letáky či internetové stránky obce vždy 1x.

Otázka číslo sedm byla zaměřena na zjištění, zda probíhá v místě zaměstnání či školy dotazovaných osvěta, jak se chovat v případě MU. Zde již nebyl rozdíl mezi jednotlivými odpověďmi tak výrazný. Ve 47 % byla odpověď ano, v 53 % byla odpověď ne. Je patrné, že v případě zaměstnavatelů či škol je předání informací týkající se chování při MU na lepší úrovni než u odpovědných úřadů. Příčinou, dle mého názoru, je ta skutečnost, že si zaměstnavatelé uvědomují, že informovaný pracovník bude přínosem v případě mimořádné události nejenom na pracovišti, ale i v jeho okolí. Takto vzdělaný pracovník může zaměstnavateli ušetřit nemalé prostředky např. včasným správným zásahem v případě požáru. Dále si myslím, že v případě školských zařízení je lepší informovanost způsobena výukou na téma mimořádných událostí či ochrany obyvatelstva.

Otázka číslo osm byla opět otázkou doplňující, tentokrát k otázce sedmé. Odpovídalo na ni 47 respondentů, kteří odpověděli kladně na otázku číslo sedm. Jako nejčastější forma osvětové činnosti, se kterou se zaměstnanci či školáci (studenti) setkali, byla uvedena beseda s odborníky (28x), dále pak názorné cvičení (14x), informační vývěsky (12x), odborné školení (12x). Uvedeno bylo také výukové DVD (2x), letáky, školní řád, vnitřní podniková informační síť, a to vždy 1x.

Devátá otázka měla za cíl zjistit, jaký druh osvětové činnosti by sami občané preferovali. Nejčastěji se vyskytující odpovědí byla beseda s odbornými pracovníky (40x), druhou nejčastější variantou byly informační letáky (24x), následovaly televizní a rozhlasové spoty se zaměřením na danou problematiku (20x), názorná cvičení (11x), úřední desky (5x), tisk (5x), internetové stránky (4x), odborná školení (3x) a hry a soutěže (1x) nebo informační SMS (1x). Pestrůst odpovědí na tuto otázku byla velmi vysoká a vyplývá z nich, že nejvíce žádanou variantou je beseda s odborníky. Tato přímá konfrontace umožňuje okamžitou zpětnou vazbu, občan se může ihned a přímo obrátit na člověka, který má s danou problematikou zkušenosti, může pokládat doplňující otázky, aby si problém ujasnil a lépe tak rozuměl problematice. Občan také může sdělit svůj pohled na danou problematiku, což bude přínosné i pro samotné mluvčí.

Desátá otázka se vztahovala k četnosti výše uvedených činností. Nejfrekventovanější odpovědí bylo 1x za rok (30x), dále pak 2x za rok (11x), 1x za dva roky (6x), neustále (2x). Poté byly vždy 1x uvedeny varianty 1x za tři roky, 1x za pět let, 3x za rok a měsíčně. Myslím si, že nejvhodnější by byla varianta 2x ročně a to z toho důvodu, že varianty 1x ročně, 1x za 2 roky, 1x za tři roky či 1x za pět let se mi jeví jako nedostatečné a naopak varianty ostatní příliš časté a mezi lidmi by o ně postupem času přestal být zájem.

Otázka číslo jedenáct zjišťovala u respondentů, zda se setkali s pokyny pro chování při mimořádné události. Odpověď ano se vyskytla u 34 % dotazovaných, odpověď spíše ano u 25 % respondentů, odpověď ne u 22 % respondentů a odpověď spíše ne u 19 % respondentů.

Na otázku číslo 12, která měla za cíl zjistit, kde v poslední době dotazovaní zaregistrovali informace, jak se chovat při MU byla nejčastěji uváděna televize (34x), následovala škola (21x), internet (13x), zaměstnání (9x), tisk (9x), rozhlasové vysílání (7x), odborné školení (3x). Dalšími uváděnými odpověďmi byly informační cedule, Den bezpečnosti u Policie ČR, výroční schůze SDH obce (Sbor dobrovolných hasičů). Tyto odpovědi byly uvedeny vždy 1x.

Otázka číslo 13 byla zaměřena na zjištění, zda občané považují informace, jak se chovat při mimořádné události, za důležité. Na tuto otázku byla odpověď dotazovaných ano v 75 %, odpověď spíše ano v 21 %, odpověď ne ve 2 % a odpověď spíše ne také ve 2 %. Z uvedených odpovědí plyne, že si většina občanů uvědomuje důležitost těchto informací, o čemž svědčí výrazná převaha odpovědí ano a spíše ano (celkem v 96 %). Pouhá 4 % dotazovaných odpověděla na tuto otázku negativně, tedy ne či spíše ne.

Poslední otázka tohoto oddílu dotazníku byla otázka čtrnáctá a měla u respondentů zjistit, jak hodnotí své znalosti v problematice informování a komunikace při mimořádné události. Výborně své znalosti ohodnotilo 7 % respondentů, dobré hodnocení se vyskytlo u 37 % respondentů a nedostatečně své znalosti ohodnotilo 56 % respondentů. Z uvedených výsledků jasně vyplývá, že dosažené znalosti k uvedené problematice jsou u více než poloviny oslovených nedostatečné. Otázkou je, zda je to způsobené pasivním přístupem občanů k těmto informacím, nebo až nezájmem o tyto informace, což by bylo v protikladu s odpověďmi na předchozí otázku. Nebo zda jsou tyto informace nedostatečně distribuovány. Dle mého názoru je podíl obou stran rovnoměrný.

Další část dotazníkového šetření byla zaměřena na informování a komunikaci při samotném řešení mimořádné události.

Patnáctá otázka měla za cíl zjistit, kde a jakým způsobem budou respondenti získávat informace o MU. Nejčastěji se vyskytující odpovědí bylo televizní vysílání (73x), druhou nejčastější variantou bylo rozhlasové vysílání (54x), následoval internet (52x), odpovědné úřady (30x), OPIS (12x) a dále tisk (4x), místní rozhlas (3x). Odpovědi na tyto otázky jasně ukazují, že mezi nejvýznamnější informační nástroje pro

zjišťování informací o mimořádné události patří masové mediální prostředky, což je dle mého názoru způsobeno jejich snadnou dostupností.

Otázka číslo šestnáct byla zaměřena na zjištění, jakým způsobem probíhalo informování při mimořádné události v místě jejich bydliště. Jako nejfrekventovanější způsob informování byl uveden místní rozhlas (19x), poté informační hlásný vůz Policie ČR nebo HZS ČR (9x), televizní vysílání (8x) či varovné sirény (5x). Dalšími odpověďmi byly informační SMS zprávy či informace na úřední desce (obě odpovědi 4x), rozhlasové vysílání (3x) nebo ústní sdělení (2x).

Následující otázka číslo 17 zjišťovala u dotazovaných, jak jsou spokojeni s rozsahem poskytovaných informací a formou komunikace v případě řešení mimořádné události v místě jejich bydliště. Na tuto otázku odpovědělo ano 12 % dotazovaných, spíše ano 35 % respondentů, ne 29 % a spíše ne 24 %. Z těchto odpovědí se ukazuje skutečnost, že více než polovina, konkrétně 53 % dotazovaných, není spokojena s rozsahem poskytovaných informací, což je dle mého názoru způsobeno špatným předáváním uvedených informací mezi odpovědnými orgány a veřejností.

Otázka číslo 18 byla zaměřena na zjištění, zda by občané uvítali informační SMS zprávu v případě mimořádné události v místě jejich bydliště. Ze získaných výsledků vyplývá, že více než tři čtvrtiny respondentů by takovou SMS zprávu uvítalo. Konkrétně na tuto otázku odpovědělo ano 62 % respondentů a spíše ano 25 % respondentů. Pouze 13 % respondentů by o takovou SMS nemělo zájem (ne 6 %, spíše ne 7 %). Myslím si, že odpovědi na tuto ukázkou ukázaly, že uvedený způsob předání informace o mimořádné události by byl pro občany přínosný. Zvláště to platí v dnešní době, kdy je mobilní telefon nejrozšířenějším osobním komunikačním prostředkem, je snadno přenosný a tudíž může být neustále na dosah.

Další část dotazníkového šetření byla zaměřena na znalosti občanů v oblasti varování obyvatelstva.

Devatenáctá otázka zjišťovala, jak občané hodnotí systém varování obyvatelstva. Z odpovědí vyplynulo, že 9 % dotazovaných hodnotí systém varování obyvatelstva kladně, 54 % dotazovaných systém varování obyvatelstva hodnotí spíše kladně, u 8 % dotazovaných je hodnocení záporné a u 29 % je hodnocení spíše záporné.

Otázka číslo dvacet měla za úkol zjistit, zda respondenti vědí, jak se zachovat v případě, že zazní siréna s varovným signálem „Všeobecná výstraha“. 19 % respondentů odpovědělo ano, 26 % respondentů odpovědělo spíše ano, 33 % respondentů uvedlo ne a 22 % uvedlo spíše ne.

Otázky v poslední části dotazníkového šetření se týkaly tísňového volání. Dvacátou první otázkou bylo zjišťováno, jaké číslo tísňového volání dotazovaní upřednostňují. Naprostá většina dotazovaných, přesně 79 %, preferuje tísňové volání podle konkrétní situace, 14 % dotazovaných upřednostňuje volání na tísňovou linku 112, 3 % dotazovaných preferují linku 150, 2 % dotazovaných upřednostňují linku 155 a zbylá 2 % dotazovaných linku 158. Odpovědi na tuto otázku dokazují, že občané jsou si vědomi, že rozhodujícím faktorem pro výběr tísňové linky je konkrétní situace, která nastane. Druhé největší zastoupení v uvedených odpovědích měla linka 112. To je zřejmě způsobeno mediální kampaní, která se věnuje propagaci této linky a jak vyplývá z počtu uvedených odpovědí pro tuto možnost, je tato kampaň přínosná.

Poslední otázka (dvacet dva) měla za úkol zjistit, zda oslovení respondenti souhlasí s používáním více čísel tísňového volání. Na tuto otázku odpovědělo ano 45 % respondentů, spíše ano 21 % respondentů, ne 15 % respondentů a odpověď spíše ne uvedlo 19 % respondentů. Uvedené odpovědi ukazují, že většina oslovených respondentů, konkrétně 66 %, souhlasí s používáním více čísel tísňového volání. Myslím si, že hlavním důvodem pro používání jednotlivých tísňových linek je zejména to, že na ně jsou občané zvyklí a dobře si je pamatují.

- *Interview s odbornými pracovníky*

Další část výzkumného šetření byla zaměřena na komparaci vybraných výsledků dotazníkového šetření s odpověďmi odborných pracovníků k dané problematice. Jejich názory byly získány pomocí neformálních rozhovorů.

První otázkou bylo zjišťováno, zda odpovědná pracoviště obcí a měst, která spadají do kompetence oslovených pracovníků, seznamují občany s charakterem možného ohrožení a přípravami na MU. Odpověď všech těchto pracovníků byla ano. Ovšem tato tvrzení nekorespondují se získanými daty od veřejnosti, protože oslovení občané

v naprosté většině uvedli, že se s těmito informacemi nesetkali. Myslím si, že je to způsobeno, jak špatným pohybem těchto informací směrem k občanům, tak i nezájmem občanů o tyto informace, i když je považují za důležité.

Otázka číslo dvě pro odborné pracovníky se týkala preventivní výchovné činnosti, konkrétně toho, zda organizují tuto činnost, jak často a jakým způsobem probíhá. V jednom případě, a to u obce do 1000 obyvatel, bylo uvedeno, že obec tuto činnost vůbec neprovádí. Jako důvod bylo uvedeno, že obec má prioritnější zájmy, které budou pro obec přínosnější, např. investice do občanské vybavenosti, údržba komunikací atd.

S tímto názorem osobně nemohu souhlasit, protože problematika ochrany obyvatelstva a majetku by měla být prvořadá.

V ostatních případech byla odpověď kladná ve významu, že preventivní výchovná činnost v těchto sídelních celcích probíhá. Forma této činnosti je různorodá. Jedná se o pořádání besed na téma ochrana obyvatelstva, ukázky práce záchranných složek nebo besedy ve školských zařízeních. Většina těchto akcí se děje ve spolupráci s HZS, ZZS nebo PČR. I z těchto rozhovorů vyplynulo, že jako nejvhodnější forma preventivní výchovné činnosti se mi jeví beseda odborníků s občany. Je třeba také uvést druhý pohled na takový způsob informování občanů, a to velké nároky na rétoriku mluvčích (např. správnou artikulaci, psychickou odolnost, vhodnou přípravu). Proto by tyto besedy neměly být nepřiměřeně dlouhé, měly by být poutavé, s možností audiovizuálního doplnění apod.

Třetí otázka pro odborníky zněla, zda si myslí, že je z jejich strany uděláno maximum v oblasti informování a komunikace při přípravě na MU a při jejím řešení. Tři ze čtyř odpovědí byly ano, pouze u obce do 1000 obyvatel bylo uvedeno ne.

Otázka čtvrtá měla za cíl zjistit, jak občané k informacím týkajících se přípravy na MU a samotného řešení MU přistupují. Ve všech případech byly odpovědi totožné. Občané o tyto informace nemají zájem v preventivní fázi, ale teprve v případech, kdy mimořádná událost probíhá.

Další otázka, tedy otázka číslo pět, zjišťovala, jakým způsobem probíhá informování občanů v případě mimořádné události. K informování občanů v případě mimořádné události jsou obecními či městskými úřady nebo magistráty měst využívány

jak elektrické, tak i elektronické sirény, informační SMS zprávy, městský informační systém, hlásné vozy a také osobní kontakt (obec do 1000 obyvatel). Využití prostředků závisí na vybavení varovnými prostředky jednotlivých sídelních celků.

Poslední, šestá otázka měla za cíl zjistit, jak hodnotí oslovení odborníci spolupráci s médii, neboť média jsou zcela jistě významným informačním prostředkem. Ve dvou případech (sídelní celky od 10 001 do 50 000 obyvatel a nad 50 000 obyvatel) byla tato spolupráce hodnocena kladně. Oproti tomu u obcí do 1000 obyvatel a od 1001 do 10 000 obyvatel se odborní pracovníci setkali s překrucováním informací, a tudíž hodnotí spolupráci s médii negativně.

- *Návrhy možných řešení informování veřejnosti*

Poslední část diskuze se věnuje návrhu možných způsobů předávání informací, jak v preventivní fázi, tak i ve fázi řešení mimořádné události.

Nastane-li mimořádná událost, je již na přípravu občanů pozdě. Je tedy nutné zajistit důslednou výchovnou činnost ve fázi preventivní. V první řadě je třeba zvýšit aktivní přísun těchto informací směrem k občanům a klást větší důraz na uvědomění obyvatel. Pro ně jsou tyto informace přínosné a důležité a je nutné se o dané informace zajímat již ve fázi příprav na mimořádnou událost. Částečným řešením tohoto problému by mohlo být využití masových informačních prostředků, které by svým působením měly pozitivní vliv na obyvatelstvo. Dalším krokem by mělo být ucelení a rozšíření školní výuky v oblasti ochrany obyvatelstva. U školáků a studentů by tato informační kampaň měla být vedena pomocí informačních technologií (počítače, internet), neboť jejich využívání mladou generací je více než výrazné.

Jedním z návrhů je vytvoření volně šířené online hry zaměřené na tematiku chování při mimořádné události, kde by byli účastníci k získávání znalostí v problematice motivování např. rozvojem virtuální postavy nebo získáváním odměn. Tato hra by měla být atraktivní, zábavná a velkou výhodou by bylo fungování na principu her provozovaných na sociálních sítích (facebook, lide.cz), které zažívají významný vzestup.

Co se týká vzdělávání starších generací, mělo by se provádět důslednou informační kampaní jak na pracovištích, tak i v místě bydliště. V této oblasti je nutné zlepšit

komunikační proces, tzn. volit aktivnější přístup k informování obyvatelstva ze strany odpovědných úřadů nebo zaměstnavatelů. Vhodnou formou by bylo pořádání besed odborníků s občany, kde by mohla být konkretizována rizika pro danou oblast, občané by se mohli seznámit s přípravami na mimořádnou událost a také by mohli, což by jistě mělo pozitivní vliv na průběh diskuze, klást přímé dotazy k dané problematice. Pouze jako doplňková forma by mohla být využita letáková či inzertní metoda zveřejňování pokynů pro chování při mimořádné události, neboť tato forma předávání informací je v dnešní době reklamních kampaní a při nadměrném množství letáků málo účinná.

K informování občanů o nastalé mimořádné události by mohly být, kromě zavedených varovných prostředků, využívány mobilní telefony. Po lokalizaci dostupných telefonních čísel v postižené oblasti by byla na tato čísla odeslána informační sms zpráva o nastalé situaci, vymezen druh ohrožení a také upřesněny pokyny pro adekvátní chování.

Návrh formy informační sms zprávy.

„Klíčové slovo; časové vymezení; lokalita; druh ohrožení; opatření; jedinečný identifikační znak odesílatele.“

„Varovani; 20.3.2010-14:30; Ceske Budejovice-Maj; unik chemicke latky; nevychazet; sledovat zpravodajství Cro1- Radiozurnal (91,1FM), CT1; 150 - HZS JcK.“

Pokud by měl být tento návrhovaný způsob varování obyvatelstva využíván, je třeba zpracovat a dořešit další aspekty spojené s tímto řešením. Jedná se např. o technické řešení, minimalizaci možnosti zneužití, legislativní zabezpečení, ověření odesílatele, financování atd.

Další návrh se týká informování občanů v obcích vesnického typu. V těchto sídelních celcích, kde se ve většině případů při řešení jakýchkoli problémů občané obracejí přímo na starostu obce, je nutné v první řadě informovat o mimořádné události v katastru obce starostu obce, aby mohl adekvátně reagovat na dotazy občanů.

Je velice důležité, aby veřejnost byla seznámena s informacemi, které jsou nezbytné pro správné chování v případě mimořádné události, protože jen vzdělaný a informovaný člověk bude schopen ochránit sám sebe a být nápomocný i ostatním.

6 ZÁVĚR

Cílem práce bylo analyzovat současný stav dané problematiky, zjistit povědomost občanů o informování a komunikaci při přípravě a řešení mimořádné události a navrhnout možné postupy, které budou přínosné pro tuto problematiku.

Zprostředkování zjištěných dat může být použito HZS JČK k přípravě odborných školení starostů obcí, případně pro pořádání osvětové kampaně mezi veřejností. Navrhované postupy mohou být v případě dalšího rozpracování použity k informování veřejnosti, a to jak v preventivní fázi, tak i ve fázi řešení mimořádné události.

Cíle práce byly splněny, hypotéza, že mají občané dostatečné znalosti o problematice informování a komunikace při mimořádné události se nepotvrdila, o čemž svědčí zejména odpovědi na otázku č. 14, ve které 56 % respondentů, tedy více než polovina, hodnotilo své znalosti v problematice informování a komunikace při mimořádných událostech nedostatečně. A dále otázka č. 20, kde respondenti odpovídali, zda vědí, jak zareagovat v případě, že zazní siréna s varovným signálem „Všeobecná výstraha“. Na tuto otázku negativně, tedy ne a spíše ne, odpovědělo 55 % oslovených.

Občané nemají dostatečné znalosti o problematice informování a komunikace při mimořádné události.

Hlavním důvodem uvedené skutečnosti je dle mého názoru neucelená výuka na školských zařízeních, její malý rozsah. Dále k situaci přispívá nevhodná forma komunikace směrem od odpovědných orgánů k veřejnosti a také pasivita až nezájem občanů o tyto informace, a to zejména v preventivní fázi, což je v protikladu s odpověďmi na otázku č. 13, kde 96 % oslovených občanů odpovědělo ano či spíše ano.

Jak již bylo v této práci několikrát zmíněno, dostatek relevantních informací ve správném čase ovlivňuje nejen život jednotlivce, ale i život celé společnosti. Toto tvrzení platí zejména v oblasti ochrany obyvatelstva.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- (1) CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.
- (2) DEVITO, J. *Základy lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- (3) HOLEČEK, V. - MIŇHOVÁ, J. - PRUNNER, P. *Psychologie pro právníky*, 1. vyd. Dobrá Voda: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2003. 311 s. ISBN 80-86473-50-3.
- (4) HZS LIBERECKÉHO KRAJE. *Preventivně výchovný program Hasík v Libereckém kraji* [online]. Požáry.cz, 6. 12. 2009 [2010-02-15]. Dostupné z: <http://www.pozary.cz/rubriky/prevence/preventivne-vychovny-program-hasik-v-libereckem-kraji_21199.html>.
- (5) CHLÍBKOVÁ, D. Příprava pedagogů v oblasti ochrany obyvatelstva. *112 Odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva*. 2007, roč. VI, č. 12, s. 18-20. ISSN 1213-7057.
- (6) KAVAN, Š. - NEŠKODNÁ, H. Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje ve vztahu k bezpečnostnímu vzdělávání. In: *Sborník z konference „Bezpečné Slovensko a Európská únia“*. Košice: Vysoká škola bezpečnostného manažérstva v Košiciach, 2009. V tisku.
- (7) KOUKOLÍK, Z. Změny v pravidelném prověřování sirén. *112 Odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva*, 2009, roč. VIII, č. 5, s. 18-19. ISSN 1213-7057.

- (8) KRATOCHVÍLOVÁ, D. *Ochrana obyvatelstva*, 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 140 s. ISBN 80-86634-70-1.
- (9) KUČEROVÁ, H. *Informační systém* [online]. Praha: Vyšší odborná škola informačních služeb, 23. 10. 2009, [cit. 2009-11-14]. Dostupné z: <<http://info.sks.cz/users/ku/ZIZ/ISYSTEM.HTM>>.
- (10) KUČEROVÁ, H. *Definice informace* [online]. Praha: Vyšší odborná škola informačních služeb, 18. 1. 2009, [cit. 2009-10-14]. Dostupné z: <<http://info.sks.cz/users/ku/ZIZ/INFORM1.HTM>>.
- (11) KUČEROVÁ, H. *Teorie informace 2* [online]. Praha: Vyšší odborná škola informačních služeb, 6. 11. 2008, [cit. 2009-11-14]. Dostupné z: <<http://info.sks.cz/users/ku/ZIZ/INFORM2.HTM>>.
- (12) MARTÍNEK, B. - LINHART, P. et. al. *Ochrana obyvatelstva, Modul E, Učební pomůcka pro vzdělávání v oblasti krizového řízení*. [online]. Praha: Hasičský záchranný sbor ČR, [cit. 2009-12-12]. Dostupné z: <<http://www.hzscr.cz/soubor/modul-e-ochrana-obyvatelstva-pdf.aspx>>.
- (13) MĚSTO DOBRUŠKA. *Krizové řízení a ochrana obyvatelstva* [online]. [cit. 2009-11-29]. Dostupné z: <<http://www.mestodobruska.cz/krize.php?id=11>>.
- (14) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Terminologický slovník pojmů z oblasti krizového řízení a plánování obrany státu* [online]. 15. 10. 2009, [cit 2009-12-01]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/mvcren/article/terminologicky-slovník-krizove-rizeni-a-planovani-obrany-statu.aspx>>.

- (15) MINISTERSTVO VNITRA ČR - GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS. *Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR - částka 24/2008 ve znění částky 13/2009* [online]. 21. 04. 2009, [cit 2010-04-12]. Dostupné z: < www.hzscr.cz/soubor/technicke-pozadavky-20090421-pdf.aspx>.
- (16) MINISTERSTVO ZAHRANIČNÍCH VĚCÍ ČR. *Živelná katastrofa* [online]. 15. 6. 2004, [cit. 2009-12-12]. Dostupné z: <http://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/jak_resit_situace_v_zahranici/zivelna_katastrofa.html>.
- (17) PRUDIL, L. a kol. Analýza útlumu národních čísel tísňového volání. *112 Odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva – příloha časopisu*. 2009, roč. VIII, č. 2, s 1-12. ISSN 1213-7057.
- (18) SALÁTOVÁ, R. *Komunikace s veřejností v době řešení krizové situace*. České Budějovice, 2008. 110 s. Diplomová práce na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity na katedře radiologie a toxikologie. Vedoucí diplomové práce Jan Horák.
- (19) Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., *o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky*, ve znění pozdějších předpisů.
- (20) VODÁČEK, L. - ROSICKÝ, A. *Informační management – pojetí, poslání a aplikace*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1997. 146 s. ISBN 80-85943-35-2.
- (21) Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., *k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva*.

- (22) Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., *o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému*, ve znění pozdějších předpisů.
- (23) Zákon č. 239/2000 Sb., *o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*, ve znění pozdějších předpisů.
- (24) Zákon č. 240/2000 Sb., *o krizovém řízení a změně některých zákonů (krizový zákon)*, ve znění pozdějších předpisů.
- (25) Zákon č. 106/1999 Sb., *o svobodném přístupu k informacím*, ve znění pozdějších předpisů.

8 KLÍČOVÁ SLOVA

Informace

Jednotný systém varování a vyrozumění

Komunikace

Mimořádná událost

Preventivní výchovná činnost

Tísňové volání

Varování obyvatelstva

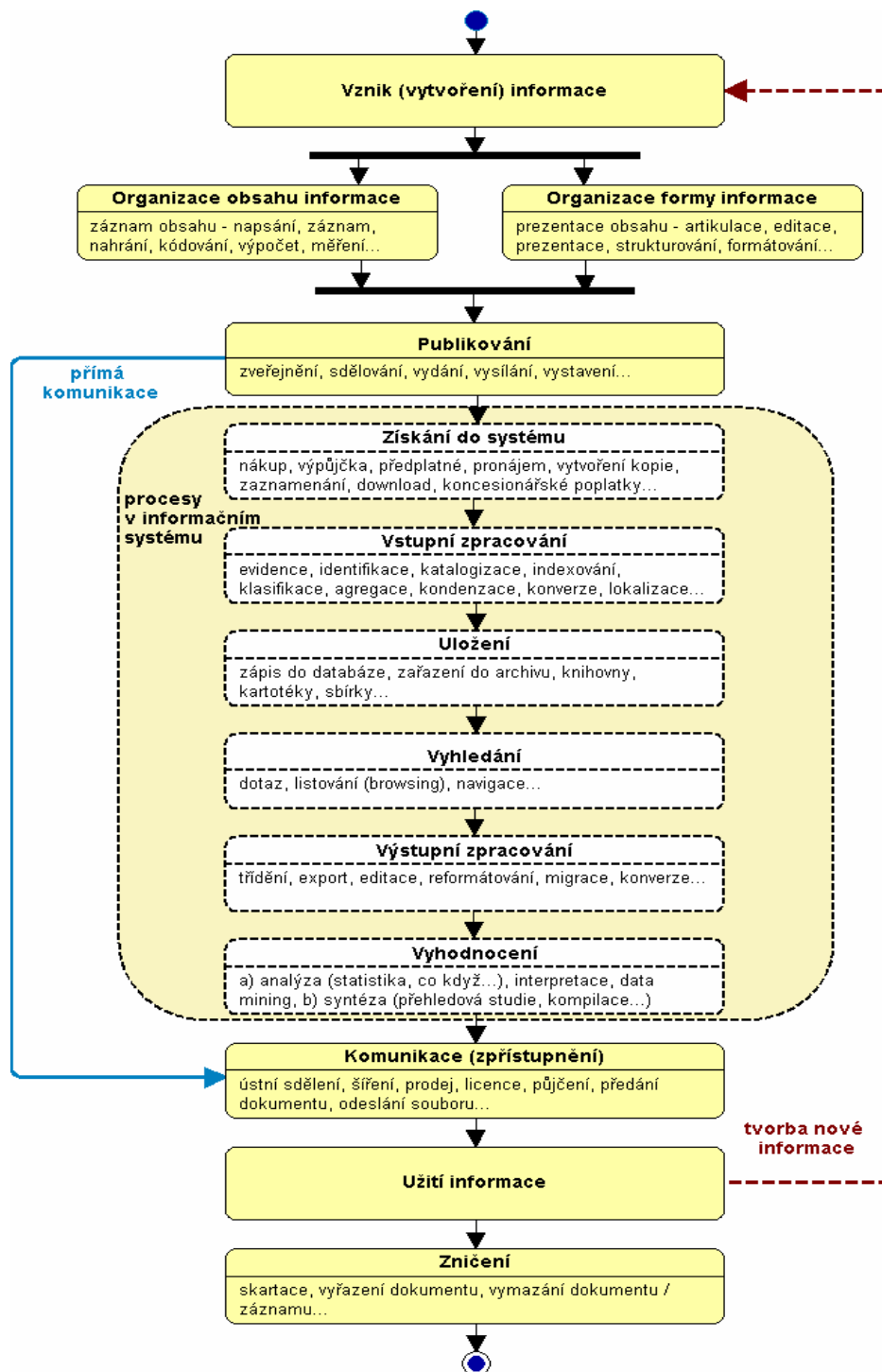
9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Cyklus informace

Příloha č. 2: Informační leták

Příloha č. 3: Dotazník

Příloha č. 1: Cyklus informace



Zdroj: Vyšší odborná škola informačních služeb, Praha 4



Dotazník

Vážená respondentko, vážený respondente,

jmenuji se Jan Prokop, jsem příslušníkem HZS JČK ÚO České Budějovice a v současné době studuji na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích obor Ochrana obyvatelstva se zaměřením na CBRNE (chemické, biologické, radiační, nukleární a explozivní látky). V letošním studijním ročníku mám za úkol zpracovat bakalářskou práci na téma „INFORMOVÁNÍ A KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PŘI PŘÍPRAVĚ A ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI“. Jedním z podkladů pro zpracování uvedeného tématu je dotazníkové šetření a jeho následné vyhodnocení.

Proto se na Vás obracím s žádostí o spolupráci a prosím o vyplnění tohoto dotazníku a jeho následné odevzdání.

Dotazník je **anonymní**, slouží pouze pro účely mé práce, jakékoli zneužití informací v něm obsažených je vyloučeno. Prosím o jeho zodpovědné vyplnění. Zajímají mě Vaše skutečné názory a zkušenosti, ne to, co by mohlo být považováno za "správnou" odpověď. Věřím, že Vaše spolupráce pomůže jak mně v mém studiu, tak i přispěje k novým poznatkům v problému informování a komunikace s veřejností při mimořádných událostech.

Mimořádnou událostí se rozumí např. povodně, požáry, vážné dopravní nehody, úniky nebezpečných látek, chemické havárie, radiační havárie, větrné smrště, kalamitní stavy atd.

Co byste měli vědět předtím, než začnete dotazník vyplňovat:

Tento dotazník je zaměřený na zjištění obecného povědomí veřejnosti o způsobech informování a formách komunikace, popř. využití prostředků pro komunikaci při mimořádných událostech.

Příložený dotazník si pozorně pročtete a po důkladném zvážení každé otázky odpovězte tak, že **křížkem označíte odpověď**, která nejvíce odpovídá Vaší představě a skutečnosti.

U otázek, které nemají předtištěné možnosti odpovědi, připište prosím svůj názor.

Děkuji za Vaši ochotu a pomoc při zpracování této problematiky.

Jan Prokop

a) Všeobecné otázky

1.	Věk	Do 20 let	
		21 – 40 let	
		41 – 60 let	
		61 více let	

2.	Bydliště	Do 1000 obyvatel	
		Od 1001 do 10 000 obyvatel	
		Od 10 001 do 50 000 obyvatel	
		50 001 a více obyvatel	

b) Otázky týkající se informování a komunikace před vznikem MU

3.	Byl(a) jste obecním úřadem, městským úřadem, popř. magistrátem města seznámen(a) s charakterem možného ohrožení v místě vašeho bydliště?	ano	ne

4.	<p><i>Na tuto otázku odpovídejte pouze v případě, že Vaše odpověď na otázku č. 3 byla ano.</i></p> <p>Jakou formou jste byl(a) obecním úřadem, městským úřadem, popř. magistrátem města seznámen(a) s charakterem možného ohrožení v místě vašeho bydliště (letáky, besedy s občany, internetové stránky, vyvěšením na úřední desce, apod.)? Uveďte!</p>

5.	Organizuje obecní úřad, městský úřad, popř. magistrát města v místě vašeho bydliště informování občanů o přípravách na mimořádnou událost (požáry, vážné dopravní nehody, záplavy, větrné smrště, chemické havárie apod.)?	ano	ne

6.	<p><i>Na tuto otázku odpovídejte pouze v případě, že Vaše odpověď na otázku č. 5 byla ano.</i></p> <p>Jakou formu má podávání informací obecním, městským úřadem, popř. magistrátem města v místě vašeho bydliště o přípravách na mimořádnou událost (letáky, besedy s občany, internetové stránky, vyvěšení na úřední desce, apod.)? Uveďte!</p>

7.	Probíhá v místě vašeho zaměstnání, popř. školy osvěta, jak se chovat v případě mimořádné události?	ano	ne

8.	<p><i>Na tuto otázku odpovídejte pouze v případě, že Vaše odpověď na otázku č. 7 byla ano.</i></p> <p>Jakou formou probíhá osvěta, jak se chovat v případě mimořádné události v místě vašeho zaměstnání popř. školy (cvičení, besedy, na vývěškách, apod.)? Uveďte!</p>

9.	<p>Jakou formu by měla mít osvětová činnost, jak se chovat při mimořádné události? Uveďte!</p>

10.	Jak často by měla osvětová činnost probíhat?

11.	Setkal(a) jste se s pokyny pro chování při mimořádné události?	ano	spíše ano	ne	spíše ne

12.	Kde jste v poslední době zaregistroval(a) informace, jak se chovat při mimořádné události? Uveďte!

13.	Považujete informace, jak se chovat při mimořádné události, za důležité?	ano	spíše ano	ne	spíše ne

c) Otázky týkající se informování a komunikace při řešení MU

14.	Jak hodnotíte své znalosti v problematice informování a komunikace při řešení mimořádné události?	výborně	dobře	nedostatečně

15.	Kde a jakým způsobem budete získávat informace o mimořádné události (rozhlasové stanice, televize, internet, Operační a informační středisko HZS, obecní úřad, městský úřad popř. magistrát města)? Uveďte!

16.	Jakým způsobem probíhalo informování při mimořádné události v místě vašeho bydliště? Uveďte!

17.	Jste spokojen(a) s rozsahem poskytovaných informací a formou komunikace v případě mimořádné události v místě vašeho bydliště?	ano	spíše ano	ne	spíše ne

18.	Přivítal(a) byste informační SMS o mimořádné události v místě vašeho bydliště?	ano	spíše ano	ne	spíše ne

d) Otázky týkající se varování obyvatelstva

19.	Jak hodnotíte systém varování obyvatelstva?	kladně	spíše kladně	záporně	spíše záporně

20.	Víte jak zareagovat v případě, že zazní siréna s varovným signálem „Všeobecná výstraha“?	ano	spíše ano	ne	spíše ne

e) Otázky týkající se tísňového volání

21.	Jaké číslo tísňového volání upřednostňujete?	112	150	155	158	dle situace

22.	Souhlasíte s používáním více čísel tísňového volání (112, 150, 155, 158)?	ano	spíše ano	ne	spíše ne

*Děkuji za Vaši ochotu a pomoc při zpracování tohoto dotazníku.
Jan Prokop*