

KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE VELENJE



Izdajatelj: Mestna občina Velenje

Avtor: Delovna skupina za pripravo kriznega načrta

Urška Gaberšek, vodja

Saša Sevčnikar, predstavnica Kabineta župana

Andrej Rupreht, predstavnik Urada za razvoj in investicije (ZIR)

Tina Belina Kolenc, predstavnica Zavoda za turizem ŠD

Urška Rožič, predstavnica Zavoda za turizem ŠD

Marija Brložnik, predstavnica Urada za gospodarski razvoj in prestrukturiranje

Urška Zgojznik, ekologinja

KAZALO

UVOD.....	5
Krizne situacije in posebni izzivi Velenja.....	5
Izhodišča in pristop.....	6
1 KRIZNI NAČRT.....	7
1.1 Upravljanje kriz kot prilagoditev turistične destinacije.....	7
1.2 Pomen prilagodljivosti na krizne razmere.....	7
1.3 Pristopi k kriznemu upravljanju v destinaciji.....	7
1.4 Faze upravljanja s krizami.....	7
1.5 Kontinuiran proces.....	8
2 TURIZEM V MESTNI OBČINI VELENJE.....	9
2.1 Kratek opis turistične ponudbe.....	9
2.1.1 Najbolj obiskane turistične točke.....	9
2.1.2 Nastanitve.....	10
2.1.3 Večja parkirišča.....	10
2.1.4 Večji dogodki.....	11
2.1.5 Drugi turistični deležniki, ki pomembno prispevajo k razvoju turizma:.....	11
2.2 Vpliv podnebnih sprememb na turizem.....	11
3 PREGLED KRIZNIH SITUACIJ IN NJIHOV VPLIV NA VELENJE.....	16
3.1 Okoljske krize.....	16
3.2 Gospodarske krize.....	17
3.3 Energetska kriza.....	17
3.4 Družbene in politične krize.....	17
3.5 Zdravstvene krize.....	17
3.6 Tehnološke in industrijske krize.....	17
3.7 Tragični dogodki s smrtnim izidom in žalovanjem.....	17
3.8 Lokalne in širše krize.....	18
4 KLJUČNI AKTERJI KRIZNEGA UPRAVLJANJA V DESTINACIJI.....	19
4.1 Krizno komuniciranje.....	20
4.2 Sodelovanje z regionalnimi in državnimi organi.....	21
4.3 Krizna skupina za turizem in njen odziv.....	21
4.4 Aktivnosti pred kriznimi situacijami.....	26
4.5 Mehanizmi za prepoznavanje in spremljanje kriznih tveganj.....	26
4.6 Ukrepi ob zaznanem tveganju za krizo.....	27
5 REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE.....	30

6 NAVODILA ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA	31
6.1 Ukrepi in aktivnosti takoj po nastopu krize.....	31
6.2 Kratkoročni ukrepi med trajanjem krize.....	32
6.3 Ukrepi po zaključku krize.....	32
6.4 Pregled ukrepov in aktivnosti po fazah krize.....	32
6.5 Protokol za krizno komuniciranje	33
6.6 Kontrolni list aktivacije komunikacije v prvih 60 minutah	34
7 ZAKLJUČEK	35
8 PRILOGE	36
8.1 Sporočilo za javnost.....	37
8.2 Obvestilo za turistične ponudnike.....	37
8.3 E-novica ali interno obvestilo	38
8.4 Obvestilo za družbena omrežja	38
8.5 Dopis za nastanitvene obrate.....	38
8.6 Kratko spletno obvestilo.....	39
8.7 Izjava za javnost ob tragičnem dogodku	39
8.8 Splošna priporočila za ton in strukturo kriznega komuniciranja.....	39
9 VIRI IN LITERATURA	40

UVOD

Krizni načrt za turizem destinacije Velenje je pripravljen kot odziv na vedno bolj kompleksne in raznolike izzive, s katerimi se sooča turizem – od naravnih in zdravstvenih kriz, tehnoloških motenj ter geopolitičnih pretresov, do dolgoročnih gospodarskih in družbenih sprememb. Dokument predstavlja sistematičen okvir za upravljanje s krizami, s katerim destinacija krepi svojo odpornost, zagotavlja večjo varnost obiskovalcem in omogoča hitrejše okrevanje v primeru motenj.

Načrt temelji na vrsti obstoječih strateških dokumentov Mestne občine Velenje, zlasti na:

- ocenah ogroženosti občine ob različnih nesrečah ter na načrtih, pripravljenih na podlagi teh ocen (za potrese, poplave, požare),
- trajnostnem energetske in podnebne akcijskega načrta (SECAP),
- mednarodnem projektu *Crisis Management and Governance in Tourism*,
- standardih Zelene sheme slovenskega turizma v okviru pobude *Slovenia Green in*
- Strategiji razvoja in trženja turizma v Velenju in Šoštanju 2022–2027.

Poseben poudarek je namenjen izpolnjevanju zahtev Zelene sheme slovenskega turizma, ki destinacijam nalaga dolžnost strateškega pristopa h kriznemu upravljanju v turizmu ter priprave ukrepov za zmanjševanje tveganj in blaženje posledic kriznih dogodkov. Ključni deli kriznega načrta morajo biti javno dostopni, kar povečuje transparentnost in krepi zaupanje v delovanje destinacije.

Pred pripravo kriznega načrta so bile izvedene delavnice v okviru priprave dokumenta SECAP ter projekta *Crisis Management and Governance in Tourism*. Te delavnice so predstavljale ključno izhodišče za nadaljnje delo, saj so združile širok spekter deležnikov – predstavnike javnih služb, turističnih ponudnikov, občinske uprave, nevladnih organizacij, lokalnih skupnosti, medijev in drugih pomembnih akterjev. Namen teh procesov je bil uskladiti poglede, prepoznati ranljivosti in oblikovati konkretne ukrepe za učinkovito odzivanje v različnih kriznih razmerah.

V procesu snovanja smo se opirali tudi na neposredne izkušnje iz preteklosti – **poplave v letu 2023, pandemijo COVID-19**, pa tudi na dobre prakse drugih slovenskih destinacij. Posebno pozornost smo namenili strokovnim smernicam Svetovne turistične organizacije za krizno komuniciranje (UNWTO, 2011) ter drugim relevantnim analizam in poročilom.

Krizne situacije in posebni izzivi Velenja

Turizem je izrazito občutljiv sektor, saj nanj vplivajo varnostne razmere, stabilnost okolja, dostopnost in kakovost storitev. Krizne situacije povzročijo ogroženost obiskovalcev, lahko ohromijo delovanje destinacije, povzročijo odpovedi rezervacij, poškodujejo infrastrukturo in vplivajo na ugled v očeh javnosti. Med najpogostejšimi krizami, ki ogrožajo turizem, so:

- okoljske nesreče (poplave, požari, potresi, ekstremna vremenska nihanja),
- zdravstvene krize (epidemije in pandemije),
- tehnološke motnje (izpadi elektrike, kibernetični napadi),

- gospodarske recesije in valutni pretresi,
- politični nemiri, stavke ali protesti.

Za Velenje pa je treba posebej izpostaviti tudi **specifično obliko postopne krizne situacije v sklopu prestrukturiranja regije**, ki izhaja iz procesa postopnega opuščanja rabe fosilnih goriv - premoga. Gre za sistemsko prestrukturiranje lokalnega gospodarstva, ki prinaša izgubo obstoječih delovnih mest, spremembo rabe prostora in identitete kraja. To ima pomembne posledice tudi za turizem – tako z vidika oblikovanja prihodnje ponudbe kot z vidika zagotavljanja socialne in okoljske stabilnosti. Čeprav prestrukturiranje ni nenadna kriza, pa predstavlja dolgoročni sistemski prehod, ki zahteva pozorno in proaktivno odzivanje – tudi skozi turizem.

Destinacija Velenje je zaradi razvejane turistične ponudbe (od festivalskega in družinskega turizma ob Velenjskem jezeru, do kulturnih doživetij in industrijske dediščine) še posebej občutljiva na zunanje vplive. Zato je oblikovanje kriznega načrta ključno za zaščito in varnost obiskovalcev ter trajnostno prihodnost destinacije.

Izhodišča in pristop

Načrt temelji na spoznanjih, pridobljenih v okviru dokumenta SECAP in projekta Crisis Management. SECAP vključuje podrobno analizo podnebnih tveganj ter ukrepe za prilagajanje na podnebne spremembe na različnih področjih – med drugim tudi v turizmu, infrastrukturi, prometu, zdravstvu, kmetijstvu in gozdarstvu. Za turizem so posebej pomembna naslednja izhodišča:

1. **Analiza ranljivosti:** območje Velenjskega jezera in druge naravne točke so izpostavljene ekstremnim vremenskim pojavom, segrevanju vode in poplavam.
2. **Energetska učinkovitost:** izboljšanje energetske učinkovitosti turističnih objektov zmanjšuje stroške, vpliv na okolje in ranljivost v primeru energetske krize.
3. **Dostopnost in trajnostna mobilnost:** izboljšanje javnega prometa in razbremenitev cestne infrastrukture prispevata k večji varnosti in dostopnosti destinacije.

Projekt *Crisis Management and Governance in Tourism* je k temu pristopu prispeval dodatne usmeritve:

- **priprava scenarijev za možne krizne situacije** (poplave, potresi, epidemije, tehnične motnje),
- **vzpostavitev komunikacijskih sistemov** za hitro in usklajeno obveščanje turistov in deležnikov,
- **izobraževanje in ozaveščanje** deležnikov za učinkovito upravljanje kriz in širjenje kulture pripravljenosti.

1 KRIZNI NAČRT

Pri pripravi kriznega načrta za turizem v Velenju smo izhajali iz ključnega cilja: **zagotoviti prilagoditev in odziv destinacije na krizne situacije** in s tem zmanjšati tveganja za negativne vplive na turistično ponudbo ter lokalno skupnost. Osnovna ideja izhaja iz spoznanj, da je uspešno krizno upravljanje kombinacija vnaprej pripravljenih strategij, procesov, jasno zastavljenih ciljev in ukrepov, ki omogočajo hitro in učinkovito odzivanje ob nastanku kriz ter dolgoročno krepitev odpornosti destinacije.

1.1 Upravljanje kriz kot prilagoditev turistične destinacije

Krizno upravljanje temelji na pristopu, ki obravnava destinacijo kot celoto, vključuje pa tudi posamezne turistične ponudnike. Pripravljeni ukrepi so namenjeni tako preprečevanju kriz kot tudi zmanjševanju njihovega vpliva v primeru, da do njih pride. Poseben poudarek je na proaktivnem pristopu, ki vključuje:

- **Identifikacijo tveganj:** določitev specifičnih kriz, ki bi lahko prizadele destinacijo (npr. naravne nesreče, tehnološke težave, zdravstvene krize).
- **Pripravljenost na odziv:** uvedba procesov za hitro obveščanje, evakuacijo in oskrbo turistov v primeru kriz.
- **Prilagajanje po krizi:** načrtovanje aktivnosti za okrevanje in ponovni zagon turističnega sektorja.

1.2 Pomen prilagodljivosti na krizne razmere

Glavni namen tega načrta je zagotoviti visoko stopnjo pripravljenosti destinacije, da se hitro in učinkovito odzove na krizne situacije. Izkušnje iz preteklih kriz, kot sta gospodarska kriza leta 2009 in pandemija COVID-19, so pokazale, da so destinacije z vzpostavljenim sistemom kriznega upravljanja bistveno hitreje okrevale in ohranile zaupanje obiskovalcev.

1.3 Pristopi k kriznemu upravljanju v destinaciji

Upravljanje s krizami, ali krizni management, vključuje nabor strategij, postopkov in ukrepov, ki jih oblikujemo z dvema ključnima ciljema: **preprečiti nastanek kriz ter učinkovito ukrepati, ko do njih pride**. Ključna značilnost dobrega kriznega upravljanja je, da se načrtuje in preizkuša v času, ko krize ni, kar omogoča, da se v primeru dejanske potrebe odzivamo hitro in učinkovito.

Pri kriznem upravljanju turistične destinacije je pomembno, da je tesno povezano s širšim sistemom upravljanja destinacije. Glavni nosilec odgovornosti je turistična organizacija, vendar je uspešnost odvisna od tesnega sodelovanja z vsemi ključnimi deležniki, vključno s turističnimi ponudniki, lokalno skupnostjo in drugimi relevantnimi institucijami. Poleg tega mora biti načrt vpet v širši okvir kriznega upravljanja na občinski, regionalni in državni ravni.

1.4 Faze upravljanja s krizami

Upravljanje s krizami vključuje tri faze:

1. **Faza pred krizo:** Priprava na možne krizne dogodke z identifikacijo tveganj, oblikovanjem preventivnih strategij in izobraževanjem turističnih ponudnikov in ostalih deležnikov. Pomemben del te faze je vzpostavitev sistemov zgodnjega opozarjanja in priprava konkretnih načrtov za zmanjšanje tveganj.

2. **Faza med krizo:** V trenutku nastanka krize je ključnega pomena hiter in usklajen odziv vseh deležnikov. Prvi koraki vključujejo oceno resnosti krize, zagotovitev varnosti turistov in vzpostavitev krizne komunikacije. Sledijo ukrepi za obvladovanje kratkoročnih in dolgoročnih posledic krize.
3. **Faza po krizi:** Po zaključku kriznega dogodka se osredotočimo na okrevanje destinacije. Vključuje izvedbo ukrepov za ponovno vzpostavitev stabilnosti, evalvacijo kriznega upravljanja in nadgradnjo načrta na podlagi pridobljenih izkušenj.



1.5 Kontinuiran proces

Krizni management ni enkratno dejanje, temveč neprekinjen proces, ki zahteva redno prilagajanje in posodabljanje. Ključni elementi so:

- **Analiza ranljivosti destinacije:** Identifikacija šibkih točk in potencialnih kriznih situacij.
- **Izobraževanje in usposabljanje:** Turistični ponudniki in deležniki se usposabljaajo za aktivacijo kriznih načrtov v sodelovanju z ZIR Velenje.
- **Vzpostavitev učinkovite komunikacije:** Transparentno in usklajeno komuniciranje z gosti, lokalnimi skupnostmi in turističnimi posredniki.
- **Sodelovanje z drugimi organizacijami:** Povezovanje z regionalnimi in nacionalnimi institucijami za krizno upravljanje.

Aktivacija kriznega načrta

Ko pride do krizne situacije, je hitro ukrepanje ključno. Prvi odzivi vključujejo oceno situacije, zagotavljanje varnosti turistov in usklajevanje odziva z vsemi deležniki. V nadaljevanju se izvajajo ukrepi za zmanjšanje negativnih vplivov krize, pri čemer je osrednji element učinkovita komunikacijska strategija.

Okrevanje in evalvacija

Po zaključku krize se osredotočimo na okrevanje destinacije, kar vključuje izvajanje ukrepov za ponovno vzpostavitev turistične dejavnosti. Pomemben del te faze je priprava evalvacije, ki omogoča izboljšanje kriznega načrta in krepitev odpornosti destinacije na prihodnje izzive.

2 TURIZEM V MESTNI OBČINI VELENJE

Turizem v Mestni občini Velenje (MOV) v zadnjih letih doživlja opazen razvoj, k čemur je prispeval tudi leta 2016 ustanovljen Zavod za turizem Šaleške doline (ZTŠD). Slednji je prevzel ključno vlogo pri razvoju celovite turistične ponudbe ter spodbujanja in promocije razvoja turizma v Šaleški dolini. ZTŠD obenem skrbi za upravljanje pomembne turistične infrastrukture (VISTO – park z razgledom, Velenjsko plažo in Vilo Bianco). Velenje se od leta 2015 razvija kot zelena destinacija, ko je Mestna občina Velenje pristopila k projektu Slovenia Green. V okviru Strategije razvoja in trženja turizma v Velenju in Šoštanju za obdobje 2022–2027 bo razvoj usmerjen v družinam prijazen oddih, v skladu s tem pa se bodo oblikovali nosilni in podporni turistični produkti, s poudarkom na aktivnem družinskem oddihu, festivalskem turizmu in zdraviliškem turizmu ter s podpornima produktoma kulturni turizem in gastronomija.

2.1 Kratek opis turistične ponudbe

Turizem v destinaciji Velenje in Šoštanj temelji na trajnostnih načelih, sodobnih trendih in razvojnih potencialih regije. Destinacija se predstavlja kot sodobna, aktivna in vključujoča, z edinstveno zgodbo preobrazbe premogovniške pokrajine v prostor doživetij ob vodi in zelenem zaledju.

Ključna razvojna področja vključujejo utrjevanje identitete skozi znamko »Šaleška«, razvoj butičnih in avtentičnih turističnih produktov, izboljšanje infrastrukture, dvig kakovosti storitev ter večjo vključenost lokalnih skupnosti in ponudnikov. Med prioritetaми so digitalna preobrazba destinacije, razvoj doživetij ob Velenjskem jezeru, okrepitev kulturnega in industrijskega turizma, razpršitev turističnih tokov proti podeželju in podaljševanje turistične sezone. Strategija vključuje tudi ciljno usmerjeno trženje preko nacionalnih in mednarodnih platform, zlasti v okviru znamke I feel Slovenia.

2.1.1 Najbolj obiskane turistične točke

- Velenjska plaža
- Vista – park z razgledom
- Kolesarska pot Štrečna
- Muzej premogovništva Slovenije
- Muzej Velenje na Velenjskem gradu
- Titov trg
- ŠRZ Rdeča dvorana Velenje
- Dom kulture Velenje
- Cankarjeva ulica
- Mestni stadion Velenje

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pikin festival (podatki so ocenjeni)	100.000	5.000	10.000	50.000	60.000	50.000-55.000
Vista (otvoritev leta 2021)	/	/	/	40.000	48.000	44.000
Velenjska plaža (podatki so ocenjeni)	103.000	77.000	Več kot 100.000	Več kot 100.000	Več kot 100.000	120.000
Muzej premogovništva Slovenije	20.510	4.298	3.531	13.723	15.127	15.000
Muzej Velenje	9707	5552	12.221	19.029	19.829	50.000

Tabela 1: Število obiskovalcev nekaterih ključnih turističnih znamenitosti MOV. (Vir: ZTŠD, Muzej premogovništva Slovenije, Festival Velenje, Muzej Velenje)

Druge točke, kjer se zadržujejo obiskovalci:

- Stari trg v Starem Velenju
- Vila Bianca
- Škalsko jezero
- Galerija Velenje
- Sončni park
- Otroška igrišča
- Bazen Velenje
- Gostinski objekti
- Tematske poti (npr. Učna pot Škrata Bisera Vinska Gora, Koželj)
- Promenada
- Mestna tržnica/Cankarjeva ulica

2.1.2 Nastanitve

V destinaciji Velenje je bilo v začetku leta 2025 registriranih **832 stalnih ležišč in 241 sob**. Največja kapaciteta je v **Kampu Velenje** (432 ležišč, 82 sob). Sledi **Hotel Paka** (94 ležišč, 52 sob), **Hotel Razgoršek** (51 ležišč, 30 sob) in **Hostel Velenje** (58 ležišč, 18 sob). **Sobe na podežlju** in manjši nastanitveni objekti skupaj ponujajo 60 ležišč v 10 sobah ter dodatna ležišča v apartmajih, vilah in turističnih kmetijah. S seznamom ponudnikov nastanitev upravlja ZTŠD.

2.1.3 Večja parkirišča

- Velenjsko jezero – Velenjska plaža
- Škalsko jezero – pri Mestnem stadionu

- Garažna hiša Avtobusne postaje Velenje
- Garažna hiša pri Zdravstvenem domu Velenje
- Garažna hiša Mercator centra Velenje

2.1.4 Večji dogodki

Najbolj odmevni večji dogodki v Velenju potekajo v središču mesta, Starem Velenju in na Velenjski plaži z Visto – prizoriščih, ki omogočajo raznolika doživetja za vse generacije. Mestna občina si pri tem prizadeva za trajnostno organizacijo prireditev, pri čemer je ključni cilj zmanjšanje negativnega vpliva na okolje in obvladovanje kriznih situacij.

Destinacija si prizadeva za trajnostno organizacijo dogodkov po načelu ZERO WASTE, kar vključuje zmanjševanje odpadkov, njihovo ločevanje in ponovno uporabo. Leta 2024 smo sprejeli smernice za trajnostne dogodke, ki podpirajo okoljsko odgovorno prakso.

Kot nosilka naziva Zeleni list Evrope 2024 je občina uvedla uporabo kozarcev za večkratno uporabo in okrepila ozaveščanje obiskovalcev z udeležbo zelenih informatorjev na prireditvah, kot sta Promenada okusov in Pikin festival.

Občina spodbuja tudi medgeneracijsko povezovanje, z dogodki, kot je Medgeneracijski festival, ki krepijo sodelovanje in vključenost različnih starostnih skupin.

Med večje prireditve v Mestni občini Velenje spadajo *Promenada okusov*, ki poteka junija in septembra in privabi približno 3.000 udeležencev, *Dolga miza* z okoli 120 obiskovalci, otvoritev Velenjske plaže z 3.000 udeleženci, *Festival mladih kultur Kunigunda* s približno 2.500 obiskovalci, poletne kulturne prireditve z okoli 9.000 udeleženci, *Medgeneracijski festival* z 1.000 obiskovalci, *Skok čez kožo* z med 3.500 in 4.000 udeleženci, *Pikin festival*, ki privabi med 50.000 in 55.000 obiskovalcev, ter *Čarobni december in Silvestrovanje na prostem* z okoli 20.000 udeleženci.

Seznam aktualnih dogodkov in prireditev je dosegljiv na povezavi: <https://www.velenje.si/za-obcane/koledar-dogodkov/>

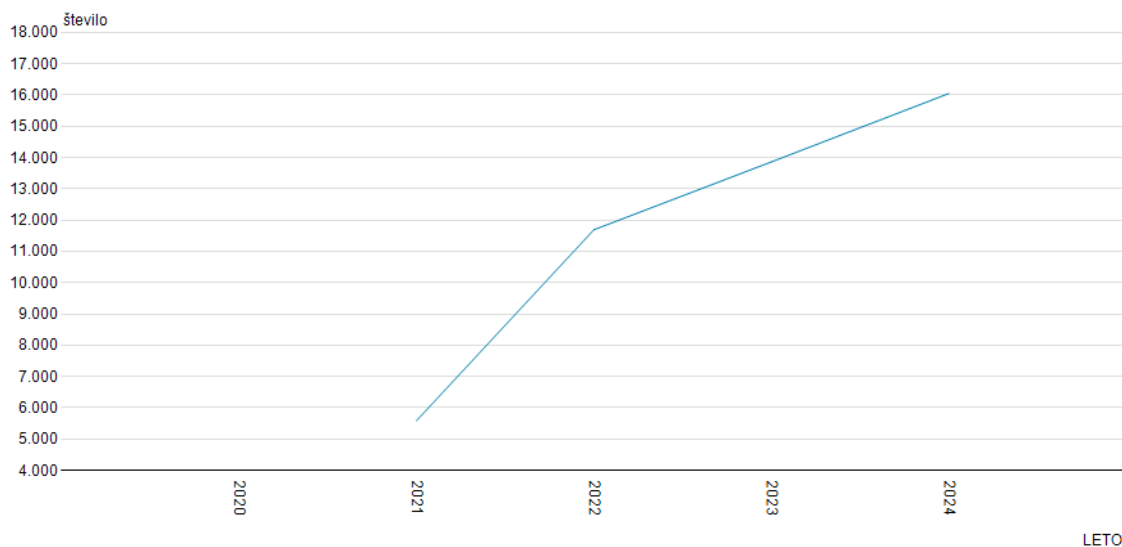
2.1.5 Drugi turistični deležniki, ki pomembno prispevajo k razvoju turizma:

- Turistična društva pod okriljem Turistične zveze Velenje
- Športna zveza Velenje
- Rdeča dvorana ŠRZ Velenje
- Festival Velenje
- Muzej Velenje
- Knjižnica Velenje
- Mladinski center Velenje ...

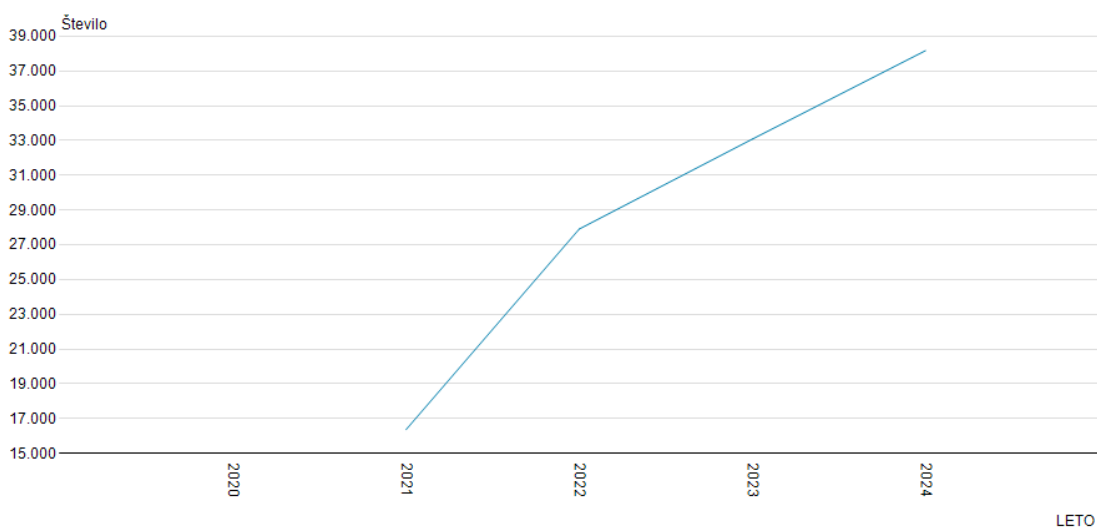
2.2 Vpliv podnebnih sprememb na turizem

Pretežni delež obstoječe turistične ponudbe MOV je vezan na toplejše mesece leta, kar odraža tudi številke turističnega obiska, ta je namreč omejen na glavno sezono.

Spodnja grafa prikazujeta trend prihodov in prenočitev turistov po sezonah v obdobju 2020-2024.



Graf 1: Prihodi in prenočitve turistov (Vir: SURS)



Graf 2: Prihodi in prenočitve domačih in tujih turistov (Vir: SURS)

Študija Podnebne spremembe in trajnostni razvoj slovenskega turizma, Priporočeni ukrepi prilagajanja podnebnim spremembam in blaženja podnebnih sprememb (Turnšek et al., 2024) navaja nekatere ključne vplive podnebnih sprememb na poletni turizem, in sicer na »outdoor« turizem, urbani turizem in turizem ob vodi. Med ključnimi vplivi podnebnih sprememb na poletni »outdoor« turizem navaja podaljševanje primernih pogojev za aktivnosti na prostem v meseca maj in september, ki postajata bolj prijazna meseca za poletne aktivnosti, medtem ko meseca avgust in julij postajata prevroča meseca za celodnevne aktivnosti na prostem (z izjemo Alpske regije). Poleg podaljševanja poletne sezone je mogoče pričakovati večjo konkurenco poletnih destinacij, saj se bo zimski turizem marsikje diverzificiral v poletnega, turisti pa se bodo vedno pogosteje pred vročino umikali v višje ležeče lege. Prihodnje

projekcije kažejo tudi dvig kombinacije temperature in vlage (povprečne efektivne temperature), povečanje števila toplih in vročih dni ter več neviht v poletnem času, zaradi česar se bo povečala potreba po zagotavljanju varnosti turistov in turističnih delavcev. Takšne razmere bodo predstavljale tudi ugodne pogoje za porast žuželk in insektov ter večjo razširjenost alergijskih bolezni. S podobnimi izzivi se bo srečeval tudi urbani turizem.

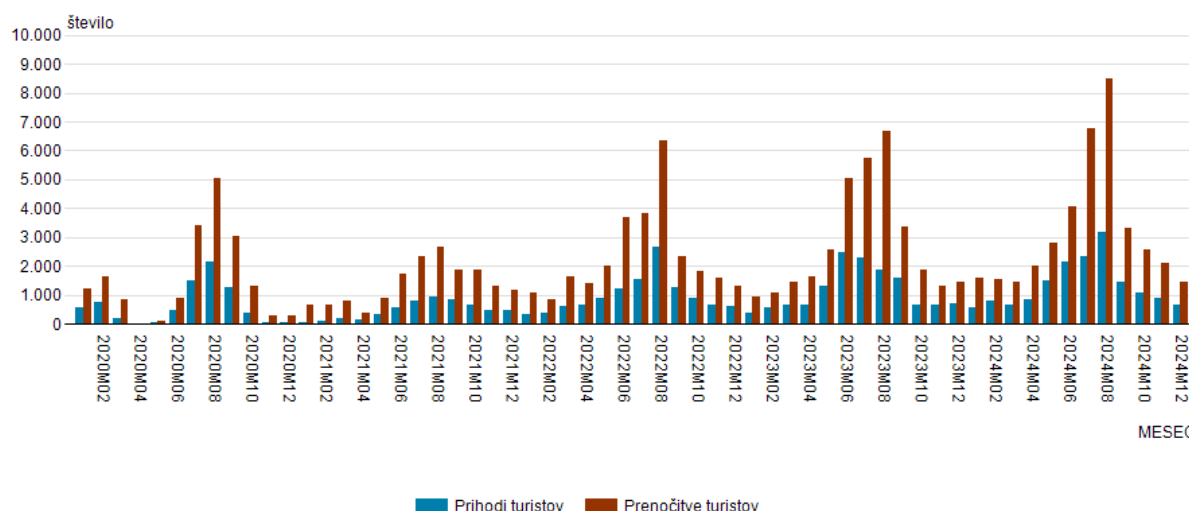
Pretekli vzorci kažejo, da je najbolj primerna sezona za urbani turizem poletna, ko je največ vremensko idealnih dni, ta pa se, kot pri »outdoor« turizmu, podaljšuje v pomlad in jesen. Glede na pričakovane trende bo toplotno ugodje večje tudi v zimskih mesecih, kar pomeni možnost širitve urbanega turizma na vse letne čase. A ključni izziv urbanega turizma bo zagotavljanje toplotnega ugodja poleti. Asfalt, beton in visoke zgradbe v mestih absorbirajo toploto in ker marsikje v urbanem okolju primanjkuje zelenih površin, naravne sence in vodnih teles, nastane mestni toplotni otok (višje temperature površine in zraka v središčih mest v primerjavi s podeželjem). Mestni toplotni otok nevarno vpliva na zdravstvene razmere in na bivalno ugodje ter povečuje porabo energije, potrebne za hlajenje. Mesta bodo morala ponujati več zelene in modre infrastrukture (parki, drevesa, rože) in vodnih objektov (pitniki, fontane), raznolikih naravnih in umetnih zavetij za pešce z rastjem, senčniki in zaščito pred vročino in vetrom, dobro izolirane in hlajene prostore ter urbanistično načrtovanje, ki upošteva izpostavljenost soncu, senčenje, tokove vetra skozi ulice in trge (upoštevaje gostoto urbanih tekstur, orientacijo odprtih prostorov in stavb, širino ulic, višino stavb, dostopnost storitev brez avtomobila itd.). Turiste bo potrebno v mesta privabiti spomladi, jeseni in pozimi, v poletnih mesecih pa zanje zagotoviti aktivnosti v hladnejših delih dneva. Poletni dogodki na prostem se bodo morali načrtovati v jutranjih ali večernih urah ali v senci, več dogodkov pa se bo moralo načrtovati izven poletne sezone. Turizem ob vodi bo priča podaljševanju kopalne sezone v junij in september, medtem ko bodo poletni meseci (avgust in julij) zaradi izjemno visokih temperatur in vročinskih valov v prihodnje pomenili veliko tveganje za zdravje ljudi. Pričakovati je mogoče tudi padec kakovosti vodnih teles za kopanje in ribolov, pomanjkanje pitne vode in nižanje gladin rek in stoječih voda.

Podaljšanje kopalne sezone je pozitivno za turistično industrijo, vendar pa bo povečan delež vročih dni glavni razlog za zmanjšanje toplotnega ugodja turistov in domačinov. Visoke temperature zraka so velik dejavnik zdravstvenega tveganja predvsem pri ranljivih skupinah – starejših, kroničnih bolnikih in otrocih, zaradi česar bo ključno zagotavljanje naravne in umetne sence, namestitve pitnikov za vodo ter dostopnost do zdravstvenih storitev. Za ohranjanje turizma ob vodi bo ključno tudi spremljanje temperature vodnih teles. Visoke temperature vode namreč povečajo možnosti za bakterijske in kemične okužbe ter vodijo do povečanega cvetenja škodljivih alg. Pretekle meritve kopalnih voda kažejo pozitiven trend dvigovanja temperatur vodnih teles, ki se bo najverjetneje nadaljeval tudi v prihodnosti. Posebej pomembna bosta spremljanje kakovosti voda in ustrezno komuniciranje s turisti. V MOV največ obiska beležijo VISTA (koncertne in festivalske dejavnosti na prostem), Velenjska plaža (kopališče na Velenjskem jezeru) in Pikin festival (urbani turizem). Med kulturnimi znamenitostmi Velenja so najbolj obiskani muzeji (Muzej premogovništva Slovenije in Muzej Velenje). Obisk muzejev je v primerjavi z dejavnostmi na prostem (Vista, Velenjska plaža, Pikin festival) občutno manjši, kar pomeni, da največ turistov privabljajo dejavnosti, ki so vezane na poletno sezono in hkrati tudi najbolj izpostavljene podnebnim nevarnostim, tako tistim bolj predvidljivim in počasneje napredujočim (poviševanje povprečne temperature zraka) kot tistim manj predvidljivim in ekstremnejšim (neurja, spremenjeni vzorci poletnih padavin, vročinski valovi). Ravno ekstremne vremenske razmere bodo imele v prihodnosti na turizem najverjetneje močnejši in bolj neposreden vpliv kot tiste bolj predvidljive, saj

bodo predstavljale grožnjo dosedanjim praksam izvajanja nekaterih aktivnosti na prostem ter nevarnost za obiskovalce in turistično infrastrukturo.

Vodni turizem (zlasti vodni turizem ob rekah in jezerih) bo zaradi podnebnih sprememb v glavnem občutil pozitivne posledice in sicer zlasti na račun podaljševanja sezone v pomlad in jesen (Turnšek et al., 2023). Še nekaj več pozitivnih učinkov bodo zaradi tega občutila jezera in reke, ki so vpeta v alpsko panoramo, vendar bodo tudi za turizem ob Velenjskem jezeru pozitivni učinki najverjetneje pretehtali nad negativnimi. Pri tem bodo seveda ključni nekateri prilagoditveni ukrepi, kot so spodbujanje alternativnih dejavnosti v mesecih, ki se trenutno štejejo za vrhunec sezone in bodo v prihodnje postali prevroči. Daljšanje poletne sezone je v MOV že opazno, trend zadnjih let (2021-2024) namreč nakazuje, da je število mesecev, ko v MOV pripotuje več kot 80 % vseh obiskovalcev, s 6 naraslo na 7 mesecev, predvidoma ravno zaradi daljše kopalne sezone ob Velenjskem jezeru, ki se zaradi temperaturnih sprememb prične prej in konča kasneje. Turistični obisk v hladnejšem delu leta v primerjavi s poletno sezono raste občutno počasneje, saj razpoložljiva turistična ponudba v teh mesecih v Velenje privabi bistveno manj turistov kot poleti.

Spodnji graf prikazuje število turističnih prihodov in turističnih prenočitev po mesecih za obdobje 2020-2024, z izrazitim vrhom v mesecu avgustu, nekoliko manj pa v mesecih junij, julij in september.



Graf 3: Prihodi in prenočitve turistov po mesecih za leta 2020-2024 (Vir: SURS)

Trend sezonskega obiska jasno nakazuje prevladujoč poletni turizem v MOV, saj turistični obisk v toplejši sezoni v primerjavi s hladnejšo v zadnjih letih občutno narašča, medtem ko je obisk v hladnejšem delu leta po covidu19 sicer okrevaj, vendar v letih po njem ostaja pretežno nespremenjen. V prihodnje bo diverzifikacija turistične ponudbe v pomlad, jesen in zimo za MOV ključnega pomena, saj bodo zaradi vse toplejših poletij višje ležeče destinacije vse bolj priljubljene, poletni turizem na prostem, v mestnih središčih in ob vodi pa bo zaradi podnebnih sprememb izredno izpostavljen in nepredvidljiv. Vedno več ljudi bo poleti odhajalo v hribe in iskalo destinacije, ki omogočajo umik iz vročih mestnih in obmorskih središč, konkurenčnost pa se bo povečala tudi zaradi destinacij, ki se bodo lahko tržile kot celoletne

turistične lokacije. Naraščajoča konkurenca bo zahtevala stalno izboljševanje in prilagajanje turistične ponudbe Velenja. Dogodki in aktivnosti na prostem se bodo morali prestaviti v jesen in pomlad, sezona za urbani in kulturni turizem podaljšati čez vse leto, na vrhuncu poletne sezone pa gostom ponuditi alternative, s katerimi bo mogoče ublažiti tveganja povezana s zmanjševanjem obiska v najbolj vročih mesecih.

Za povečanje odpornosti sektorja ter za zagotavljanje družbenogospodarske trajnosti bo v prihodnosti pomembno ustvarjanje ugodnega okolja za povečevanje privlačnosti turističnih poklicev ter interesa za zagon novih turističnih produktov in podjetij. Za večjo odpornost velenjskega turizma bodo nujne izboljšave na področju uspešnega marketinga produktov, sodelovanja pri razvoju turističnih produktov, povezovanjem različnih področij in sektorjev ter razvoja ustreznega kadra in kompetenc preko izobraževanj in osveščanja. Nujno bo ustvarjanje dodane vrednosti preko znakov odličnosti trajnostnega razvoja. Velenje se že sedaj ponaša z znaki Green&Safe, Safe Travelers in Slovenia Green Destination Gold ter s tremi Zero Waste dogodki (Pikin festival ter promenadi okusov). Pomemben korak naprej predstavljata tudi naziv evropski Zeleni list 2024 ter vključitev v Misijo 100 podnebno nevtralnih mest, ki bo omogočila spremljanje in podporo pri preobrazbi za doseganje podnebne nevtralnosti do leta 2030 (povzeto po Akcijski načrt za trajnostno energijo in podnebne spremembe (SECAP) Mestne občine Velenje).

3 PREGLED KRIZNIH SITUACIJ IN NJIHOV VPLIV NA VELENJE

Destinacija Velenje se sooča z edinstvenimi izzivi, ki izhajajo iz njenega zgodovinskega in gospodarskega razvoja. Poleg splošnih kriznih situacij, ki prizadenejo turistične destinacije, je treba v Velenju upoštevati tudi vplive prestrukturiranja zaradi zapiranja **Premogovnika Velenje** in zmanjšanja delovanja **Termoelektrarne Šoštanj (TEŠ)**. Ti procesi vplivajo na gospodarsko stabilnost, energetske oskrbo in socialne razmere, kar neposredno ali posredno vpliva tudi na turizem.

3.1 Okoljske krize

Naravne nesreče, kot so poplave, potresi, požari, suše in ekstremni vremenski pojavi, so ključna tveganja za destinacijo. Poleg tega je območje Velenjskega jezera in njegove okolice ranljivo zaradi degradacije tal in usedanja, kar je posledica pretekle rudarske dejavnosti. Podnebne spremembe povečujejo pogostost in intenzivnost teh dogodkov, kar lahko negativno vpliva na turistično infrastrukturo in aktivnosti.

Na podlagi **Trajnostnega energetskega in podnebnega akcijskega načrta (SECAP) Mestne občine Velenje** so bile prepoznane ključne podnebne nevarnosti, ki neposredno vplivajo na turizem:

1. **Vročinski valovi in tropske noči**

Projekcije kažejo povečanje števila vročinskih valov in tropskih noči, kar bi lahko vplivalo na privlačnost destinacije v poletnih mesecih ter povečalo potrebo po prilagoditvi infrastrukture (npr. klimatizacija objektov, hladilne cone na prostem).

2. **Spremembe padavin**

Pričakovana so pogostejša obdobja intenzivnih padavin, ki povečujejo tveganje za lokalne poplave, ter daljša obdobja suše, ki lahko negativno vplivajo na naravne turistične atrakcije, kot so jezera in reke.

3. **Degradacija tal zaradi preteklega rudarjenja**

Ranljivost območja Velenjskega jezera in okolice se povečuje zaradi usedanja tal, kar predstavlja tveganje za turistično infrastrukturo in varnost obiskovalcev.

4. **Izguba biotske raznovrstnosti**

Podnebne spremembe lahko vplivajo na naravne habitate in krajine, ki so ključne za naravoslovni turizem.

Potrebne prilagoditve

- Priprava nove ocene ogroženosti Mestne občine Velenje pred naravnimi in drugimi nesrečami (izdelava predvidena v letu 2026).
- **Infrastruktura:** Prilagoditev turističnih objektov za ekstremne vremenske razmere (vročina, suša, intenzivne padavine).
- **Zgodnje opozarjanje:** Razvoj sistemov za obveščanje turistov o podnebnih nevarnostih.
- **Promocija trajnostnega turizma:** Spodbujanje dejavnosti, ki so manj odvisne od podnebnih vplivov, in vključitev prilagoditvenih ukrepov v promocijske strategije.

3.2 Gospodarske krize

Proces zapiranja Premogovnika Velenje in zmanjšanje gospodarske aktivnosti povezane z TEŠ bosta imela dolgoročne gospodarske posledice za regijo. Zmanjšanje delovnih mest in lokalne potrošnje lahko neposredno vpliva na turistični sektor, saj lahko upadejo investicije in finančna podpora razvoju turizma. Globalne recesije ali nenadne spremembe valutnih tečajev dodatno povečujejo tveganje za stabilnost turističnega sektorja.

3.3 Energetska kriza

Destinacija Velenje je povezana z energetske infrastrukturo, kar pomeni, da lahko motnje v oskrbi z energijo (zaradi prestrukturiranja TEŠ ali drugih razlogov) vplivajo na zanesljivost turistične ponudbe. Stroški energije in zmanjšana oskrba lahko prizadenejo predvsem nastanitvene objekte in večje dogodke, ki so energetske intenzivni.

3.4 Družbene in politične krize

Socialni nemiri, ki lahko izhajajo iz prestrukturiranja premogovništva, lahko vplivajo na zaznavanje destinacije kot varne. Migrantska gibanja, politično motivirani protesti ali lokalne stavke bi lahko dodatno zmanjšali privlačnost destinacije, zlasti za tuje turiste, ki so bolj občutljivi na zaznane varnostne grožnje.

3.5 Zdravstvene krize

Tveganja vključujejo nalezljive bolezni, zdravstvene incidente, povezane z onesnaženjem vode ali zraka, in druge lokalne zdravstvene težave. Bližina industrijskih obratov povečuje možnost ekoloških nesreč, ki lahko sprožijo zdravstvene krize, kot so zastrupitve ali dolgotrajno poslabšanje kakovosti zraka.

3.6 Tehnološke in industrijske krize

Tehnološke krize vključujejo prometne nesreče, kibernetike napade, izpade električne energije in industrijske nesreče, ki bi lahko vplivale na infrastrukturo in varnost turistov. Ekološke nesreče, kot so razlitja nevarnih snovi ali onesnaženje tal, so zaradi industrijske zgodovine destinacije pomembno tveganje.

3.7 Tragični dogodki s smrtnim izidom in žalovanjem

Tragični dogodki, ki vključujejo smrtne žrtve, predstavljajo posebno obliko kriznih situacij z močno psihološko in simbolno dimenzijo. Ne glede na vzrok – naj gre za naravno nesrečo, prometno nesrečo, delovno nesrečo, nasilje ali bolezen – takšni dogodki lahko močno prizadenejo lokalno skupnost in zaznavo varnosti med obiskovalci.

Smrtna žrtev v turističnem kontekstu zahteva izjemno občutljiv in profesionalen odziv. Destinacija mora zagotoviti diskretno in spoštljivo komunikacijo z mediji, obiskovalci in prizadetimi posamezniki ter v sodelovanju z lokalnimi službami vzpostaviti krizne protokole, ki

vključujejo obveščanje svojcev, prekinitve promocijskih aktivnosti in simbolno podporo skupnosti.

Takšni dogodki se lahko pojavijo znotraj različnih kriznih kategorij:

- naravne nesreče (npr. smrt zaradi poplav, požara ali strele),
- tehnološke krize (npr. prometne nesreče, industrijske eksplozije, nesreče z nevarnimi snovmi),
- družbene in politične krize (npr. nasilje, terorizem, množični nemiri),
- zdravstvene krize (npr. pandemije, množične zastrupitve, epidemije samomorov),
- gospodarske krize (npr. smrt zaradi socialne stiske ali finančnega zloma) in
- nesreče pri delu (npr. smrt v Premogovniku Velenje).

Destinacija mora biti pripravljena tudi na žalovanje v skupnosti in spoštljivo obeleževanje takšnih dogodkov, zlasti če imajo simbolni pomen za lokalno identiteto. Celostno krizno upravljanje mora vključevati tudi podporo prizadetim, krizno svetovanje ter jasno strategijo komuniciranja, ki temelji na empatiji, verodostojnosti in sodelovanju.

3.8 Lokalne in širše krize

Krize v destinaciji Velenje lahko razdelimo na lokalne (omejene na območje destinacije, kot so poplave ali protesti) in širše (regionalne ali nacionalne, kot so energetske ali gospodarske krize). Za uspešno soočanje s temi izzivi je potrebno sodelovanje z lokalnimi deležniki, regionalnimi partnerji in nacionalnimi institucijami.

4 KLJUČNI AKTERJI KRIZNEGA UPRAVLJANJA V DESTINACIJI

Sistem za zaščito, reševanje in pomoč predstavlja osrednji steber kriznega odzivanja na nesreče. Ključno vlogo pri koordinaciji aktivnosti ima Civilna zaščita, ki deluje v okviru Uprave RS za zaščito in reševanje pri Ministrstvu za obrambo RS. Ta zagotavlja usposobljene ekipe in specializirano opremo za učinkovito odzivanje na različne krizne situacije. V Mestni občini Velenje Štab Civilne zaščite MO Velenje, ki ga vodi poveljnik štaba ter njegov namestnik, sestavljen pa je iz članov z različnimi strokovnimi znanji. Poleg štaba je na voljo služba za podporo, ekipe za prvo pomoč ter ekipa za tehnično reševanje.

Da bi zagotovili pripravljenost na morebitne krizne dogodke, vsako leto v Velenju izvajamo vaje za primer množične nesreče (v letu 2024 je bila vaja izvedena na Visti – parku z razgledom), kjer sodelujejo različne reševalne enote in službe.

Sistem zaščite in reševanja v Mestni občini Velenje vključuje tako poklicne kot prostovoljne sile, kjer prevladujejo gasilske enote, ki na podlagi javnega pooblastila in v skladu z zakonskimi predpisi ter medsebojno usklajenimi načrti skrbijo za operativno pripravljenost, preventivne ukrepe in izvajanje gasilskih intervencij ob naravnih in drugih nesrečah. Obvezno lokalno javno gasilsko službo v Velenju izvaja Poklicna gasilska enota Velenje (PGE Velenje) ter 7 prostovoljnih gasilskih društev (Velenje, Škale, Šalek, Bevče, Vinska Gora, Šentilj, Pesje). Za njihovo usklajeno delovanje skrbi Gasilsko poveljstvo MOV, vsi prej imenovani pa se združujejo v Gasilsko zvezo Šaleške doline, ki pokriva območje treh občin (Mestna občina Velenje, Šoštanj in Šmartno ob Paki).

Za varnost in javni red na območju občine skrbi Policijska postaja Velenje, ki izvaja naloge zaščite in varnosti oseb ter premoženja, preprečevanja kriminalnih dejanj ter nadzora cestnega prometa. Po potrebi pri kriznih situacijah sodelujejo tudi enote Slovenske vojske, ki razpolagajo s specializiranimi inženirskimi enotami za posredovanje ob industrijskih nesrečah (npr. nesreče v Premogovniku Velenje) in drugimi podporno-reševalnimi kapacitetami.

Nujno medicinsko pomoč v Velenju zagotavljajo ekipe Zdravstvenega doma Velenje in bolnišnic v širši regiji, ki so del javne zdravstvene službe in se aktivirajo v primeru množičnih nesreč ali drugih izrednih dogodkov.

Pomembno vlogo pri kriznih situacijah igrajo tudi Centri za socialno delo in humanitarne organizacije, kot so Rdeči križ, Karitas, taborniki, gorski reševalci, planinska in jamarska društva ter druge prostovoljne skupine. Te organizacije poleg materialne in psihosocialne pomoči organizirajo ekipe za nudenje prve pomoči, evakuacijo ter druge oblike podpore prebivalcem v kriznih razmerah.

Seznam služb za podporo pri reševanju v Mestni občini Velenje

Pogodbe z MOV imajo naslednje organizacije:

- **PUP d.d.,**
- **ANDREJC d.o.o.**
- **Vili Rošer d.o.o.**
- **Komunalno podjetje Velenje, d.o.o**

Ter naslednja društva:

Koroško–Šaleški jamarski klub »SPELEOS-SIGA«, p.p. 136, 3320 Velenje	Reševanje v jamah, iskanje oseb, odpravljanje posledic nesreč
Potapljaško društvo »JEZERO«, Žarova 16, 3320 Velenje	Reševanje na in iz vode, reševanje v poplavljenih objektih, nujna zaščitna dela
Šaleški alpinistični odsek, Šaleška 3, 3320 Velenje	Reševanje v gorah, stenah, visokih zgradbah, daljnovodih, iskanje oseb
Društvo tabornikov rod »JEZERSKI ZMAJ«, Šaleška 3, 3320 Velenje	Postavljanje začasnih bivališč, pomoč pri zagotavljanju življenjskih pogojev
Radio klub HINKO KOŠIR, S59EKL, Kopališka cesta 3, 3320 Velenje	Vzpostavitev nadomestnih telekomunikacij (podatki, radio...)
Kinološko društvo reševalnih psov Celje, Grčarjeva ulica 12, 3320 Velenje	Iskanje pogrešanih oseb

Tabela 2: Društva za podporo pri reševanju v MOV

4.1 Krizno komuniciranje

Mediji igrajo ključno vlogo pri obveščanju javnosti. Še posebej to velja v primeru kriznih situacij, saj so hitre in jasne informacije bistvene za zmanjšanje negativnih posledic, ki jih lahko negotova situacija povzroči lokalnemu prebivalstvu in turističnemu sektorju.

V Mestni občini Velenje (MO Velenje) sta za uradno komuniciranje z javnostjo ob povečanem tveganju ali izbruhu kriznega dogodka odgovorna župan Mestne občine Velenje in poveljnik Civilne zaščite MO Velenje, pri čemer lahko sodelujejo tudi člani štaba CZ ali pooblaščen predstavniki občine.

Sporočila za javnost se posredujejo prek Službe za odnose z javnostmi (Mestna občina Velenje, Kabinet župana) po vnaprej pripravljenem seznamu medijev, ki vključuje:

- Slovensko tiskovno agencijo (STA)
- Nacionalne medije – RTVSLO, POP TV, Delo, Večer, Dnevnik, Siol, Radio 1 ...
- Regionalne in lokalne medije, kot so Novi tednik&Radio Celje, VTV Velenje, Radio Velenje, Naš čas, časnik Večer, Savinjske novice, Velenjčan, Koroški radio, TV Celje, Koroška TV in drugi relevantni kanali.

Sporočila za javnost se objavljajo tudi na spletni strani MO Velenje, vsak delovni dan naročniki na novice prejmejo v svoj elektronski poštni nabiralnik zbirnik dnevnih novic – novičnik. Prav tako ločeno pripravljamo krajša obvestila za radijske postaje.

Novico objavimo na uradnih profilih Mestne občine Velenje na družbenih omrežjih (Facebook, Instagram, X, LinkedIn ipd.).

Ob izrednih dogodkih se vzpostavi tudi podstran na spletni stran www.velenje.si, brezplačna telefonska linija za obveščanje prebivalcev in obiskovalcev, elektronski naslov za komuniciranje in sprejemanje drugih ukrepov za pomoč (npr. Velenje pomaga).

Zaradi specifičnih potreb turističnega sektorja se v krizni komunikaciji zagotavlja tudi ciljno obveščanje turistov ter deležnikov v turizmu. Krizna skupina za turizem lahko sodeluje pri posredovanju informacij, vendar le s predhodnim dovoljenjem župana ali poveljnika Štaba CZ MO Velenje.

V Velenju smo vzpostavili primer dobre prakse pri komuniciranju večdnnevnega festivala Metaldays z vključujočim kriznim komuniciranjem za tuje turiste (primer poplavljenega kampa v času večjega števila tujih obiskovalcev).

4.2 Sodelovanje z regionalnimi in državnimi organi

Zavod za turizem Šaleške doline pri obvladovanju kriznih situacij tesno sodeluje s ključnimi državnimi institucijami na področju turizma, med drugim z:

- Slovensko turistično organizacijo (STO)
- Ministrstvom za gospodarstvo, turizem in šport (MGTŠ)

V primeru kriznih dogodkov, ki prizadenejo zgolj lokalno območje, sodelovanje poteka predvsem v obliki obveščanja o situaciji, načrtovanih ukrepih za ublažitev posledic ter možnosti pomoči pri sanaciji. Če kriza zajema širše območje (regijo, državo ali celo mednarodno skupnost), se sodelovanje razširi na usklajevanje ukrepov in izvedbo skupnih aktivnosti za učinkovito obvladovanje razmer.

Če so v krizni dogodek vpleteni tudi tuji turisti, Zavod za turizem Šaleške doline v sodelovanju z vodjo intervencije vzpostavi stik z veleposlaništvu, konzulati in predstavniki držav, katerih državljani so udeleženi.

4.3 Krizna skupina za turizem in njen odziv

Krizna skupina za turizem ima ključno vlogo pri upravljanju kriznih situacij, ki vplivajo na turistični sektor v destinaciji. Njena osnovna naloga je zagotavljanje organiziranega in usklajenega pristopa pri odzivanju na krizne dogodke, kar omogoča hitro in učinkovito ukrepanje. Skupina se aktivira takrat, ko je to potrebno, in s svojimi dejavnostmi aktivno prispeva k omilitvi posledic kriz na turizem v destinaciji.

Pri svojem delovanju krizna skupina tesno sodeluje s službami za zaščito in reševanje, drugimi kriznimi skupinami ter pristojnimi organi na ravni občine, regije in države, ki so pooblaščen za krizno upravljanje.

Naloge krizne skupine

Krizna skupina za turizem vodi, organizira in koordinira ukrepe za odzivanje na krize v različnih fazah:

- **Pred krizo** – pripravlja smernice in protokole za usklajeno ukrepanje, izvaja preventivne dejavnosti ter izobraževanja za deležnike v turizmu.
- **Med krizo** – zagotavlja usklajen odziv ter komunicira z lokalnimi in državnimi institucijami, mediji in turističnimi subjekti.

- **Po krizi** – analizira posledice, predlaga izboljšave kriznega upravljanja ter podpira okrevanje turističnega sektorja.



Sestava krizne skupine

Krizna skupina za turizem je sestavljena iz petih stalnih članov, ki predstavljajo jedro kriznega upravljanja tako v fazi priprav kot ob sami krizi. Po potrebi se skupina dopolni s strokovnjaki, ki pokrivajo specifična področja kriznega odzivanja, ter s predstavniki ključnih turističnih subjektov, ki so lahko neposredno prizadeti ali predstavljajo povečano tveganje.

ODGOVORNA OSEBA	NALOGE
Vodja krizne skupine: Alenka Kikec, direktorica Zavoda za turizem Šaleške doline	Priprava in vodenje kriznega načrta • Sodeluje pri pripravi, potrdi in redno posodablja krizni načrt za turizem. • Sprejema ključne odločitve o aktivaciji kriznega načrta. Zgodnje zaznavanje tveganj • Vzpostavlja in nadzoruje informacijski sistem za zgodnje odkrivanje kriznih dogodkov. • Vodi pripravo podrobnega načrta reševanja kriznih situacij. Sestava in delovanje krizne skupine • Po potrebi potrjuje vključitev dodatnih članov krizne skupine, kadar krizna situacija zahteva večje število strokovnjakov ali posebna znanja. • Odloča o imenovanju predstavnikov ključnih turističnih subjektov, ki so lahko neposredno prizadeti v krizni situaciji. • Koordinira delovanje krizne skupine, organizira sestanke in skrbi za učinkovito komunikacijo med člani. Sodelovanje z relevantnimi organi

	• Skrbi za komunikacijo s pristojnimi organi za reševanje kriz v destinaciji. • Vzdržuje povezave in sodelovanje z regionalnimi in državnimi institucijami, ki sodelujejo pri upravljanju kriznih razmer. Krizno komuniciranje • Potrjuje in odobrava uradna sporočila za javnost. • Nastopa kot glavni govorec za turizem v času krize, če ga k temu pooblasti vodja reševanja krize v Mestni občini Velenje. • Pripravlja poročila o pričakovanih odzivih turistov ob pojavu kriznih situacij. • Finančno načrtovanje in podpora • Zagotavlja, da so v letnih proračunih predvidena ustrezna rezervna sredstva za krizne razmere v turizmu.
Namestnik vodje: Tina Belina Kolenc, Zavod za turizem Šaleške doline	Nadomeščanje vodje krizne skupine • Prevzame funkcijo vodje, če ta ni dostopen v roku ene ure po pojavu krize. • Sodeluje z vodjo pri izvajanju nalog na podlagi predhodno dogovorjene razdelitve odgovornosti. Krizno komuniciranje • V primeru odsotnosti vodje krizne skupine in po pooblastilu vodje reševanja krize nastopa kot glavni govorec. Prilagajanje sestave krizne skupine • Pripravi predlog za vključitev dodatnih članov, če krizna situacija zahteva večje število strokovnjakov ali specifične kompetence. • Predlaga vključitev predstavnikov ključnih turističnih subjektov, ki so lahko neposredno ogroženi ob pojavu krize. Organizacija in logistika • Preverja razpoložljivost prostorov za sestanke krizne skupine in obvešča člane o lokacijah srečanj. • Skrbi za ustrezno opremljenost prostorov, potrebnih za delo krizne skupine.

	• Nudi tehnično podporo članom skupine (zagotavljanje materiala, IT in komunikacijske opreme). • Organizacija prevozov članov krizne skupine, medijev in drugih deležnikov. Ocena posledic in priprava ukrepov • Pripravi oceno vpliva krizne situacije na turizem v destinaciji. • Načrtuje in koordinira postopke za pomoč prizadetim gostom in njihovim svojcem (organizacija namestitve, prevozov, svetovanja). • Sodeluje s štabom Civilne zaščite in drugimi organi, odgovornimi za krizno upravljanje. Ažuriranje ključnih podatkov • Redno posodablja sezname ključnih deležnikov v destinaciji.
Vodja kriznega komuniciranja: Urška Rožič, Zavod za turizem Šaleške doline	Nadomeščanje vodje krizne skupine • Prevzame naloge vodje krizne skupine v primeru njegove odsotnosti in odsotnosti namestnika. • Če vodja krizne skupine in njegov namestnik nista dostopna v eni uri po pojavu krize, avtomatično prevzame vodenje. • Po pooblastilu vodje reševanja krize nastopa kot glavni govorec v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in njegovega namestnika. Zbiranje in analiziranje informacij • Skrbi za delovanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz. • Zbira informacije o morebitnih tveganjih in pripravlja obvestila za krizno skupino. • Spremlja razvoj krizne situacije, zbira informacije in pripravlja poročila za krizno skupino. • Vodi zbiranje podatkov o gostih v destinaciji za lažje krizno upravljanje. Obveščanje ključnih deležnikov • Organizacija in izvedba obveščanja turističnih ponudnikov.

	• Skrbi za pravočasno obveščanje svojcev gostov, ki so v destinaciji. • Pripravlja sporočila za javnost in jih posreduje v potrditev vodji krizne skupine. • Pripravlja specifična sporočila za turistične ponudnike in svojce gostov. • Organizira intervjuje, tiskovne konference in druge oblike medijskega komuniciranja. Upravljanje komunikacijskih kanalov • Skrbi za objavljanje informacij in vsebin na spletnih straneh, družbenih omrežjih, blogih in drugih relevantnih komunikacijskih platformah. • Redno obvešča člane krizne skupine o razvoju situacije. • Spremlja in meri učinke kriznega komuniciranja ter prilagaja strategijo po potrebi. Administrativna podpora in usposabljanja • Pripravlja zapisnike sestankov krizne skupine. • Organizira in zagotavlja udeležbo članov krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.
Namestnik vodje kriznega komuniciranja: Helena Horvat, Zavod za turizem Šaleške doline	Nadomeščanje vodje kriznega komuniciranja • Prevzame naloge vodje kriznega komuniciranja z javnostmi v primeru njegove odsotnosti. • Če hkrati ni dostopen niti vodja krizne skupine niti njegov namestnik, avtomatično prevzame funkcijo vodje kriznega komuniciranja. • Funkcijo prevzame tudi v primeru, da vodja krizne skupine, njegov namestnik in vodja kriznega komuniciranja z javnostmi niso dostopni v roku ene ure po pojavu krize.
Tehnik:	Upravljanje prostorov in opreme • Skrbi za ustrezne prostore in opremo, ki so potrebni za delo krizne skupine. • . Logistična organizacija

	Organizira prevoze za člane krizne skupine, predstavnike medijev in druge ključne deležnike.
IT tehnik: Igor Pantner	Tehnična podpora Nudi podporo članom krizne skupine pri uporabi materialov, IT in komunikacijske opreme

4.4 Aktivnosti pred kriznimi situacijami

Pred izbruhom krizne situacije se glavne aktivnosti osredotočajo na vzpostavitev učinkovitega informacijskega sistema, ki omogoča pravočasno prepoznavanje potencialnih tveganj. Hkrati se izvaja redno usposabljanje tako članov krizne skupine kot tudi turističnih ponudnikov, da bi zagotovili usklajeno in hitro odzivanje ob morebitnih krizah.

Skozi izobraževanja se krepí povezovanje med turističnimi ponudniki ter institucijami, pristojnimi za krizno upravljanje v destinaciji, kar prispeva k boljši pripravljenosti in učinkovitejšemu sodelovanju v primeru izrednih razmer.

4.5 Mehanizmi za prepoznavanje in spremljanje kriznih tveganj

Večine kriznih dogodkov ni mogoče predvideti, vendar lahko pri nekaterih tveganjih, zlasti naravnih nesrečah, pravočasno prepoznavanje pripomore k hitrejšemu odzivu in učinkovitejšemu kriznemu upravljanju. S pomočjo vzpostavljenega informacijskega sistema za zgodnje zaznavanje tveganj se lahko omilijo negativni vplivi na turizem in destinacijo.

Med krizne situacije, ki jih je mogoče predvideti, sodijo zlasti naravne nesreče, kot so neurja, viharji, močan veter, toča ter požari v naravnem okolju zaradi suše ...

Ključni vir informacij za napovedovanje teh dogodkov so vremenske napovedi in opozorila Agencije Republike Slovenije za okolje (ARSO) o predvidenih vremenskih spremembah in ekstremnih pojavih. Te podatke zbirata **Štab Civilne zaščite Mestne občine Velenje** in **Poklicna gasilska enota Velenje** (PGE Velenje – za gasilsko poveljstvo MOV), ki koordinirata nadaljnje ukrepanje.

Naloge krizne skupine za turizem v okviru zgodnjega odkrivanja tveganj

V kontekstu vzpostavljenega sistema za zgodnje zaznavanje tveganj krizna skupina za turizem izvaja naslednje naloge:

- **Vključitev prejemnikov na seznam obvestil o kriznih tveganjih.**
- **Obveščanje turističnih ponudnikov** o zaznanem tveganju, v skladu z dogovorom s Štabom Civilne zaščite MO Velenje, gasilskim poveljstvom MOV in z dovoljenjem župana MOV.
- **Zbiranje podatkov o trenutnem stanju turističnega sektorja v destinaciji**, vključno s:
 - številom turistov,
 - pripravljenostjo turističnih ponudnikov za krizne situacije,
 - stanjem zalog živil in pitne vode,
 - zmožnostjo lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem in komunikacijskimi napravami.

- **Obveščanje Štaba Civilne zaščite MO Velenje** ali drugih pristojnih organov o stopnji pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer nastanka krizne situacije.

4.6 Ukrepi ob zaznanem tveganju za krizo

Načrt aktivnost je naslednji:

ORGANIZACIJA PRVEGA SESTANKA

Ko se pojavi povečano tveganje za krizo, **vodja krizne skupine** skliče sestanek, kjer se člani skupaj pogovorijo o trenutnih razmerah in možnih ukrepih.

Ključni poudarki sestanka so:

- **Stopnja tveganja** in katera območja so najbolj ogrožena.
- **Število turistov** na območjih s povečanim tveganjem.
- **Pripravljenost turističnih ponudnikov**, vključno z:
 - zalogami hrane in pijače,
 - možnostjo samooskrbe z energijo in ogrevanjem,
 - dostopnostjo komunikacijskih sistemov.

Da bi zagotovili čim boljši odziv, se na sestanek povabijo tudi **predstavniki Štaba Civilne zaščite MOV/ GP MOV** in drugi strokovnjaki, ki lahko s svojim znanjem in izkušnjami prispevajo k učinkovitejši pripravi in usklajenemu ukrepanju.

Cilj sestanka je uskladiti načrt in zagotoviti, da so vsi deležniki dobro informirani in pripravljeni na morebitne izzive.

Priprava načrta reševanja in evakuacije

Ko obstaja resna nevarnost krizne situacije, se pripravi **podroben načrt reševanja**, ki vključuje jasne korake za zaščito turistov in varno evakuacijo z ogroženih območij. Poseben poudarek je na **načrtu evakuacije**, ki določa:

- kako bo potekala evakuacija turistov,
- katere poti in zbirna mesta bodo uporabljena,
- kdo bo odgovoren za koordinacijo postopka,
- kakšna podpora bo zagotovljena gostom (prevozi, namestitve, oskrba ...).

Ko je načrt dokončan in potrjen, se ga **posreduje turističnim ponudnikom** na območjih, kjer obstaja povečano tveganje. Na ta način se zagotovi, da so vsi deležniki pravočasno obveščeni in pripravljeni na hitro in usklajeno ukrepanje.

Priprava obvestila za turiste z navodili za ravnanje v kriznih situacijah

V primeru povečane nevarnosti ali izbruha krizne situacije se pripravi **jasno in razumljivo sporočilo za turiste**, ki vsebuje navodila za varno ravnanje. To sporočilo se **posreduje turističnim ponudnikom** na ogroženih območjih, da lahko svojim gostom pravočasno in usklajeno posredujejo ustrezne informacije.

Vsebina obvestila vključuje:

- **Opis nevarnosti**, ki jo predstavlja krizna situacija (npr. prihajajoče neurje, požarna ogroženost ...).
- **Priporočila za ravnanje**, kot so:

- ostati v bližini hotela,
- izogibati se določenim območjem,
- upoštevati varnostna opozorila ...
- **Pomembne kontaktne številke** za nujne primere, če se gost znajde v težavah (npr. ne more varno priti nazaj do hotela).

S tem se turističnim ponudnikom olajša delo pri obveščanju gostov in zagotovi, da so podane informacije točne, usklajene in podane na način, ki prispeva k varnosti vseh obiskovalcev destinacije.

Osnutek prvega sporočila za javnost ob nastopu krizne situacije

Ob nastanku krizne situacije se pripravi **osnutek prvega sporočila za javnost**, ki zagotavlja pravočasne, preverjene in jasne informacije. To sporočilo se posreduje **odgovorni osebi za krizno komuniciranje v destinaciji**, lahko pa tudi drugi osebi, ki jo je za to nalogo pooblastil župan.

Osnutek mora vsebovati:

- **Naslov sporočila**
Kratek in jasen opis situacije (npr. *Neurje v Velenju – pomembne informacije za javnost*).
- **Datum in čas izdaje**
- **Izdajatelj**

Kdo objavlja sporočilo (npr. **Mestna občina Velenje, Štab Civilne zaščite MO Velenje, Krizna skupina za turizem**).

- **Opis krizne situacije**

Kaj se je zgodilo (npr. *Močno neurje je zajelo območje Velenja, povzročilo škodo in otežilo dostop do nekaterih delov mesta*). Obseg in lokacije prizadetih območij. Kakšne so posledice in morebitne nevarnosti.

- **Trenutni odziv in sprejeti ukrepi**

Katere službe so aktivirane (npr. gasilci, policija, civilna zaščita). Ali so v teku reševalne akcije ali evakuacije. Priporočila in opozorila za prebivalce in obiskovalce.

- **Navodila za javnost**

Kako naj prebivalci in turisti ravnajo v dani situaciji. Ali naj ostanejo na varnem, se izogibajo določenim območjem ali upoštevajo posebna navodila. Posebna obvestila za turiste in turistične ponudnike.

- **Pomembni kontakti in viri informacij**

Telefonske številke za nujne primere. Uradne spletne strani in družbena omrežja za spremljanje nadaljnjih obvestil.

- **Kontakt za dodatne informacije**

Organizacija in kontaktni podatki (telefon, e-naslov) ter ime in priimek odgovorne osebe za krizno komuniciranje.

Obveščanje turističnih ponudnikov ob zmanjšanju tveganja

Ko se tveganje za krizno situacijo zmanjša ali je popolnoma preklicano, se pripravi **uradno obvestilo za turistične ponudnike**. To obvestilo jih pravočasno seznani s spremembo razmer in jim omogoči prilagoditev delovanja v skladu z novimi okoliščinami.

Vsebina obvestila vključuje:

- Podatek o zmanjšanju ali preklicu tveganja (*npr. neurje se je umaknilo, nevarnost požara je odpravljena*).
- Navodila za turistične ponudnike, kako ravnati po preklicu tveganja (*npr. nadaljevanje dejavnosti, obnova storitev*).
- Priporočila za nadaljnje spremljanje razmer, če je tveganje še prisotno v blažji obliki.

Obvestilo se posreduje prek **uradnih komunikacijskih kanalov**, kot so e-pošta, spletna stran Mestne občine Velenje in drugi ustaljeni načini obveščanja turističnih ponudnikov.

Izvajanje aktivnosti ob nastopu krizne situacije

Ob nastanku kriznih razmer se nemudoma sprožijo **določeni ukrepi in postopki**, ki so opisani v **Navodilih in smernicah aktivacije kriznega načrta** (Poglavje 6). Ti ukrepi vključujejo organizirano odzivanje na situacijo, obveščanje vseh ključnih deležnikov in izvajanje zaščitnih ter reševalnih aktivnosti, s ciljem zagotavljanja varnosti prebivalcev, obiskovalcev in zaposlenih v turističnem sektorju.

Vse aktivnosti se izvajajo **po vnaprej določenih protokolih**, pri čemer krizna skupina usklajeno sodeluje s **Štabom Civilne zaščite MOV**, GP MOV, reševalnimi službami in drugimi pristojnimi organi.

Ukrepi se sproti prilagajajo glede na razvoj razmer. Ključnega pomena sta stalna koordinacija in komunikacija med vsemi vpletenimi službami.

5 REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE

Za zagotovitev učinkovitega odziva na krizne razmere je ključno, da so vsi člani krizne skupine za turizem ter ključni turistični deležniki ustrezno usposobljeni in pripravljeni na delovanje v različnih scenarijih. Usposabljanja omogočajo ohranjanje visoke ravni pripravljenosti, izboljšujejo medsebojno usklajenost ter zmanjšujejo tveganja napačnega ukrepanja v kritičnih trenutkih.

V okviru usposabljanj se izvajajo naslednje vsebine:

- seznanitev z vsebino kriznega načrta in operativnimi postopki ob nastopu kriz,
- vaje in simulacije različnih kriznih dogodkov (npr. vremenska ujma med množičnim dogodkom, nesreča z udeležbo turistov, kibernetški napad),
- trening kriznega komuniciranja z vključevanjem scenarijev za delo z mediji in upravljanje dezinformacij,
- obnavljanje znanja o varnostnih postopkih, evakuaciji in zaščiti obiskovalcev,
- vključevanje novih članov krizne skupine v sistemsko delovanje ob njihovi vključitvi,
- sodelovanje s strokovnjaki s področja civilne zaščite, zdravstva, policije in drugih pomembnih javnih služb.

Posebna pozornost se namenja prepoznavanju vlog in nalog posameznih članov krizne skupine. Vsak član mora vnaprej vedeti, kaj je njegova odgovornost v prvih urah po nastopu krize – od aktivacije komunikacije do koordinacije na terenu. Namen takšnega pristopa je preprečiti zmedo in zagotoviti, da se postopki izvedejo hitro in po predvidenem zaporedju.

V sklopu priprav se oblikuje tudi posodobljen seznam ključnih kontaktov vseh pomembnih turističnih ponudnikov v destinaciji (nastanitve, dogodki, informacijske točke), ki vključuje neposredne telefonske številke, e-poštne naslove in odgovorne osebe. Ta seznam je dostopen članom krizne skupine in se redno preverja ter dopolnjuje.

Vaje naj občasno vključujejo tudi simulacije v manj običajnih pogojih – npr. ponoči, med prazniki ali v času večjih prireditev – da se preveri delovanje krizne skupine ob dodatnih obremenitvah. S tem se krepi operativna prožnost in realna odzivna sposobnost.

Usposabljanja se izvajajo najmanj enkrat letno, priporočljivo pa je dodatno izobraževanje ob vsaki večji spremembi v sestavi krizne skupine ali ob posodobitvah kriznega načrta. Vsako usposabljanje se dokumentira v obliki zapisnika z navedbo ciljev, vsebin, udeležencev in ključnih ugotovitev. Zbrani podatki služijo za evalvacijo in nadaljnjo izboljšavo pripravljenosti destinacije. Za organizacijo in izvedbo usposabljanj je odgovoren Zavod za turizem Šaleške doline v sodelovanju s Civilno zaščito Mestne občine Velenje ter drugimi strokovnimi službami in partnerji.

6 NAVODILA ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA

Ob pojavu krizne situacije je ključnega pomena hiter, usklajen in transparenten odziv vseh vpletenih deležnikov. Aktivacija kriznega načrta za turizem v destinaciji Velenje poteka po jasno določenem zaporedju korakov, ki zagotavljajo varnost ljudi, zmanjšujejo negativne vplive na turistično dejavnost ter omogočajo učinkovito in trajnostno okrevanje po krizi.

Namen

Ta navodila določajo postopke, odgovornosti in časovni okvir za aktivacijo kriznega načrta v turizmu destinacije Velenje ob zaznanem tveganju ali nastopu krizne situacije. Cilj je zagotoviti pravočasno in usklajeno ukrepanje vseh deležnikov v turističnem sektorju ter zmanjšati posledice krize.

6.1 Ukrepi in aktivnosti takoj po nastopu krize

Ocena resnosti krize in njenega vpliva na turizem

Takoj po pojavu kriznega dogodka se aktivira krizna skupina za turizem, ki pod vodstvom Zavoda za turizem Šaleške doline v sodelovanju z MO Velenje in pristojnimi službami izvede hitro oceno obsega in narave krize. Ocena vključuje:

- prizadetost turistične infrastrukture,
- vpliv na varnost obiskovalcev,
- stanje naravnih in kulturnih znamenitosti,
- potencialne dolgoročne posledice za turistični ugled destinacije.

Zagotovitev varnosti turistov

V sodelovanju z reševalnimi službami se zagotovi evakuacija, začasna namestitvev in oskrba turistov na varnih lokacijah. Obiskovalci morajo biti pravočasno obveščeni o varnih točkah in postopkih ob izrednih razmerah (npr. ob poplavih, požarih, nesrečah). Zavod za turizem vzpostavi kontaktno točko za pomoč gostom.

Nujna popravila osnovne infrastrukture

Prioritetno se obnavljajo ali sanirajo poškodovani dostopi, komunikacijska omrežja, električna energija, vodovodna in sanitarna infrastruktura v turistično najbolj izpostavljenih območjih (Velenjska plaža, Vista, kamp, muzeji, Staro Velenje).

Obveščanje svojcev in uradnih institucij

Vzpostavi se sistem za obveščanje svojcev gostov, ki vključuje sodelovanje z lokalno policijo, civilno zaščito, pristojnimi ministrstvi in veleposlaništvu v primeru, da so v krizo vključeni tuji obiskovalci.

Krizno komuniciranje

Vzpostavi se enotna, usklajena in verodostojna komunikacija prek spletne strani Visit Šaleška, družbenih omrežij, lokalnih medijev in partnerskih kanalov. Komunikacijsko strategijo vodi Zavod za turizem v sodelovanju s Kabinetom župana MO Velenje in pristojno službo za odnose z javnostmi. Ključna načela komuniciranja so: transparentnost, pravočasnost, empatija in doslednost.

6.2 Kratkoročni ukrepi med trajanjem krize

- Prilagoditev in ohranitev ključnih funkcij turistične destinacije, kjer je to mogoče (npr. prireditve v manjšem obsegu, digitalna promocija).
- Spremljanje razmer in stalna posodobitev informacij za obiskovalce.
- Logistična podpora prizadetim ponudnikom (npr. nadomestne lokacije, oprema, pomoč pri evakuaciji).
- Povezovanje z nacionalnimi institucijami (STO, MGRT) za usklajevanje podpornih ukrepov.

6.3 Ukrepi po zaključku krize

- **Sanacija in obnova turistične infrastrukture**, vključno s podporo turističnim ponudnikom pri ponovni vzpostavitvi dejavnosti.
- **Trženjsko-komunikacijska kampanja za obnovo zaupanja**, ki poudarja varnost, trajnost in solidarnost v destinaciji.
- **Evalvacija kriznega odziva**: analiza učinkovitosti sprejetih ukrepov in priprava poročila z izboljšavami kriznega načrta.
- **Psihosocialna podpora zaposlenim in lokalnemu prebivalstvu**, če je bila kriza dolgotrajna ali tragična (npr. smrtne žrtve, množične nesreče).
- **Obnova dogodkovne ponudbe** z vključevanjem pozitivnih sporočil (npr. Pikin festival kot simbol upanja in skupnosti po krizi).

6.4 Pregled ukrepov in aktivnosti po fazah krize

Faza krize	Ključni cilji	Ukrepi in aktivnosti	Nosilci
Pred krizo	Pripravljenost, zmanjšanje tveganj	- Redna posodobitev kriznega načrta - Usposabljanje deležnikov - Vzpostavitev sistema zgodnjega opozarjanja - Simulacije in vaje	Zavod za turizem ŠD, MO Velenje, CZ, ZIR

Ob pojavu krize	Hiter odziv, zaščita turistov, zmanjšanje posledic	- Aktivacija krizne skupine - Ocena resnosti krize - Zagotovitev varnosti in evakuacija - Obveščanje svojcev - Vzpostavitev kriznega komuniciranja	Zavod za turizem ŠD, MO Velenje, reševalne službe
Med krizo	Stabilizacija, informiranje, podpora ponudnikom	- Sproten pretok informacij - Logistična podpora turističnim ponudnikom - Prilagoditev obratovanja - Sodelovanje z državnimi organi	Zavod za turizem ŠD, turistični ponudniki, STO
Po krizi	Okrevanje destinacije, obnova ugleda, krepitev odpornosti	- Sanacija infrastrukture - Trženjska kampanja - Psihosocialna podpora - Evalvacija odziva - Posodobitev načrta	MO Velenje, Zavod za turizem ŠD, STO, mediji

6.5 Protokol za krizno komuniciranje

1. Aktivacija krizne komunikacijske enote

Ob razglasitvi krizne situacije vodja Zavoda za turizem Šaleške doline aktivira krizno komunikacijsko skupino, ki vključuje predstavnika Kabineta župana, strokovnjaka za PR/medije in skrbnika digitalnih kanalov.

2. Ključni komunikacijski cilji

- zagotoviti točne, pravočasne in enotne informacije;
- preprečiti širjenje dezinformacij;
- ohraniti zaupanje obiskovalcev, lokalne skupnosti in medijev;
- z usklajenimi sporočili podpirati krizno odzivanje in okrevanje.

3. Komunikacijski kanali

- Uradna spletna stran Visit Šaleška (posebna krizna podstran)
- Facebook in Instagram profil Visit Šaleška
- Spletna stran MO Velenje
- Občinska aplikacija Velenje
- Lokalni in nacionalni mediji (radio, televizija, spletni portali)
- E-novice in mailing lista za turistične ponudnike

4. Ključna sporočila

Komunikacijska skupina razvije in uskladi t. i. *core message*, ki se prilagaja glede na vrsto krize. Sporočilo mora vsebovati:

- naravo krize (kaj se je zgodilo),
- vpliv na obiskovalce in storitve,

- navodila za ravnanje (kam po informacije, varne točke, kontakti),
- odziv destinacije (kaj počnemo, kako ukrepamo),
- čas naslednje posodobitve.

5. Tiskovna izjava / izjave za javnost

Za večje krize se pripravi strukturirana tiskovna izjava (predloga v prilogi kriznega načrta), ki jo podpiše direktor Zavoda za turizem ali župan MO Velenje.

6. Dodatni postopki

- Vodi se *dnevnik krizne komunikacije* (kaj je bilo objavljeno, kdaj, na katerem kanalu).
- Pripravi se seznam novinarjev in ključnih kontaktov za takojšnje obveščanje.
- V kriznih situacijah, ki vključujejo tujce, se komunicira tudi v angleščini (in po potrebi v nemščini/hrvaščini).

7. Zaključek in analiza

Po krizi se opravi analiza krizne komunikacije, oceni se odzivnost, kakovost obveščanja, uporabniška izkušnja (npr. prek anket) in se pripravi priporočila za izboljšave.

6.6 Kontrolni list aktivacije komunikacije v prvih 60 minutah

0–15 minut

- ☐ Obvesti se krizna skupina za turizem
- ☐ Določi se uradni govorec (običajno direktor ZTŠD ali župan)
- ☐ Zbira se ključne informacije (kaj, kdaj, kje, koliko, kdo prizadet)
- ☐ Aktivira se interno komuniciranje med člani krizne skupine

15–30 minut

- ☐ Pripravi se prvo kratko sporočilo za javnost
- ☐ Aktivira se spletna krizna podstran / banner na spletni strani
- ☐ Objavi se prva izjava na Facebook in Instagram
- ☐ Obveščeni so ključni turistični ponudniki in kontaktne točke

30–60 minut

- ☐ Pošlje se uradna izjava za medije
- ☐ Pošlje se SMS ali e-mail opozorilo partnerjem in obiskovalcem
- ☐ Vzpostavi se kontaktna številka za pomoč turistom
- ☐ Aktivira se spremljanje družbenih omrežij (odzivi, vprašanja, dezinformacije)

7 ZAKLJUČEK

Krizni načrt za turizem destinacije Velenje predstavlja temeljni dokument za pravočasno, usklajeno in učinkovito odzivanje na krizne dogodke, ki lahko vplivajo na turistično dejavnost, kakovost življenja prebivalcev in ugled destinacije. Z vključitvijo različnih vrst kriz, posebnosti lokalnega okolja ter sodelovanja ključnih deležnikov, načrt omogoča boljšo pripravljenost, prožnost in odzivnost v primeru izrednih razmer.

Poseben poudarek je namenjen preventivi, prilagoditvi na podnebne spremembe, upoštevanju družbenih posledic gospodarskega prestrukturiranja ter občutljivemu odzivu v primeru tragičnih dogodkov. Destinacija Velenje s tem potrjuje svojo zavezanost odgovornemu, varnemu in trajnostnemu razvoju turizma.

Z rednim posodabljanjem načrta, preizkušanjem postopkov in krepitevijo usposobljenosti deležnikov bo Velenje tudi v prihodnje pripravljeno na izzive, ki jih prinašajo podnebne, družbene, tehnološke ali ekonomske spremembe – in ostalo vključujoča, odporna ter zaupanja vredna destinacija tako za obiskovalce kot za prebivalce.

8 PRILOGE

V kriznih trenutkih ljudje poleg točnih informacij potrebujejo tudi občutek varnosti, človeškosti in razumevanja. Zato je pomembno, da so vsa sporočila, kljub jasnosti in strukturiranosti, napisana z občutkom, v spoštljivem tonu in z mislijo na tiste, ki jih kriza zadeva – tako obiskovalce kot tudi domačine in sodelavce v turizmu.

- 8.1 Sporočilo za javnost (primer: poškodbe po neurju)
- 8.2 Obvestilo za turistične ponudnike (primer: začasna prepoved kopanja)
- 8.3 E-novica ali interno obvestilo (primer: onesnaženje vode)
- 8.4 Obvestilo za družbena omrežja (primer: evakuacija dogodka)
- 8.5 Dopis za nastanitvene obrate (primer: preventivni ukrepi ob zdravstvenem incidentu)
- 8.6 Kratko spletno obvestilo (primer: tehnična okvara)
- 8.7 Izjava za javnost ob tragičnem dogodku (primer: smrtna nesreča)
- 8.8 Splošna priporočila za ton in strukturo kriznega komuniciranja

8.1 Sporočilo za javnost

Primer: poškodbe po neurju

Naslov:

Zaradi neurja zaprto območje Velenjske plaže – hvala za razumevanje in potrpežljivost

Besedilo:

Včerajšnje neurje je na območju Velenjske plaže povzročilo kar nekaj škode, zato smo se odločili, da do nadaljnjega zapremo območje za obiskovalce. Službe so že na terenu in izvajajo nujna popravila, da bo območje čim prej ponovno varno in dostopno.

Vsem obiskovalcem se iskreno zahvaljujemo za potrpežljivost in razumevanje. O vseh spremembah vas bomo sproti obveščali na spletni strani www.visitsaleska.si in na družbenih omrežjih.

Za dodatna vprašanja smo vam na voljo na info@visitsaleska.si ali po telefonu 03 896 17 15. Zahvaljujemo se vam za zaupanje.

8.2 Obvestilo za turistične ponudnike

Primer: začasna prepoved kopanja

Zadeva: Začasna prepoved kopanja v Velenjskem jezeru – obvestilo za goste

Spoštovani,

obveščamo vas, da so inšpekcijske službe danes zaradi neskladnosti z mikrobiološkimi parametri izdale začasno prepoved kopanja v Velenjskem jezeru.

Prosimo vas, da o tem nemudoma obvestite goste, posodobite informacije na svojih kanalih in skladno s tem prilagodite ponudbo.

Uradna objava bo objavljena na www.visitsaleska.si.

Hvala za hitro odzivnost, sodelovanje in razumevanje.

Ekipa Zavoda za turizem Šaleške doline

8.3 E-novica ali interno obvestilo

Primer: onesnaženje vode

Zadeva: Pomembno: začasna prepoved kopanja na Velenjski plaži

Spoštovani,
obveščamo vas, da so pristojne službe danes ob 9.00 zaradi preseženih vrednosti mikrobioloških parametrov izdale začasno prepoved kopanja v Velenjskem jezeru.
Prosim, da o tem nemudoma obvestite svoje goste in informacije uskladite z objavami Zavoda za turizem Šaleške doline.

Več informacij najdete na: www.visitsaleska.si

Hvala za razumevanje.

8.4 Obvestilo za družbena omrežja

Primer: evakuacija dogodka

Vsebina:

Obveščamo vas, da je bil zaradi nenadnega poslabšanja vremena današnji dogodek na Visti predčasno zaključen.

Vse obiskovalce prosimo, da se umaknejo na varna mesta in sledijo navodilom osebja.

Zahvaljujemo se za razumevanje in sodelovanje.

Več informacij: www.visitsaleska.si

8.5 Dopis za nastanitvene obrate

Primer: preventivni ukrepi ob zdravstvenem incidentu

Zadeva: Preventivni ukrepi ob zdravstvenem dogodku

Spoštovani,
v luči nedavnega zdravstvenega dogodka na enem od javnih prizorišč v destinaciji vas prosimo za dodatno pozornost pri zagotavljanju higiene in varnosti v vaših objektih.
Če pri gostih opazite simptome, kot so slabost ali prebavne težave, nemudoma obvestite zdravstvene službe in Zavod za turizem Šaleške doline.
Hvala za odgovorno sodelovanje.

8.6 Kratko spletno obvestilo

Primer: tehnična okvara

Besedilo:

Zaradi tehnične okvare je Vista – park z razgledom danes do 17. ure zaprta za obiskovalce.

Ekipa za vzdrževanje že odpravlja težavo.

Hvala za razumevanje.

8.7 Izjava za javnost ob tragičnem dogodku

Primer: smrtna nesreča

Naslov:

Uradna izjava ob izrednem dogodku

Z veliko žalostjo potrjujemo, da je včeraj v bližini Velenjskega jezera prišlo do tragične nesreče, v kateri je življenje izgubil obiskovalec iz tujine.

Svojem in bližnjim izrekamo iskreno sožalje. Zavod za turizem Šaleške doline sodeluje s pristojnimi službami in zagotavlja vso razpoložljivo podporo.

Vse nadaljnje informacije bomo podali v sodelovanju z ustreznimi institucijami.

8.8 Splošna priporočila za ton in strukturo kriznega komuniciranja

- Komunicirajte umirjeno, jasno in sočutno
- Uporabljajte preverjene informacije iz uradnih virov
- Izogibajte se pretiravanju ali senzacionalizmu
- Vključujte elemente empatije in odgovornosti
- Sporočila naj vsebujejo:
 1. Kaj se je zgodilo
 2. Kaj to pomeni za obiskovalce
 3. Kako ukrepamo
 4. Kaj priporočamo obiskovalcem
 5. Kje bodo objavljene nadaljnje informacije

9 VIRI IN LITERATURA

1. **Civilna zaščita Republike Slovenije.** *Načrtovanje zaščite, reševanja in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah.*
Pridobljeno s: www.gov.si
2. **Komunikacijske prakse slovenskih in tujih destinacij** (npr. Bohinj, Kranj, Maribor, Tirolska, Irska) – krizni načrti, strokovni pregledi kriznega odzivanja in javnega komuniciranja.
3. **Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport RS.** *Smernice za trajnostno upravljanje destinacij v izrednih razmerah.* Interno gradivo, 2022.
4. **Mestna občina Velenje.** *Ocena ogroženosti Mestne občine Velenje ob jedrski ali radiološki nesreči.* 2025.
5. **Mestna občina Velenje.** *Ocena ogroženosti Mestne občine Velenje pred naravnimi in drugimi nesrečami.* 2017.
6. **Mestna občina Velenje.** *Ocena ogroženosti Mestne občine Velenje zaradi terorizma.* 2025.
7. **Mestna občina Velenje.** *Trajnostni in energetska podnebni načrt (SECAP).* 2024.
8. **OECD (2020).** *Tourism Policy Responses to the coronavirus (COVID-19).*
Pridobljeno s: www.oecd.org
9. **Slovenska turistična organizacija (STO).** *Smernice za krizno komuniciranje v turizmu.*
Pridobljeno s: www.slovenia.info
10. **Podnebne spremembe in slovenski turizem – Priporočeni ukrepi prilagajanja podnebnim spremembam in blaženja podnebnih sprememb,** Turnšek et al. (2024)
11. **UNWTO.** *Crisis Communications in Tourism – Management Guidelines.* UNWTO, 2020.
12. **UNWTO.** *Tourism in the Green Economy – Background Report.* UNWTO, 2011.
13. **Zavod za turizem Šaleške doline in Mestna občina Velenje.** Interni dokumenti (2024–2025).