

Zeleni  kras

KRIZNI NAČRT

Destinacije Zeleni kras

Vsebina

Uvod	4
Namen in cilji kriznega načrta	4
Destinacija Zeleni kras.....	5
Pristop h kriznemu upravljanju.....	5
Analiza tveganj.....	7
Upravljalvska struktura kriznega upravljanja	7
Krizna skupina destinacije.....	8
Odgovornosti posameznih deležnikov.....	8
Krizno komuniciranje	9
Ciljne skupine komuniciranja	9
Organizacija kriznega komuniciranja	9
Komunikacijski kanali	11
Upravljanje dezinformacij	11
Posebni krizni scenariji	11
Poplave.....	11
Požari.....	11
Nesreče v jamah.....	12
Nesreče obiskovalcev v naravi	13
Epidemije in zdravstvene krize	14
Kibernetski napadi	14
Faza 1 – Pripravljenost	15
Spremljanje tveganj.....	15
Sistem zgodnjega opozarjanja.....	15
Usposabljanje deležnikov	16
Faza 2 – Odziv na krizni dogodek	16
Upravljanje obiskovalcev	17
Spremljanje razvoja dogodka	19
Faza 3 – Okrevanje	19
Ocena posledic	19
Podpora turističnemu gospodarstvu	20
Obnova zaupanja.....	20
Spremljanje okrevanja	20
Faza 4 – Odpornost destinacije.....	21
Prilagajanje podnebnim spremembam.....	21
Krepitev digitalne odpornosti	21

Upravljanje obiskovalcev in nosilnih zmogljivosti.....	22
Krepitev znanja in sodelovanja	22
Spremljanje in posodabljanje kriznega načrta	22
Priloge	24
Priloga 1: Matrika tveganj destinacije Zeleni kras	24
Priloga 2: Protokol prvega obvestila javnosti.....	24
Priloga 3: Vzorec sporočila za javnost.....	25
Priloga 4: Kontaktna baza	25

Uvod

Turizem je ena najhitreje razvijajočih se gospodarskih dejavnosti v destinaciji Zeleni kras ter pomemben dejavnik gospodarskega, družbenega in prostorskega razvoja regije. Razvoj destinacije temelji na izjemni naravni in kulturni dediščini, ohranjenem okolju, bogastvu kraških pojavov ter avtentičnih doživetjih, ki privabljajo vedno več domačih in tujih obiskovalcev.

Prav naravne vrednote, ki predstavljajo temelj turistične ponudbe destinacije, pa jo hkrati uvrščajo med območja, ki so izpostavljena številnim tveganjem. Podnebne spremembe, ekstremni vremenski dogodki, poplave, suše, gozdni požari, zdravstvene krize, tehnološke motnje in kibernetске grožnje predstavljajo dejavnike, ki lahko pomembno vplivajo na varnost obiskovalcev, delovanje turističnega gospodarstva ter ugled destinacije.

Izkušnje zadnjega desetletja kažejo, da krizni dogodki postajajo vse pogostejši in vse bolj kompleksni. Žledolom leta 2014, epidemija COVID-19, obsežne poplave v Sloveniji leta 2023 ter vse izrazitejši vplivi podnebnih sprememb so pokazali, da učinkovito upravljanje destinacije zahteva sistematično pripravljenost na različne vrste kriznih dogodkov.

Krizni načrt destinacije Zeleni kras predstavlja strateški in operativni okvir za preprečevanje, pripravo, odzivanje in okrevanje ob kriznih dogodkih, ki lahko vplivajo na razvoj turizma. Dokument temelji na priporočilih Evropske potovalne komisije (European Travel Commission) in upošteva načela trajnostnega razvoja, varnosti obiskovalcev, odpornosti destinacije ter učinkovitega sodelovanja med vsemi deležniki turističnega razvoja.

Namen dokumenta ni zgolj določiti postopke ravnanja v primeru kriznih dogodkov, temveč predvsem vzpostaviti kulturo pripravljenosti in sodelovanja, ki omogoča pravočasno prepoznavanje tveganj ter zmanjševanje njihovih posledic.

Namen in cilji kriznega načrta

Temeljni namen kriznega načrta je zagotoviti usklajen, strokoven in učinkovit odziv vseh deležnikov destinacije v primeru dogodkov, ki bi lahko vplivali na varnost ljudi, delovanje turističnega gospodarstva ali ugled destinacije.

Poseben poudarek je namenjen zaščiti obiskovalcev in lokalnega prebivalstva, zagotavljanju nemotenega delovanja ključnih turističnih storitev ter hitri vzpostavitvi pogojev za okrevanje po zaključku kriznega dogodka.

Cilji kriznega načrta so:

- povečati pripravljenost destinacije na različne vrste kriznih dogodkov;
- zagotoviti učinkovito koordinacijo med deležniki;
- omogočiti hitro in pregledno komuniciranje;
- zmanjšati gospodarske, okoljske in družbene posledice kriz;

- zaščititi ugled destinacije na domačem in mednarodnem trgu;
- zagotoviti dolgoročno odpornost turističnega sektorja.

Destinacija Zeleni kras

Destinacija Zeleni kras zajema območje občin Bloke, Cerknica, Loška dolina, Ilirska Bistrica, Pivka in Postojna. Gre za prostor izjemne naravne vrednosti, kjer pomemben delež površin predstavljajo gozdovi, območja Natura 2000, zavarovana območja narave ter vodni in kraški sistemi nacionalnega pomena.

Med najpomembnejše turistične znamenitosti sodijo Postojnska jama, Križna jama, Rakov Škocjan, Snežnik, Planinsko polje, Cerkniško jezero in Pivška presihajoča jezera. Zaradi velikega števila obiskovalcev, občutljivosti naravnega okolja in odvisnosti od vremenskih razmer je destinacija posebej ranljiva za različne vrste kriznih dogodkov.

Večina ključnih turističnih produktov temelji na naravi in dejavnostih na prostem. Zato lahko že manjše spremembe v naravnem okolju ali dostopnosti območij pomembno vplivajo na obisk in poslovanje turističnih ponudnikov.

V prihodnjih letih bodo podnebne spremembe predstavljale enega ključnih razvojnih izzivov destinacije. Napovedi kažejo na pogostejše pojavljanje ekstremnih vremenskih dogodkov, daljša obdobja suše, večjo požarno ogroženost ter spremembe vodnega režima kraških pojavov. Vse to zahteva sistematično vključevanje kriznega upravljanja v razvojne politike destinacije.

Pristop h kriznemu upravljanju

Krizni načrt temelji na štirifaznem modelu kriznega upravljanja, ki vključuje pripravljenost, odziv, okrevanje in odpornost.

Pripravljenost predstavlja obdobje pred nastankom kriznega dogodka, ko destinacija prepoznava tveganja, pripravlja postopke in krepí usposobljenost deležnikov. Odziv zajema aktivnosti neposredno po nastanku kriznega dogodka, ko je treba zagotoviti varnost ljudi in omejiti negativne



posledice. Okrevanje vključuje aktivnosti po stabilizaciji razmer, katerih cilj je ponovna vzpostavitev normalnega delovanja destinacije. Odpornost pa predstavlja dolgoročni proces učenja, prilagajanja in izboljševanja sistemov upravljanja.

Takšen pristop omogoča celovit pogled na krizno upravljanje in presega tradicionalno razumevanje kriz kot enkratnih dogodkov. Krizno upravljanje postaja sestavni del strateškega razvoja destinacije in pomemben dejavnik njene konkurenčnosti.

Analiza tveganj

Analiza tveganj predstavlja temelj kriznega načrta. Njena naloga je prepoznati dogodke, ki bi lahko pomembno vplivali na delovanje turističnega sistema, oceniti njihovo verjetnost in potencialne posledice ter določiti ustrezne ukrepe za zmanjševanje tveganj.

Pri pripravi analize so bila upoštevana pretekla dogajanja na območju destinacije, nacionalne ocene ogroženosti, podnebne projekcije ter značilnosti turistične ponudbe Zelenega krasa.

Med najpomembnejša tveganja sodijo naravne nesreče, zlasti poplave, gozdni požari, žledolomi in ekstremni vremenski pojavi. Zaradi izrazite gozdnatosti območja in velikega deleža naravnih znamenitosti predstavljajo tovrstni dogodki največjo neposredno grožnjo turističnemu gospodarstvu.

Pomembno skupino tveganj predstavljajo tudi zdravstvene krize. Izkušnje epidemije COVID-19 so pokazale, da lahko omejitve mobilnosti in spremembe potovalnih navad v zelo kratkem času povzročijo močan upad turističnega povpraševanja.

Vedno pomembnejša postajajo tudi tehnološka tveganja. Digitalizacija turističnih storitev povečuje odvisnost od informacijskih sistemov, zato lahko kibernetiski napadi, izpadi omrežij ali nedelovanje rezervacijskih platform povzročijo resne motnje pri poslovanju.

Posebno pozornost je treba nameniti tudi tveganjem, povezanim z ugledom destinacije. V času družbenih omrežij lahko posamezen incident, nesreča ali nepreverjena informacija v zelo kratkem času doseže globalno javnost in vpliva na zaznavanje destinacije na ključnih trgih.

Upravljalvska struktura kriznega upravljanja

Uspešno krizno upravljanje temelji na jasni organizacijski strukturi, vnaprej določenih odgovornostih in učinkovitem sodelovanju vseh deležnikov. Ker se krizni dogodki pogosto razvijajo hitro in nepredvidljivo, je ključnega pomena, da so postopki odločanja, komunikacije in izvajanja ukrepov določeni že pred nastankom krizne situacije.

Na ravni destinacije Zeleni kras ima osrednjo koordinacijsko vlogo RRA Zeleni kras kot upravljaavec destinacije in nosilec izvajanja Strategije razvoja in trženja destinacije Zeleni kras. RRA Zeleni kras skrbi za koordinacijo turističnega razvoja, sodelovanje z občinami, turističnimi ponudniki,

Slovensko turistično organizacijo ter drugimi razvojnimi in upravljavskimi institucijami, zato je naravni nosilec tudi na področju kriznega upravljanja.

Krizno upravljanje v destinaciji ne predstavlja ločenega sistema, temveč dopolnjuje obstoječe nacionalne in lokalne sisteme zaščite in reševanja. V primeru kriznih dogodkov, ki presegajo pristojnosti turističnega sektorja, imajo vodilno vlogo pristojne državne institucije, medtem ko destinacijska organizacija zagotavlja koordinacijo turističnega sektorja in komunikacijo z obiskovalci.

Krizna skupina destinacije

Za učinkovito upravljanje kriznih dogodkov se vzpostavi Krizna skupina destinacije Zeleni kras.

Namen krizne skupine je zagotavljanje hitrega pretoka informacij, usklajevanje ukrepov med deležniki, spremljanje razvoja dogodkov in priprava priporočil za ukrepanje.

Krizno skupino sestavljajo predstavniki:

- RRA Zeleni kras,
- občin Bloke, Cerknica, Loška dolina, Ilirska Bistrica, Pivka in Postojna,
- turistično informacijskih centrov,
- Slovenske turistične organizacije,
- Policije,
- Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje,
- gasilskih organizacij,
- ključnih turističnih ponudnikov,
- upravljavcev turističnih znamenitosti,
- javnih zavodov s področja turizma in varstva narave.

V času normalnega delovanja se skupina sestaja najmanj enkrat letno, ob nastanku kriznega dogodka pa se aktivira skladno z določili tega načrta.

Odgovornosti posameznih deležnikov

RRA Zeleni kras zagotavlja koordinacijo turističnega sektorja, pripravo komunikacijskih sporočil, sodelovanje s STO ter usklajevanje aktivnosti okrevanja.

Občine zagotavljajo povezavo z lokalnimi sistemi zaščite in reševanja ter posredujejo informacije o razmerah na terenu.

Turistični ponudniki zagotavljajo izvajanje zaščitnih ukrepov za goste, obveščanje obiskovalcev ter posredovanje informacij o stanju rezervacij in poslovanja.

Turistični informacijski centri predstavljajo pomembno kontaktno točko za obiskovalce in zagotavljajo ažurne informacije o razmerah na destinaciji.

Državne institucije zagotavljajo strokovno podporo, izvajanje zaščitnih ukrepov in uradne informacije o razvoju kriznega dogodka.

Krizno komuniciranje

Komuniciranje je eno najpomembnejših orodij kriznega upravljanja. V času negotovosti ljudje iščejo informacije, ki jim pomagajo razumeti situacijo, oceniti tveganje in sprejeti ustrezne odločitve.

Nejasna, prepozna ali neuskklajena komunikacija lahko povzroči dodatno škodo in poveča občutek negotovosti. Nasprotno pa pravočasna in verodostojna komunikacija prispeva k ohranjanju zaupanja in zmanjševanju negativnih posledic kriznega dogodka. Komunikacija mora biti ves čas usmerjena v varnost obiskovalcev, zaščito ugleda destinacije in zagotavljanje verodostojnih informacij.

Krizno komuniciranje v destinaciji Zeleni kras temelji na petih ključnih načelih. Prvo načelo je hitrost. Informacije morajo biti objavljene takoj, ko so preverjene. Drugo načelo je verodostojnost. Vse informacije morajo izhajati iz uradnih in preverjenih virov. Tretje načelo je transparentnost. Destinacija mora javnosti predstaviti dejansko stanje in ne prikrivati pomembnih informacij. Četrto načelo je doslednost. Vsi deležniki morajo uporabljati usklajena sporočila. Peto načelo je empatija. Komunikacija mora upoštevati stiske prizadetih posameznikov in skupnosti.

Ciljne skupine komuniciranja

V času kriznih dogodkov destinacija komunicira z različnimi skupinami deležnikov.

Najpomembnejšo skupino predstavljajo obiskovalci, ki potrebujejo jasne informacije o varnosti, dostopnosti območij in priporočilih za ravnanje.

Pomembni prejemniki informacij so tudi lokalni prebivalci, turistični ponudniki, mediji, občine, STO, turistične agencije ter poslovni partnerji.

Vsaka skupina potrebuje prilagojene informacije, zato mora biti komunikacija skrbno načrtovana.

Organizacija kriznega komuniciranja

V času krize se vzpostavi komunikacijska skupina, ki deluje v okviru krizne skupine destinacije.

Osrednji govorec destinacije je direktor RRA Zeleni kras oziroma oseba, ki jo za to pooblasti direktor.

Naloga komunikacijske skupine je:

- priprava sporočil za javnost,



-
- spremljanje medijev,
- upravljanje družbenih omrežij,
- komunikacija s ponudniki,
- priprava odgovorov za obiskovalce.

Komunikacijski kanali

Primarni komunikacijski kanal destinacije predstavlja spletni portal destinacije. Pomembno vlogo imajo tudi družbena omrežja, elektronska pošta, turistično informacijski centri in mediji.

V primeru večjih kriznih dogodkov se po potrebi vzpostavi tudi posebna spletna stran oziroma informacijska podstran, namenjena izključno kriznemu komuniciranju.

Upravljanje dezinformacij

Družbena omrežja omogočajo hitro širjenje informacij, hkrati pa tudi širjenje govoric in napačnih informacij, zato bo destinacija vzpostavila sistem spremljanja medijskih objav in družbenih omrežij. Če se pojavijo netočne informacije, se pripravi uradno pojasnilo, ki se objavi na vseh komunikacijskih kanalih destinacije. Posebna pozornost je namenjena zaščiti ugleda destinacije na ključnih mednarodnih trgih.

Posebni krizni scenariji

Poplave

Poplave predstavljajo eno najpomembnejših tveganj za destinacijo Zeleni kras. Zaradi kraškega značaja pokrajine in posebnega vodnega režima so najbolj izpostavljena območja Cerknškega jezera, Planinskega polja, Loške doline ter območja ob reki Pivki in reki Reki.

V primeru večjih poplav je ključnega pomena pravočasno obveščanje obiskovalcev o zaporah cest, omejitvah dostopa in morebitnih evakuacijah. Posebna pozornost je namenjena nastanitvenim objektom in turističnim znamenitostim na poplavnih območjih.

Po zaključku poplav se pred ponovno odprtostjo območij preveri varnost infrastrukture, pohodniških poti in drugih turističnih objektov.

Požari

Gozdovi predstavljajo eno ključnih identitetnih značilnosti Zelenega krasa. Požari na območjih Snežnika, Javornikov, Nanosa ali drugih gozdnatih območij bi lahko imeli resne posledice za varnost ljudi in podobo destinacije.

V primeru požara se območje dogodka nemudoma zapre za obiskovalce. Destinacija v sodelovanju z gasilci, Policijo in Upravo RS za zaščito in reševanje zagotavlja sprotne informacije o razvoju dogodka.

Posebno pozornost je treba nameniti preprečevanju širjenja nepreverjenih informacij in fotografij, ki lahko ustvarijo napačno predstavo o dejanskem obsegu dogodka.

Nesreče v jamah

Jame predstavljajo eno najpomembnejših turističnih znamenitosti destinacije. Zaradi specifičnega okolja so morebitne nesreče pogosto medijsko zelo odmevne. V primeru nesreče v jami je ključno tesno sodelovanje z Jamarsko reševalno službo, upravljavcem jame in Policijo.

Komunikacija mora biti centralizirana, spoštljiva do prizadetih oseb in usmerjena v zagotavljanje preverjenih informacij.

Upravitelji jam imajo v teku protokole za reševanje v primeru kriznega dogodka, ki jih natančno upoštevamo.



Nesreče obiskovalcev v naravi

Pohodništvo, kolesarjenje in druge aktivnosti na prostem predstavljajo pomemben del turistične ponudbe destinacije. Na območjih Snežnika, Slivnice, Nanosa in drugih naravnih območij lahko pride do poškodb, izgubljenih oseb ali drugih nesreč. V takih primerih destinacija sodeluje z reševalnimi službami ter zagotavlja pomoč pri obveščanju svojcev in javnosti.

Prisotnost medveda, volka in risa predstavlja pomembno naravno vrednoto območja, hkrati pa lahko posamezni incidenti povzročijo povečano zaskrbljenost obiskovalcev. V primeru incidenta destinacija komunicira izključno na podlagi informacij pristojnih strokovnih institucij.

Komunikacija mora biti umirjena, strokovna in usmerjena v pojasnjevanje dejanskega stanja ter zmanjševanje neutemeljenega strahu.

Epidemije in zdravstvene krize

V primeru zdravstvenih kriz destinacija sledi usmeritvam Nacionalnega inštituta za javno zdravje in drugih pristojnih institucij.

Ključni cilji so:

- zaščita zdravja obiskovalcev,
- zmanjševanje tveganja prenosa bolezni,
- zagotavljanje zaupanja v varnost destinacije.

Posebna pozornost je namenjena jasnemu komuniciranju zdravstvenih priporočil.

Kibernetski napadi

Digitalna infrastruktura postaja vse pomembnejši del turističnega sistema.

Kibernetski incident lahko povzroči:

- nedelovanje spletnega portala,
- motnje rezervacijskih sistemov,
- izgubo podatkov,
- reputacijsko škodo.

V primeru incidenta se aktivirajo rezervni komunikacijski kanali, izvede se ocena obsega škode in po potrebi obvesti uporabnike.

Faza 1 – Pripravljenost

Pripravljenost predstavlja najpomembnejšo fazo kriznega upravljanja. Izkušnje kažejo, da organizacije in destinacije, ki sistematično vlagajo v pripravo na krizne dogodke, ob njihovem nastanku utrpijo manj škode, hitreje vzpostavijo normalno delovanje in uspešneje ohranijo zaupanje obiskovalcev.

V destinaciji Zeleni kras priprava na krizne dogodke temelji na rednem spremljanju tveganj, sodelovanju med deležniki, usposabljanju zaposlenih ter vzpostavljanju sistemov zgodnjega opozarjanja.

Pripravljenost ni enkratni proces, temveč stalna dejavnost, ki se prilagaja novim tveganjem in spremembam v okolju.

Spremljanje tveganj

Destinacija sistematično spremlja dejavnike, ki bi lahko vplivali na varnost obiskovalcev ali delovanje turističnega gospodarstva.

Posebna pozornost je namenjena:

- vremenskim opozorilom,
- hidrološkim napovedim,
- požarni ogroženosti,
- zdravstvenim opozorilom,
- prometnim razmeram,
- razmeram na ključnih turističnih območjih,
- medijskim objavam,
- dogajanju na družbenih omrežjih.

Pri spremljanju razmer destinacija sodeluje z ARSO, Upravo RS za zaščito in reševanje, Policijo, STO in drugimi pristojnimi institucijami.

Sistem zgodnjega opozarjanja

Za učinkovito odzivanje je pomembno zgodnje zaznavanje tveganj.

V destinaciji se vzpostavlja sistem zgodnjega opozarjanja, ki temelji na:

- spremljanju meteoroloških napovedi,
- spremljanju požarne ogroženosti,
- spremljanju obiskovalnih tokov,
- spremljanju medijskega sentimenta,
- spremljanju digitalnih komunikacijskih kanalov.

Posebno vrednost predstavljajo tudi sistemi spremljanja obiskovalcev, ki jih destinacija že uporablja na območjih Snežnika, Rakovega Škocjana, Pivških presihajočih jezer, Planinskega polja in drugih naravnih območij.

Ti podatki omogočajo hitrejše prepoznavanje sprememb v obisku ter boljše načrtovanje ukrepov ob kriznih dogodkih.

Usposabljanje deležnikov

Ključni element pripravljenosti predstavljajo ljudje. Destinacija bo izvajala redna usposabljanja za:

- zaposlene v TIC-ih,
- turistične vodnike,
- ponudnike nastanitev,
- organizatorje prireditev,
- zaposlene v RRA Zeleni kras,
- druge turistične deležnike.

Usposabljanja bodo zajemala področja kriznega komuniciranja, varnosti obiskovalcev, prve pomoči, ravnanja ob naravnih nesrečah in zaščite ugleda destinacije.

Faza 2 – Odziv na krizni dogodek

Odziv na krizni dogodek se začne v trenutku, ko pristojne institucije, turistični ponudniki ali drugi deležniki zaznajo dogodek, ki lahko pomembno vpliva na varnost obiskovalcev, delovanje turističnega gospodarstva ali ugled destinacije. Cilj odziva je zagotoviti hitro in usklajeno ukrepanje ter omejiti negativne posledice dogodka.

Aktivacijo kriznega načrta praviloma odredi direktor RRA Zeleni kras oziroma njegov pooblaščen namestnik. Aktivacija se lahko izvede tudi na podlagi opozorila pristojnih državnih institucij, kadar obstaja velika verjetnost nastanka kriznega dogodka.

Po aktivaciji se nemudoma skliče Krizna skupina destinacije Zeleni kras, ki oceni razmere in določi stopnjo ogroženosti ter potrebne ukrepe.

Prva naloga krizne skupine je pridobitev čim bolj natančne slike o nastali situaciji. V začetni fazi se pogosto pojavlja pomanjkanje informacij, zato je pomembno, da se vsi podatki preverjajo pri uradnih virih.

Pri oceni situacije se ugotavlja:

- lokacija in obseg dogodka,
- stopnja ogroženosti ljudi,
- vpliv na turistične znamenitosti,

- vpliv na prometno dostopnost,
- vpliv na nastanitvene kapacitete,
- vpliv na turistične produkte,
- predvideno trajanje dogodka.

Na podlagi zbranih informacij krizna skupina določi prednostne naloge ukrepanja.

Ne glede na vrsto kriznega dogodka ostajajo prednostne naloge enake.

1. Zaščita življenj in zdravja obiskovalcev ter prebivalcev.
2. Zagotavljanje verodostojnih informacij.
3. Omejevanje gospodarske in okoljske škode.
4. Ohranjanje zaupanja javnosti.

Vse aktivnosti se izvajajo v tesnem sodelovanju s pristojnimi institucijami, ki vodijo posamezne intervencije.

Upravljanje obiskovalcev

V primeru kriznega dogodka je posebna pozornost namenjena obiskovalcem.

Ti pogosto niso seznanjeni z lokalnimi razmerami, zato potrebujejo jasna navodila za ravnanje. Destinacija mora zagotoviti informacije v slovenskem in angleškem jeziku, po potrebi pa tudi v drugih jezikih ključnih emitivnih trgov.

Glede na vrsto dogodka se lahko izvajajo naslednji ukrepi:

- omejitev dostopa do posameznih območij,
- začasno zapiranje znamenitosti,



-
- preusmerjanje obiskovalcev na varnejša območja,
- evakuacija,
- pomoč pri organizaciji nadomestnih aktivnosti.

Pri tem je pomembno, da obiskovalci ne dobijo zgolj informacij o prepovedih, temveč tudi priporočila za alternativne aktivnosti in območja.

Spremljanje razvoja dogodka

Krizna skupina ves čas spremlja razvoj razmer.

Spremljajo se:

- uradna opozorila,
- medijske objave,
- odzivi obiskovalcev,
- družbena omrežja,
- stanje rezervacij,
- prometni tokovi.

Na podlagi teh podatkov se prilagajajo komunikacijske aktivnosti in operativni ukrepi.

Faza 3 – Okrevanje

Faza okrevanja se začne, ko neposredna nevarnost mine in se razmere stabilizirajo. Čeprav se pozornost javnosti v tej fazi pogosto zmanjša, je njena pomembnost za dolgoročno uspešnost destinacije izjemna.

Okrevanje ni zgolj odpravljanje posledic dogodka, temveč tudi priložnost za izboljšanje sistemov upravljanja in krepitev odpornosti destinacije.

Ocena posledic

Po zaključku kriznega dogodka se pripravi celovita analiza posledic.

Ocena vključuje:

- vpliv na obisk,
- vpliv na nočitve,
- vpliv na prihodke,
- vpliv na zaposlovanje,

- vpliv na ugled destinacije,
- vpliv na okolje.

Ugotovitve predstavljajo podlago za načrtovanje nadaljnjih aktivnosti.

Podpora turističnemu gospodarstvu

Turistični ponudniki so pogosto med najbolj prizadetimi deležniki.

RRA Zeleni kras v sodelovanju z občinami, STO in državnimi institucijami pomaga pri:

- pridobivanju informacij o razpoložljivih pomočeh,
- pripravi razvojnih projektov,
- promociji okrevanja,
- ponovni vzpostavitvi turistične ponudbe.

Obnova zaupanja

Obiskovalci se po kriznem dogodku pogosto sprašujejo, ali je destinacija ponovno varna za obisk.

Zato se izvedejo komunikacijske aktivnosti, ki poudarjajo:

- ponovno odprtje območij,
- obnovljeno infrastrukturo,
- pozitivne zgodbe lokalnega okolja,
- uspešno okrevanje destinacije.

Pri tem se uporabljajo digitalni kanali, medijske objave, študijski obiski novinarjev in sodelovanje s STO.

Spremljanje okrevanja

Proces okrevanja se spremlja s pomočjo kazalnikov.

Med ključne kazalnike sodijo:

- število prihodov,
- število nočitev,
- obisk turističnih znamenitosti,
- sentiment medijskih objav,
- zadovoljstvo obiskovalcev,
- poslovni rezultati turističnega gospodarstva.

Redno spremljanje omogoča pravočasno prilagajanje ukrepov in hitrejše doseganje razvojnih ciljev destinacije.

Faza 4 – Odpornost destinacije

Sodobno krizno upravljanje presega tradicionalno razumevanje odzivanja na posamezne krizne dogodke. V preteklosti je bila pozornost pogosto usmerjena predvsem v intervencijo in odpravljanje posledic, danes pa vse pomembnejšo vlogo prevzema koncept odpornosti destinacije.

Odporna destinacija je tista, ki zna prepoznati spremembe v okolju, se jim prilagajati in iz njih izhajati še močnejša. Odpornost pomeni sposobnost destinacije, da ohranja svojo privlačnost, konkurenčnost in kakovost življenja prebivalcev tudi v obdobjih povečanih negotovosti.

Za destinacijo Zeleni kras je krepitev odpornosti še posebej pomembna zaradi velike odvisnosti turistične ponudbe od naravnega okolja. Podnebne spremembe, vse pogostejši ekstremni vremenski dogodki ter spreminjajoče se navade obiskovalcev bodo v prihodnjih desetletjih pomembno vplivali na razvoj turizma.

Prilagajanje podnebnim spremembam

Podnebne spremembe predstavljajo eno največjih dolgoročnih tveganj za razvoj turizma.

Pričakovati je:

- pogostejše vročinske valove,
- intenzivnejše nalive,
- večjo pojavnost suš,
- povečano požarno ogroženost,
- spremembe vodnega režima kraških pojavov,
- spremembe v rastlinskih in živalskih združbah.

Destinacija bo zato pri načrtovanju razvoja turizma sistematično upoštevala podnebna tveganja. Posebna pozornost bo namenjena zaščiti naravnih vrednot, prilagajanju turistične infrastrukture

Krepitev digitalne odpornosti

Digitalna orodja postajajo vse pomembnejši del turističnega sistema. Rezervacijski sistemi, destinacijski portal, digitalna turistična kartica, družbena omrežja in podatkovne platforme predstavljajo ključne elemente sodobnega upravljanja destinacije.

Zaradi tega je potrebno sistematično vlaganje v:

- informacijsko varnost,
- zaščito podatkov,
- rezervne komunikacijske sisteme,
- varnostne kopije podatkov,
- usposabljanje zaposlenih na področju kibernetske varnosti.

Posebna pozornost bo namenjena tudi zaščiti destinacijskega portala in digitalnih storitev, ki jih destinacija uporablja pri komuniciranju z obiskovalci.

Upravljanje obiskovalcev in nosilnih zmogljivosti

Pomemben element odpornosti destinacije predstavlja poznavanje tokov obiskovalcev in nosilnih zmogljivosti najbolj obiskanih območij.

Destinacija že danes uporablja sisteme spremljanja obiskovalcev na več naravnih območjih, kar omogoča boljše razumevanje prostorske in časovne porazdelitve obiskov.

V prihodnjem obdobju bo poseben poudarek namenjen:

- spremljanju obremenjenosti najbolj obiskanih območij,
- preusmerjanju obiskovalcev na manj obiskane lokacije,
- zmanjševanju pritiskov na občutljive ekosisteme,
- razvoju digitalnih orodij za upravljanje obiskovalcev.

Takšen pristop zmanjšuje tveganja za okoljske konflikte in izboljšuje kakovost doživetja obiskovalcev.

Krepitev znanja in sodelovanja

Eden najpomembnejših dejavnikov odpornosti ostajajo ljudje.

Destinacija bo zato nadaljevala z rednimi usposabljanji turističnih ponudnikov, zaposlenih v TIC-ih, turističnih vodnikov in drugih deležnikov.

Poseben poudarek bo namenjen:

- kriznemu komuniciranju,
- ravnanju ob naravnih nesrečah,
- varnosti obiskovalcev,
- prvi pomoči,
- trajnostnemu upravljanju turizma.

Hkrati bo destinacija spodbujala sodelovanje z raziskovalnimi institucijami, nacionalnimi organizacijami in mednarodnimi mrežami, ki se ukvarjajo s področjem odpornosti in trajnostnega razvoja turizma.

Spremljanje in posodabljanje kriznega načrta

Krizni načrt ni statičen dokument, temveč živo orodje upravljanja destinacije. Ker se tveganja, tehnologije in družbene razmere nenehno spreminjajo, mora tudi krizni načrt slediti tem spremembam. Načrt se zato redno pregleduje, dopolnjuje in posodablja.

RRA Zeleni kras najmanj enkrat letno organizira pregled kriznega načrta.

Pregled vključuje:

- analizo novih tveganj,

- pregled kontaktnih podatkov,
- pregled komunikacijskih protokolov,
- pregled odgovornosti posameznih deležnikov,
- pregled rezultatov simulacijskih vaj.

Po potrebi se pripravi nova verzija dokumenta.

Priloge

Priloga 1: Matrika tveganj destinacije Zeleni kras

Najpomembnejša identificirana tveganja so:

Tveganje	Verjetnost	Vpliv
Poplave	Visoka	Zelo visok
Gozdni požari	Srednja do visoka	Zelo visok
Suše	Visoka	Visok
Žledolom	Srednja	Visok
Epidemije	Srednja	Zelo visok
Kibernetski napad	Visoka	Visok
Nesreče v jamah	Nizka	Visok
Nesreče obiskovalcev v naravi	Srednja	Srednji
Reputacijska kriza	Visoka	Visok
Izpad električne energije	Srednja	Visok
Onesnaženje vodnih virov	Nizka	Zelo visok
Prometni kolaps	Srednja	Srednji

Priloga 2: Protokol prvega obvestila javnosti

Prvo uradno obvestilo mora biti objavljeno najpozneje v eni uri po potrditvi dogodka.

Vsebovati mora:

- opis dogodka,
- območje vpliva,
- navodila za obiskovalce,
- uradne kontakte,
- čas naslednje posodobitve.

Izogibati se je treba ugibanjem, nepotrjenim informacijam in ocenjevanju odgovornosti.

Priloga 3: Vzorec sporočila za javnost

NASLOV: Obvestilo o trenutnih razmerah v destinaciji Zeleni kras

V destinaciji Zeleni kras je bil dne [datum] zaznan dogodek, ki vpliva na del območja destinacije.

Pristojne službe izvajajo vse potrebne ukrepe za zagotavljanje varnosti obiskovalcev in prebivalcev.

Obiskovalcem priporočamo spremljanje uradnih informacij na spletni strani www.zelenikras.si ter družbenih omrežjih destinacije.

Nova informacija bo objavljena ob [ura].

Priloga 4: Kontaktna baza

1. ČLANI KRIZNE SKUPINE DESTINACIJE

Institucija	Funkcija
RRA Zeleni kras	Vodja krizne skupine
RRA Zeleni kras / RDO Zeleni kras	Krizno komuniciranje
Občina Bloke	Predstavnik občine
Občina Cerknica	Predstavnik občine
Občina Loška dolina	Predstavnik občine
Občina Ilirska Bistrica	Predstavnik občine
Občina Pivka	Predstavnik občine
Občina Postojna	Predstavnik občine
STO	Koordinacija nacionalnih aktivnosti
Uprava RS za zaščito in reševanje	Operativna podpora
Policija	Varnostni vidik
Predstavniki TIC	Informiranje obiskovalcev
Predstavniki ključnih turističnih ponudnikov	Operativna koordinacija

2. OBČINE DESTINACIJE ZELENİ KRAS

Občina	Naslov	Telefon	E-pošta
Občina Bloke	Nova vas 4a, 1385 Nova vas	01 709 89 19	obcina@bloke.si
Občina Cerknica	Cesta 4. maja 53, 1380 Cerknica	01 709 06 10	obcina@cerknica.si
Občina Loška dolina	Cesta Notranjskega odreda 2, 1386 Stari trg pri Ložu	01 705 06 70	obcina@loskadolina.si
Občina Ilirska Bistrica	Bazoviška cesta 14, 6250 Ilirska Bistrica	05 714 13 00	obcina.ilbistrica@ilirska-bistrica.si
Občina Pivka	Kolodvorska cesta 5, 6257 Pivka	05 721 10 00	obcina@pivka.si
Občina Postojna	Ljubljanska cesta 4, 6230 Postojna	05 728 07 00	obcina@postojna.si

3. TURISTIČNO INFORMACIJSKI CENTRI (TIC)

TIC	Naslov	Telefon	E-pošta
TIC Bloke	Nova vas 4a, 1385 Nova vas	031 326 158	tic.bloke@bloke.si
Center za obiskovalce Cerknjsko jezero	Dolenje Jezero 68, 1380 Cerknica	031 668 223	info@notranjski-park.si
TIC Postojna	Jamska cesta 9, 6230 Postojna	05 720 16 10	info@tdpostojna.si
TIC Galerija Postojna	Trg padlih borcev 5, 6230 Postojna	040 122 318	ticgalerija@zavod-znanje.si
TIC Ilirska Bistrica	Gregorčičeva 2, 6250 Ilirska Bistrica	05 996 62 78	info@tic-ilbistrica.si
TIC Loška dolina	Cesta 19. oktobra 49, Lož	081 602 853	tic.loz@zavod-sneznik.si

4. POLICIJA

Institucija	Telefon	E-pošta
Policijska postaja Cerknica	01 709 06 70	pp_cerknica.pulj@policija.si
Policijska postaja Postojna	05 703 34 00	preko PU Koper
Policijska postaja Ilirska Bistrica	05 714 04 00	pp_il_bistrica.pukp@policija.si

Institucija	Telefon	E-pošta
Policijska uprava Koper	05 663 44 00	pukp@policija.si
Nujni klici Policija	113	-

5. UPRAVA RS ZA ZAŠČITO IN REŠEVANJE

Institucija	Telefon
Regijski center za obveščanje Postojna	112
Uprava RS za zaščito in reševanje	112
Nujni klici	112

6. GASILSKE ORGANIZACIJE

Organizacija	Telefon	E-pošta
Gasilska zveza Cerknica	preko ReCO 112	
Gasilska zveza Ilirska Bistrica	preko ReCO 112	
Gasilska zveza Postojna	preko ReCO 112	
Gasilska zveza Pivka	preko ReCO 112	
Gasilska zveza Loška dolina	preko ReCO 112	
Operativno aktiviranje gasilcev 112		

Opomba: V primeru kriznih dogodkov se aktiviranje gasilskih enot vedno izvaja preko Regijskega centra za obveščanje (112).

7. ZDRAVSTVENE USTANOVE

Ustanova	Telefon centrala	Dodatni kontakt
Zdravstveni dom Cerknica	01 705 01 00	Dežurna služba: 01 705 01 03
Zdravstvena enota Stari trg pri Ložu	01 705 01 63	Ambulanta
Zdravstveni dom dr. Franca Ambrožiča Postojna	05 700 07 20*	NMP preko 112
Zdravstveni dom Ilirska Bistrica	05 711 21 00	informacije@zdib.si
Zdravstveni dom Pivka	preko ZD Postojna	
Nujna medicinska pomoč	112	

