



Krizni načrt za turizem destinacije Vipavska dolina



Junij 2026

Vsebina

1. UVOD	5
1.1. NAMEN DOKUMENTA	6
1.2. CILJI KRIZNEGA NAČRTA.....	6
1.3. Metodologija priprave dokumenta.....	7
1.3.1. Določitev metodologije ocenjevanja tveganj.....	8
2. PREDSTAVITEV DESTINACIJE VIPAVSKA DOLINA	10
2.1. Ključni deležniki destinacije	14
2.2. Analiza ranljivosti destinacije	15
3. ANALIZA TVEGANJ IN KRIZNIH SCENARIJEV	19
3.1. Metodologija ocenjevanja tveganj.....	19
3.2. Identifikacija tveganj	20
3.3. Ocena tveganj in matrika tveganj.....	22
3.4. Prioritetna tveganja destinacije	25
4. ORGANIZACIJA KRIZNEGA MANAGEMENTA DESTINACIJE.....	29
4.1. Organizacijska struktura kriznega managementa	29
4.2. Krizna skupina destinacije Vipavska dolina	31
4.3. Sodelovanje s sistemom zaščite in reševanja	32
4.4. Vloge in odgovornosti deležnikov.....	33
4.5. Aktivacija kriznega načrta	35
4.6. Sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami.....	37
4.7. Spremljanje in posodabljanje kriznega načrta	39
4.8. Operativni protokol prvih 60 minut	41
5. KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	42
5.1. Cilji, načela in organizacija kriznega komuniciranja	42
5.2. Ciljne javnosti in komunikacijski kanali	44
5.3. Postopki kriznega komuniciranja.....	46
5.4. Upravljanje ugleda destinacije in komuniciranje po krizi	49
5.5. Obnova ugleda in repozicioniranje destinacije po krizi	51
5.6. Podpora turističnim ponudnikom po krizi	51
6. KRIZNI SCENARIJI IN ODZIVNI POSTOPKI	52

6.1. Burja.....	54
6.2. Požari v naravnem okolju.....	54
6.3. Suša in vročinski valovi.....	55
6.4. Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih	56
6.5. Negativna medijska izpostavljenost.....	56
6.6 Poplave in hudourniški pojavi.....	57
6.7. Zemeljski plazovi in podori.....	58
6.8. Potres.....	58
6.9. Nesreče z nevarnimi snovmi.....	59
6.10. Prometne motnje, javna varnost in večje prireditve.....	59
6.11. Neurja in močni vetrovi	60
6.12. Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije.....	60
6.13. Izpad kritične infrastrukture.....	60
6.14. Kibernetški incidenti in digitalni izpadi	61
6.15. Onesnaženje vodnih virov	61
6.16. Neeksplodirana ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem	61
6.17. Pomanjkljiva koordinacija deležnikov	61
7. SISTEM SPREMLJANJA, EVALVACIJE IN POSODABLJANJA KRIZNEGA NAČRTA.....	63
7.1. Spremljanje izvajanja kriznega načrta	63
7.2. Evalvacija kriznih dogodkov	63
7.3. Posodabljanje kriznega načrta	63
7.4. Izvajanje vaj in usposabljanj	64
7.5. Kazalniki uspešnosti kriznega managementa	64
7.6. Sklepne ugotovitve	64
8. ZAKLJUČEK	65
LITERATURA IN VIRI	66

KAZALO TABEL

Tabela 1: Lestvica verjetnosti pojava tveganja.....	8
Tabela 2: Lestvica vpliva tveganja.....	9
Tabela 3: Matrika ocenjevanja tveganj.....	9
Tabela 4: Razvrstitev tveganj glede na stopnjo ogroženosti.....	9
Tabela 5: Prostorski elementi z neposrednim pomenom za krizno upravljanje turizma	12
Tabela 6: Ključni deležniki destinacije Vipavska dolina in njihove vloge v kriznem managementu..	14
Tabela 7: Združena ocena ključnih ranljivosti destinacije Vipavska dolina z vidika turistične dejavnosti ter občinskih in regijskih gradiv	16
Tabela 8: Stopnja verjetnosti pojava tveganja.....	20
Tabela 9: Stopnja posledic tveganja.....	20
Tabela 10: Razvrstitev tveganj glede na skupno oceno	20
Tabela 11: Identificirana tveganja destinacije Vipavska dolina	21
Tabela 12: Ocena tveganj destinacije Vipavska dolina	22
Tabela 13: Prednostna tveganja destinacije Vipavska dolina	24
Tabela 14: Ključni deležniki kriznega managementa	30
Tabela 15: Predlagana sestava krizne skupine	31
Tabela 16: Povezava kriznega managementa destinacije s sistemom ZRP.....	33
Tabela 17: Vloge in odgovornosti ključnih deležnikov	34
Tabela 18: Stopnje aktivacije kriznega načrta	35
Tabela 19: Operativni protokol destinacije v prvih 60 minutah krize	41
Tabela 20: Ciljne javnosti in komunikacijski kanali	44
Tabela 21: Predloge prvih kriznih sporočil za obiskovalce.....	46
Tabela 22: Povzetek komunikacijskih aktivnosti po posameznih fazah	48
Tabela 23: Ključni ukrepi za upravljanje ugleda destinacije po krizi.....	50
Tabela 24: Odzivni postopki - Burja	54
Tabela 25: Odzivni postopki - Požari v naravnem okolju	55
Tabela 26: Odzivni postopki - Suša in vročinski valovi	55
Tabela 27: Odzivni postopki - Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih	56
Tabela 28: Odzivni postopki - Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije	57
Tabela 29: Odzivni postopki - Poplave in hudourniški pojavi	57
Tabela 30: Odzivni postopki - Zemeljski plazovi in podori.....	58
Tabela 31: Odzivni postopki - Potres.....	58
Tabela 32: Odzivni postopki - Nesreče z nevarnimi snovmi	59
Tabela 33: Odzivni postopki - Prometne motnje, javna varnost in večje prireditve	60

KAZALO SLIK

Slika 1: Organizacijska shema kriznega managementa destinacije Vipavska dolina	30
Slika 2: Tri medsebojno povezane faze	53

Pričujoči dokument je nastal s konceptom nenehnega nadgrajevanja vsebine in je po svoji naravi »odprt« za nenehna dopolnjevanja. Vsebuje ključne vsebine in procese za preprečevanje in omilitev vplivov različnih kriz na destinacijo.

1. UVOD

Vipavska dolina predstavlja pomembno turistično destinacijo zahodne Slovenije, ki temelji na prepletu izjemne naravne krajine, bogate kulturne dediščine, vrhunske gastronomije, vinarske tradicije ter številnih možnosti za aktivno in trajnostno doživljanje prostora. Destinacija se v zadnjih letih vse bolj uveljavlja kot prepoznavno območje trajnostnega turizma, ki privablja domače in tuje obiskovalce ter pomembno prispeva k gospodarskemu in družbenemu razvoju lokalnega okolja.

Sodobne turistične destinacije delujejo v vse bolj kompleksnem in hitro spreminjajočem se okolju. Podnebne spremembe, globalna mobilnost, tehnološki razvoj, geopolitična nestabilnost ter naraščajoča pričakovanja obiskovalcev povečujejo izpostavljenost destinacij različnim vrstam tveganj. Krizni dogodki lahko v kratkem času povzročijo motnje v turističnih tokovih, zmanjšajo občutek varnosti obiskovalcev, vplivajo na poslovanje turističnih ponudnikov ter dolgoročno oslabijo ugled in konkurenčnost destinacije.

Območje Vipavske doline je zaradi svojih geografskih, podnebnih in razvojnih značilnosti izpostavljeno številnim potencialnim tveganjem. Med najpomembnejšimi so požari v naravnem okolju, močna burja, poplave, suša, vročinski valovi, zemeljski plazovi ter drugi ekstremni vremenski pojavi. Poleg naravnih nesreč lahko na razvoj turizma vplivajo tudi zdravstvene krize, prometne in tehnološke nesreče, motnje v kritični infrastrukturi, kibernetski incidenti ter dogodki, ki negativno vplivajo na ugled destinacije in zaupanje obiskovalcev.

Izkušnje zadnjih let potrjujejo, da učinkovito upravljanje tveganj postaja eden ključnih elementov uspešnega upravljanja turističnih destinacij. Epidemija COVID-19, obsežni požari na območju zahodne Slovenije, vse pogostejši ekstremni vremenski dogodki ter drugi krizni pojavi so pokazali, da dolgoročna konkurenčnost destinacije ni odvisna zgolj od kakovosti turistične ponudbe, temveč tudi od njene sposobnosti preprečevanja, prilagajanja in odzivanja na krizne situacije.

Krizni načrt Vipavske doline predstavlja strateški in operativni okvir za sistematično upravljanje tveganj, krepitev odpornosti destinacije ter usklajeno delovanje ključnih deležnikov v primeru kriznih dogodkov. Dokument temelji na načelih preventivnega delovanja, sodelovanja med deležniki, učinkovitega kriznega komuniciranja in stalnega izboljševanja pripravljenosti destinacije.

Namen kriznega načrta je zagotoviti celovit pristop k preprečevanju, pripravljenosti, odzivanju in okrevanju po kriznih dogodkih, ki lahko vplivajo na obiskovalce, lokalno prebivalstvo, turistično gospodarstvo, naravno okolje ali ugled destinacije. Hkrati dokument prispeva k uresničevanju ciljev trajnostnega razvoja turizma ter krepitvi dolgoročne odpornosti in konkurenčnosti Vipavske doline.

Krizni načrt je zasnovan kot živ dokument, ki se redno posodablja na podlagi sprememb v okolju, ugotovljenih tveganj, novih razvojnih usmeritev destinacije ter izkušenj, pridobljenih ob dejanskih kriznih dogodkih in izvedenih vajah.

1.1. NAMEN DOKUMENTA

Krizni načrt Vipavske doline predstavlja temeljni dokument za sistematično upravljanje tveganj in kriznih dogodkov, ki lahko vplivajo na delovanje turistične destinacije, varnost obiskovalcev, kakovost življenja lokalnega prebivalstva, poslovanje turističnega gospodarstva ter ugled destinacije.

Namen dokumenta je vzpostaviti enoten okvir za prepoznavanje tveganj, načrtovanje preventivnih ukrepov, pripravo na krizne dogodke, učinkovito odzivanje v času kriznih razmer ter usklajeno izvajanje aktivnosti po zaključku kriznega dogodka. Dokument določa temeljna načela, odgovornosti, postopke in komunikacijske mehanizme, ki omogočajo hitro in usklajeno delovanje vseh ključnih deležnikov destinacije.

Krizni načrt je namenjen vsem organizacijam in posameznikom, ki sodelujejo pri upravljanju, razvoju in promociji destinacije Vipavska dolina. Sicer destinacija zaokroža 6 občin, vendar se za namen tega dokumenta obravnava območje omenjenih le treh občin, ki so ustanoviteljice Javnega zavoda za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina. To so občine Ajdovščina,

Med ključne uporabnike dokumenta sodijo občine Ajdovščina, Nova Gorica in Renče - Vogrsko, organizacije za upravljanje destinacije, turistično-informacijski centri, turistični ponudniki, organizatorji dogodkov, javni zavodi, gospodarski subjekti ter druge organizacije, ki sodelujejo pri zagotavljanju varnega in nemotenega delovanja destinacije.

Dokument ne nadomešča državnih, regijskih ali občinskih načrtov zaščite in reševanja, temveč jih dopolnjuje z vidika upravljanja turistične destinacije. V primeru večjih nesreč ali izrednih dogodkov imajo operativno vodenje pristojni organi zaščite in reševanja, policija, zdravstvene službe in druge pristojne institucije, medtem ko krizni management destinacije zagotavlja koordinacijo turističnega sektorja, podporo pri obveščanju obiskovalcev ter aktivnosti za zmanjševanje negativnih vplivov na podobo in delovanje destinacije.

Poseben namen dokumenta je krepitev odpornosti destinacije Vipavska dolina na različne vrste kriznih dogodkov. Odpornost destinacije predstavlja sposobnost predvidevanja tveganj, prilagajanja spremenjenim razmeram, učinkovitega odzivanja na krizne dogodke ter hitrega okrevanja po njihovem zaključku. S tem dokument prispeva k dolgoročni trajnosti, konkurenčnosti in varnosti turistične destinacije.

Krizni načrt je zasnovan kot živ dokument, ki se redno pregleduje, dopolnjuje in posodablja glede na spremembe v okolju, razvoj turistične dejavnosti, ugotovljena nova tveganja ter izkušnje, pridobljene ob dejanskih kriznih dogodkih, simulacijah in usposabljanjih.

1.2. CILJI KRIZNEGA NAČRTA

Osrednji cilj kriznega načrta Vipavske doline je vzpostaviti celovit sistem upravljanja tveganj in kriznih dogodkov, ki bo omogočal učinkovito preprečevanje, pripravljenost, odzivanje in okrevanje ob krizah, ki lahko vplivajo na turistično destinacijo.

Pri tem dokument zasleduje naslednje strateške cilje:

- povečati odpornost destinacije Vipavska dolina na naravne, zdravstvene, tehnološke, družbene in druge krizne dogodke;

- zagotoviti visoko raven varnosti obiskovalcev, lokalnega prebivalstva in zaposlenih v turističnem sektorju;
- zmanjšati negativne vplive kriznih dogodkov na turistično gospodarstvo, okolje in ugled destinacije;
- okrepiti sodelovanje med ključnimi deležniki na področju upravljanja tveganj in kriznega managementa;
- prispevati k dolgoročno trajnostnemu in odgovornemu razvoju turizma v destinaciji.

Za doseganje navedenih strateških ciljev krizni načrt določa naslednje operativne cilje:

- identificirati in ovrednotiti ključna tveganja, ki lahko vplivajo na delovanje destinacije;
- vzpostaviti jasno organizacijsko strukturo kriznega managementa ter opredeliti odgovornosti posameznih deležnikov;
- zagotoviti učinkovite postopke za zgodnje zaznavanje in spremljanje kriznih tveganj;
- vzpostaviti sistem hitrega in usklajenega odzivanja ob nastanku kriznih dogodkov;
- zagotoviti učinkovito interno in eksterno krizno komuniciranje;
- zagotoviti pravočasno in verodostojno obveščanje obiskovalcev, lokalnega prebivalstva, medijev in drugih javnosti;
- zmanjšati motnje v izvajanju turističnih dejavnosti ter omogočiti čim hitrejšo vzpostavitev normalnega delovanja destinacije;
- vzpostaviti postopke za spremljanje, analiziranje in vrednotenje odzivov na krizne dogodke;
- zagotoviti redno posodabljanje kriznega načrta na podlagi novih tveganj, razvojnih usmeritev destinacije in pridobljenih izkušenj.

Pomemben cilj kriznega načrta je tudi krepitev kulture pripravljenosti med deležniki destinacije. S sistematičnim izobraževanjem, usposabljanjem, izmenjavo informacij in izvajanjem simulacijskih vaj se spodbuja zavedanje o pomenu pravočasnega ukrepanja ter povečuje sposobnost destinacije za učinkovito soočanje s prihodnjimi izzivi.

Dolgoročno krizni načrt prispeva k večji konkurenčnosti, zaupanju obiskovalcev in trajnostni odpornosti destinacije Vipavska dolina, kar predstavlja pomemben temelj njenega nadaljnjega razvoja.

1.3. Metodologija priprave dokumenta

Krizni načrt Vipavske doline je pripravljen na podlagi načel sodobnega upravljanja tveganj, kriznega managementa in trajnostnega razvoja turističnih destinacij. Pri pripravi dokumenta je bil uporabljen sistematičen pristop, ki temelji na prepoznavanju tveganj, ocenjevanju njihovega potencialnega vpliva na destinacijo ter oblikovanju ustreznih preventivnih, odzivnih in obnovitvenih ukrepov.

Priprava dokumenta je potekala v več medsebojno povezanih fazah. V prvi fazi je bil izveden pregled domače in tuje strokovne literature s področja kriznega managementa, upravljanja tveganj, odpornosti turističnih destinacij ter kriznega komuniciranja. Posebna pozornost je bila namenjena sodobnim pristopom k upravljanju turističnih destinacij, ki poudarjajo pomen preventivnega delovanja, medsektorskega sodelovanja in krepitev odpornosti destinacij na različne vrste kriznih dogodkov.

Upoštevana strokovna in operativna gradiva:

- Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami v Občini Ajdovščina, junij 2017.

- Načrt zaščite in reševanja ob potresih v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, junij 2017.
- Načrt zaščite in reševanja ob poplavih v Občini Ajdovščina, verzija 2.0, junij 2023.
- Načrt zaščite in reševanja ob zemeljskih plazovih v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, julij 2023.
- Načrt zaščite in reševanja ob požarih v naravi v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, junij 2023.
- Načrt zaščite in reševanja ob nesrečah z nevarnimi snovmi v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, julij 2023.
- Občinski program varnosti Občine Ajdovščina - novelacija 2018.
- Občinski načrt zaščite in reševanja ob požaru v naravnem okolju Občine Renče - Vogrsko, delovna verzija 1.0.
- Podatki Izpostave URSZR Nova Gorica, vključno z regijskimi ocenami ogroženosti in regijskimi načrti zaščite in reševanja (<https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavu/uprava-za-zascito-in-resevanje/o-upravi/urad-za-regijsko-delovanje/izpostava-urszr-nova-gorica/>).

Navedena gradiva so bila uporabljena kritično: neposredne operativne pristojnosti zaščite, reševanja in pomoči ostajajo v pristojnosti sistema ZRP, medtem ko ta krizni načrt prevaja ključna tveganja, opozorilne znake in odzivne postopke v naloge turistične destinacije, turističnih ponudnikov, organizatorjev dogodkov in komunikacijskih ekip.

V drugi fazi je bila izvedena analiza razvojnih, strateških in operativnih dokumentov, ki vplivajo na upravljanje prostora in turizma na območju Vipavske doline. Med ključnimi dokumenti so bile upoštevane razvojne strategije destinacije, občinski razvojni dokumenti, načrti zaščite in reševanja, dokumenti s področja varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami ter relevantni nacionalni in evropski dokumenti s področja upravljanja tveganj in trajnostnega razvoja.

V tretji fazi je bila izvedena analiza značilnosti destinacije Vipavska dolina, ki vključuje območje občin Ajdovščina, Nova Gorica in Renče - Vogrsko. Analiza je obsegala pregled geografskih, okoljskih, prometnih, turističnih in družbenih značilnosti območja ter identifikacijo dejavnikov, ki lahko povečujejo ranljivost destinacije v primeru kriznih dogodkov.

1.3.1. Določitev metodologije ocenjevanja tveganj

Za potrebe priprave kriznega načrta destinacije Vipavska dolina je bila uporabljena kvalitativna metoda ocenjevanja tveganj, ki temelji na kombinaciji verjetnosti pojava posameznega dogodka in njegovega potencialnega vpliva na destinacijo. Takšen pristop omogoča primerjavo različnih vrst tveganj ter določitev prioritarnih področij ukrepanja.

Tabela 1: Lestvica verjetnosti pojava tveganja

Ocena	Stopnja verjetnosti	Opis
1	Zelo nizka	Dogodek je malo verjeten in se pojavlja izjemoma.
2	Nizka	Dogodek se lahko pojavi, vendar redko.
3	Srednja	Dogodek se občasno pojavlja ali obstaja realna možnost njegovega nastanka.
4	Visoka	Dogodek se pojavlja pogosto oziroma obstaja velika verjetnost njegovega nastanka.
5	Zelo visoka	Dogodek se pojavlja redno ali je njegov pojav skoraj pričakovan.

Tabela 2: Lestvica vpliva tveganja

Ocena	Stopnja vpliva	Opis
1	Zelo majhen	Zanemarljiv vpliv na delovanje destinacije brez pomembnejših posledic.
2	Majhen	Omejen vpliv z manjšimi motnjami v delovanju destinacije.
3	Srednji	Opazne motnje v delovanju destinacije, ki zahtevajo dodatne ukrepe.
4	Velik	Resne motnje, večja gospodarska škoda ali pomemben vpliv na ugled destinacije.
5	Zelo velik	Dolgotrajne posledice za varnost, gospodarstvo, okolje ali ugled destinacije.

Tabela 3: Matrika ocenjevanja tveganj

Verjetnost / Vpliv	1	2	3	4	5
5 – Zelo visoka	5	10	15	20	25
4 – Visoka	4	8	12	16	20
3 – Srednja	3	6	9	12	15
2 – Nizka	2	4	6	8	10
1 – Zelo nizka	1	2	3	4	5

Tabela 4: Razvrstitev tveganj glede na stopnjo ogroženosti

Rezultat ocene tveganja	Stopnja tveganja	Prednost obravnave
1–5	Nizko tveganje	Spremljanje in redni preventivni ukrepi
6–10	Zmerno tveganje	Načrtovanje preventivnih ukrepov in pripravljenosti
11–15	Visoko tveganje	Prednostno upravljanje in priprava odzivnih ukrepov
16–25	Kritično tveganje	Neposredna prioriteta pri načrtovanju, spremljanju in ukrepanju

Metodologija ocenjevanja tveganj predstavlja podlago za identifikacijo ključnih kriznih scenarijev v destinaciji Vipavska dolina. Na podlagi rezultatov ocenjevanja so v nadaljevanju dokumenta določena prednostna področja upravljanja tveganj ter ukrepi za preprečevanje, pripravljenost, odzivanje in okrevanje po posameznih kriznih dogodkih.

2. PREDSTAVITEV DESTINACIJE VIPAVSKA DOLINA

Učinkovito upravljanje tveganj in kriznih dogodkov temelji na dobrem poznavanju značilnosti prostora, v katerem se tveganja pojavljajo. Naravne danosti, prometna povezanost, poseljenost, turistični tokovi, gospodarska struktura ter organiziranost deležnikov pomembno vplivajo na stopnjo izpostavljenosti posameznim tveganjem, obseg njihovih posledic in sposobnost učinkovitega odzivanja v kriznih razmerah.

Vipavska dolina je geografsko, gospodarsko in turistično raznoliko območje, ki ga zaznamujejo preplet alpskih, dinarskih in sredozemskih vplivov, bogata naravna in kulturna dediščina ter vse večja prepoznavnost na domačem in mednarodnem turističnem trgu. Destinacija temelji na razvoju trajnostnega turizma, kakovostnih doživetij ter tesni povezanosti med lokalnim okoljem, ponudniki turističnih storitev in obiskovalci.

Za namen tega kriznega načrta destinacija Vipavska dolina obsega območje Mestne občine Nova Gorica, Občine Ajdovščina in Občine Renče - Vogrsko. Območje povezujejo skupni turistični produkti, prometna in gospodarska povezanost ter skupni razvojni interesi na področju turizma.

Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina je osrednja destinacijska organizacija, ustanovljena leta 2020 s strani Mestne občine Nova Gorica, Občine Ajdovščina in Občine Vipava. Ustanovljen je bil z namenom enotnega razvoja, upravljanja in promocije turistične destinacije Nova Gorica in Vipavska dolina ter povezovanja ključnih deležnikov na področju turizma. Zavod deluje kot osrednja povezovalna institucija med občinami, turističnimi ponudniki, javnimi zavodi, lokalnimi skupnostmi, razvojnimi institucijami in drugimi partnerji, ki sodelujejo pri razvoju trajnostnega turizma. S svojim delovanjem spodbuja oblikovanje skupnih turističnih produktov, razvoj kakovosti ponudbe, digitalizacijo, promocijo destinacije na domačih in tujih trgih ter koordinacijo razvojnih projektov.

Poleg razvojne in promocijske vloge ima Zavod pomembno nalogo tudi na področju koordinacije deležnikov v primeru izrednih dogodkov, ki vplivajo na turistično dejavnost. Čeprav ni nosilec sistema zaščite in reševanja, predstavlja osrednjo kontaktno točko za usklajevanje informacij med turističnim sektorjem, občinami, pristojnimi državnimi institucijami in drugimi organizacijami. Njegova vloga je predvsem zagotavljanje pravočasnega obveščanja turističnih ponudnikov in obiskovalcev, koordinacija kriznega komuniciranja, podpora pri izvajanju ukrepov za zmanjševanje posledic kriznih dogodkov ter sodelovanje pri načrtovanju aktivnosti za obnovo in ponovno vzpostavitev zaupanja v destinacijo. Prav zaradi svoje povezovalne funkcije ima Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina ključno vlogo pri krepitvi odpornosti destinacije ter zagotavljanju usklajenega in učinkovitega odziva na krizne dogodke.

Posebnosti prostora, kot so izpostavljenost burji, požarna ogroženost naravnega okolja, poplavna območja ob reki Vipavi, pomembne prometne povezave ter organizacija večjih športnih, kulturnih in turističnih prireditev, predstavljajo dejavnike, ki jih je treba upoštevati pri načrtovanju kriznega managementa destinacije. Razumevanje teh značilnosti omogoča natančnejšo identifikacijo tveganj, učinkovitejše načrtovanje preventivnih ukrepov ter boljše usklajevanje deležnikov v primeru kriznih dogodkov.

V nadaljevanju so predstavljene ključne geografske, turistične, organizacijske in razvojne značilnosti destinacije, ki predstavljajo podlago za analizo tveganj in oblikovanje kriznih ukrepov v naslednjih poglavjih dokumenta.

Geografske in prostorske značilnosti destinacije Vipavska dolina

Destinacija Vipavska dolina se nahaja v zahodnem delu Slovenije in za namen tega kriznega načrta obsega območje Mestne občine Nova Gorica, Občine Ajdovščina in Občine Renče - Vogrsko. Območje predstavlja pomembno stičišče med osrednjo Slovenijo, Goriško regijo in sosednjo Italijo ter ima zaradi svoje lege pomembno prometno, gospodarsko in turistično vlogo.

Prostor destinacije zaznamuje raznolika geografska struktura, ki jo sestavljajo dolinsko območje reke Vipave, obsežna kmetijska in vinogradniška območja, kraški svet, gozdne površine ter hribovita območja Trnovske planote in njenega obrobja. Geografska raznolikost predstavlja pomembno razvojno prednost za turizem, hkrati pa povečuje izpostavljenost različnim vrstam naravnih in drugih tveganj.

Osrednja naravna os območja je reka Vipava s svojimi pritoki, ki pomembno vpliva na oblikovanje krajine in poselitve. Območje vključuje tudi več vodotokov, poplavnih območij in erozijsko občutljivih površin, zaradi česar so posamezni deli destinacije izpostavljeni povečani nevarnosti poplav, plazov in drugih hidroloških pojavov.

Podnebje na območju Vipavske doline je izrazito prehodno med celinskim in submediteranskim. Za območje so značilna vroča poletja, mile zime ter velika vremenska spremenljivost. Posebnost prostora predstavlja burja, močan severovzhodni veter, ki pomembno vpliva na promet, turistične aktivnosti, organizacijo dogodkov ter varnost obiskovalcev. Občasno lahko sunki burje dosežejo hitrosti, ki povzročajo motnje v prometu, škodo na infrastrukturi in povečano tveganje za nastanek izrednih dogodkov.

Pomemben prostorski dejavnik predstavlja tudi požarna ogroženost naravnega okolja. Sušna obdobja, visoke temperature, vegetacijske značilnosti ter vpliv vetra ustvarjajo pogoje za hitro širjenje požarov v naravi. Zaradi podnebnih sprememb in vse pogostejših vročinskih valov se požarna ogroženost območja dolgoročno povečuje.

Destinacija je dobro prometno povezana z ostalimi deli Slovenije in tujino. Ključno prometno povezavo predstavlja hitra cesta H4, ki povezuje Vipavsko dolino z osrednjo Slovenijo in italijanskim prometnim sistemom. Poleg cestnega omrežja območje prečkajo tudi pomembne regionalne prometnice, kolesarske poti in pohodniške povezave, ki pomembno prispevajo k turistični dostopnosti destinacije.

Z vidika upravljanja tveganj ima pomembno vlogo tudi bližina državne meje z Italijo. Čezmejna povezanost ustvarja dodatne razvojne priložnosti na področju turizma, hkrati pa zahteva usklajevanje določenih aktivnosti na področju varnosti, obveščanja, mobilnosti obiskovalcev in odzivanja v primeru večjih kriznih dogodkov.

Geografske in prostorske značilnosti destinacije pomembno vplivajo na njeno ranljivost ter sposobnost odzivanja na krizne dogodke. Razumevanje teh značilnosti predstavlja temelj za identifikacijo ključnih tveganj in pripravo ustreznih preventivnih ter odzivnih ukrepov, ki so predstavljeni v nadaljevanju dokumenta.

Operativno relevantne prostorske značilnosti za krizni management

Za krizni management destinacije so posebej pomembne naslednje prostorske značilnosti: hitra cesta H4 Razdrto-Vrtojba kot glavna dostopna os in hkrati potencialna točka prometnih zastojev, regionalne ceste proti Colu, Vipavi, Novi Gorici in Krasu, železniška povezava Ajdovščina-Nova

Gorica, letališče Ajdovščina z rekreativnim in športnim letenjem, magistralni plinovod na relaciji Hrušica-Vipava-Volčja Draga-Nova Gorica, vodotoki Vipava, Hubelj in Lokavšček ter območja večje požarne in plazovne ogroženosti na pobočjih Trnovske planote, Gore, Čavna in Vipavskih gričev.

Tabela 5: Prostorski elementi z neposrednim pomenom za krizno upravljanje turizma

Element prostora	Krizni pomen	Naloga destinacijskega managementa
Hitra cesta H4 in regionalne ceste	Dostopnost destinacije, evakuacijske poti, zastoji ob burji, nesrečah ali zaporah	Spremljanje prometnih informacij, preusmerjanje obiskovalcev, usklajeno obveščanje ponudnikov
Reka Vipava, Hubelj, Lokavšček in hudourniški vodotoki	Poplavlina in hudourniška ogroženost, vpliv na poti, dogodke in dostopnost	Opozorila za aktivnosti ob vodi, prilagoditev dogodkov, opozarjanje obiskovalcev
Trnovska planota, Gora, Čaven, rob Trnovske planote	Burja, požari v naravi, plazovi, športi na prostem	Spremljanje razmer, zapiranje ali odsvetovanje aktivnosti, komunikacija s ponudniki doživetij
Gozdovi in varovalni gozdovi	Požarna ogroženost, omejena dostopnost za intervencijo	Prepovedi kurjenja, opozorila pohodnikom in kolesarjem, podpora pri informiranju
Prireditveni prostori in stara vaška jedra	Koncentracija obiskovalcev, promet, javni red, evakuacija	Načrti obveščanja, sodelovanje z organizatorji in redarsko/policijsko službo
Digitalni kanali destinacije	Ključni vir informacij za obiskovalce pred in med krizo	Centralizirana objava preverjenih informacij in preprečevanje napačnih informacij

Turistični profil destinacije

Vipavska dolina se uvršča med prepoznavne turistične destinacije zahodne Slovenije, katerih razvoj temelji na trajnostnem turizmu, avtentičnih doživetjih ter povezovanju naravne in kulturne dediščine z lokalnim načinom življenja. Turistična ponudba destinacije je raznolika in temelji predvsem na vinskem in gastronomskem turizmu, aktivnem oddihu, kulturnem turizmu, prireditvah ter doživetjih v naravi.

Med ključne turistične produkte destinacije sodijo vinske ceste, obisk vinskih klet, gastronomska ponudba lokalnih ponudnikov, pohodništvo, kolesarjenje, športi na prostem, kulturne znamenitosti ter različni festivali in prireditve. Pomemben del turistične identitete predstavljajo tudi lokalni proizvodi, kulinarične zgodbe ter vse večja usmerjenost v trajnostna in butična turistična doživetja.

Destinacija privablja domače in tuje obiskovalce. Zaradi bližine Italije, dobre prometne dostopnosti ter lege med alpskim in sredozemskim prostorom predstavlja pomembno turistično območje za enodnevne obiskovalce, tranzitne goste ter obiskovalce, ki v destinaciji bivajo več dni. Struktura obiskovalcev je raznolika in vključuje goste iz Slovenije ter številnih evropskih držav, kar zahteva učinkovito večjezično krizno komuniciranje in prilagojeno obveščanje različnih ciljnih skupin.

Turistične aktivnosti so prostorsko razpršene po celotnem območju destinacije, vendar se posamezne oblike obiska koncentrirajo na določenih območjih. Večje število obiskovalcev se pojavlja v urbanem območju Nove Gorice, na območjih vinsko-kulinaričnih doživetij, ob priljubljenih kolesarskih in pohodniških trasah ter na lokacijah večjih kulturnih, športnih in turističnih prireditev. Takšna koncentracija obiskovalcev lahko v določenih okoliščinah poveča potrebo po usklajenem upravljanju varnosti, prometa in obveščanja javnosti.

Za turistični profil destinacije je značilna izrazita povezanost z naravnim okoljem. Velik del turistične ponudbe temelji na dejavnostih na prostem, zaradi česar je turistični sektor posebej občutljiv na vremenske razmere in druge naravne pojave. Močna burja, požari v naravnem okolju, vročinski valovi, neurja ali poplave lahko neposredno vplivajo na izvajanje turističnih aktivnosti, dostopnost posameznih območij ter varnost obiskovalcev.

Pomemben element turističnega profila predstavljajo tudi številne javne prireditve, športni dogodki, festivali, kulinarčne prireditve in druge oblike množičnega zbiranja obiskovalcev. Takšni dogodki pomembno prispevajo k prepoznavnosti destinacije, hkrati pa zahtevajo dodatno pozornost na področju varnosti, kriznega komuniciranja, prometne organizacije in pripravljenosti na izredne dogodke.

Z vidika kriznega managementa je za destinacijo značilna visoka stopnja povezanosti med turističnim gospodarstvom, lokalnimi skupnostmi, organizatorji dogodkov, javnimi institucijami in drugimi deležniki. Učinkovito upravljanje tveganj zato zahteva usklajeno sodelovanje vseh subjektov, ki s svojim delovanjem vplivajo na kakovost turistične izkušnje, varnost obiskovalcev in odpornost destinacije.

Razumevanje turističnega profila destinacije predstavlja pomembno podlago za identifikacijo tveganj, oceno ranljivosti posameznih turističnih produktov ter načrtovanje ukrepov za učinkovito odzivanje v primeru kriznih dogodkov.

2.1. Ključni deležniki destinacije

Učinkovito upravljanje kriznih dogodkov v turistični destinaciji zahteva sodelovanje številnih organizacij, institucij in posameznikov. Ker krizni dogodki pogosto vplivajo na več področij hkrati, je za uspešno odzivanje nujno usklajeno delovanje vseh deležnikov, ki sodelujejo pri razvoju, upravljanju, promociji in varovanju destinacije.

Destinacija Vipavska dolina vključuje različne javne in zasebne organizacije, ki imajo pomembno vlogo pri preprečevanju tveganj, pripravljenosti na krizne dogodke, odzivanju ob nastanku kriz ter obnovi delovanja po zaključku kriznih razmer. Posamezni deležniki imajo različne pristojnosti, odgovornosti in vire, vendar je njihovo sodelovanje ključno za zagotavljanje varnosti obiskovalcev, lokalnega prebivalstva in turističnega gospodarstva.

V preglednici so predstavljeni ključni deležniki destinacije ter njihove vloge v sistemu kriznega managementa.

Tabela 6: Ključni deležniki destinacije Vipavska dolina in njihove vloge v kriznem managementu

Deležnik	Vloga v destinaciji	Vloga v kriznem managementu	Stopnja vpliva
Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina	Upravljanje in promocija destinacije	Koordinacija kriznega komuniciranja, informiranje obiskovalcev, povezovanje deležnikov	Zelo visoka
Mestna občina Nova Gorica	Lokalna samouprava	Podpora pri koordinaciji ukrepov, sodelovanje pri obveščanju javnosti	Zelo visoka
Občina Ajdovščina	Lokalna samouprava	Podpora pri koordinaciji ukrepov, sodelovanje pri obveščanju javnosti	Zelo visoka
Občina Renče - Vogrsko	Lokalna samouprava	Podpora pri koordinaciji ukrepov, sodelovanje pri obveščanju javnosti	Visoka
Civilna zaščita	Zaščita in reševanje	Operativno vodenje ob naravnih in drugih nesrečah	Zelo visoka
Gasilske enote	Zaščita in reševanje	Posredovanje ob požarih, nesrečah in evakuacijah	Zelo visoka
Policija	Zagotavljanje javne varnosti	Vzdrževanje reda, varovanje območij, prometna ureditev	Zelo visoka
Zdravstvene ustanove in nujna medicinska pomoč	Zdravstveno varstvo	Oskrba poškodovanih in obvladovanje zdravstvenih kriz	Zelo visoka
Turistični ponudniki	Izvajanje turističnih storitev	Izvajanje zaščitnih ukrepov, obveščanje gostov	Visoka
Nastanitveni obrati	Sprejem in oskrba gostov	Skrb za varnost gostov, izvajanje evakuacijskih postopkov	Visoka
Organizatorji dogodkov	Organizacija prireditev	Upravljanje tveganj in varnosti na dogodkih	Visoka
Komunalna in infrastrukturna podjetja	Upravljanje infrastrukture	Zagotavljanje delovanja osnovnih storitev	Visoka
Upravljalci prometne infrastrukture	Upravljanje prometnih povezav	Zagotavljanje prometne varnosti in prevoznosti	Visoka
Mediji	Obveščanje javnosti	Posredovanje preverjenih informacij in kriznih obvestil	Srednja
Lokalno prebivalstvo	Soustvarjanje turistične ponudbe	Sodelovanje pri odzivanju in okrevanju destinacije	Visoka
Obiskovalci destinacije	Uporabniki turističnih storitev	Upoštevanje navodil pristojnih služb in organizatorjev	Srednja

Sodelovanje med deležniki predstavlja enega ključnih dejavnikov odpornosti destinacije. Jasno opredeljene odgovornosti, učinkovita komunikacija in medsebojno usklajeno delovanje omogočajo hitrejše odzivanje na krizne dogodke, zmanjšujejo njihove posledice ter prispevajo k hitrejši obnovi turističnih aktivnosti po zaključku kriznih razmer.

V nadaljevanju dokumenta so za posamezne deležnike podrobneje opredeljene njihove naloge,

pristojnosti in vloge v okviru organizacije kriznega managementa destinacije Vipavska dolina.

2.2. Analiza ranljivosti destinacije

Analiza ranljivosti destinacije povezuje prostorske, turistične in organizacijske značilnosti Vipavske doline s konkretnimi tveganji, ki so nato ocenjena v poglavju 3 in obdelana v odzivnih postopkih v poglavju 6. Namen poglavja ni ponavljanje ocene tveganj, temveč pojasnitev, zakaj so posamezna tveganja za turistično destinacijo pomembna.

Za potrebe tega kriznega načrta destinacijo sestavljajo Mestna občina Nova Gorica, Občina Ajdovščina in Občina Renče - Vogrsko. Območje zaznamujejo burja, vodotoki Vipava, Hubelj, Lokavšček in drugi hudourniki, požarno občutljivo naravno okolje, plazovno občutljiva pobočja, pomembne prometne povezave, čezmejna mobilnost, aktivni turizem, vinsko-gastronomska ponudba in večje javne prireditve.

Ranljivost destinacije izhaja iz prepleta naravnih, vremenskih, prometnih, infrastrukturnih, zdravstvenih, varnostnih, digitalnih, okoljskih in organizacijskih dejavnikov. Zato se v nadaljevanju uporablja enoten nabor tveganj: burja, požari v naravnem okolju, suša in vročinski valovi, nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih, negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije, poplave in hudourniški pojavi, zemeljski plazovi in podori, neurja in močni vetrovi, prometne motnje, potres, nalezljive bolezni, javna varnost in večje prireditve, nesreče z nevarnimi snovmi, onesnaženje vodnih virov, neeksplozivna ubojna sredstva, izpad kritične infrastrukture, kibernetški incidenti in pomanjkljiva koordinacija deležnikov.

Ključna turistična ranljivost Vipavske doline je odvisnost ponudbe od naravnega okolja, vremena, prometne dostopnosti in zaupanja obiskovalcev. Pohodništvo, kolesarjenje, jadralno padalstvo, vinsko-gastronomska doživetja, prireditve in obisk naravnih območij so neposredno odvisni od pravočasnega obveščanja, varnih poti, delujoče infrastrukture in jasne koordinacije med ponudniki, občinami in sistemom zaščite in reševanja.

Občinska in regijska gradiva zaščite in reševanja potrjujejo, da mora destinacija poleg najpogostejših vremenskih in požarnih tveganj upoštevati tudi redkejša, vendar potencialno zelo posledične dogodke, kot so potres, nesreče z nevarnimi snovmi, nalezljive bolezni, izpadi kritične infrastrukture in onesnaženje vodnih virov. Preglednica v nadaljevanju zato služi kot most med predstavitvijo prostora, analizo tveganj in operativnimi scenariji.

Uspešno upravljanje tveganj temelji na razumevanju ranljivosti prostora, turistične ponudbe in organiziranosti deležnikov. Ranljivost destinacije pomeni stopnjo občutljivosti posameznih sistemov, dejavnosti in skupin na krizne dogodke ter njihovo sposobnost prilagajanja, odzivanja in okrevanja po izrednih razmerah.

V nadaljevanju je zato združena preglednica ranljivosti in povezuje osnovno oceno ranljivosti z občinskimi in regijskimi strokovnimi podlagami.

Preglednica je neposredna podlaga za identifikacijo, oceno in razvrstitev tveganj v poglavju 3 ter za odzivne postopke v poglavju 6.

Tabela 7: Združena ocena ključnih ranljivosti destinacije Vipavska dolina z vidika turistične dejavnosti ter občinskih in regijskih gradiv

Področje ranljivosti / tveganje	Stopnja ranljivosti	Ključni dejavniki	Turistična ranljivost	Povezava z odzivnimi postopki
Burja	Zelo visoka	Pogost lokalni pojav, izpostavljenost doline, prometna občutljivost, vpliv na aktivnosti na prostem.	Omejitve prometa, odpovedi prireditev, nevarnost za kolesarje, pohodnike, padalce, obiskovalce prireditev in prireditveno opremo.	Poglavje 6.1
Požari v naravnem okolju	Zelo visoka	Sušna obdobja, vegetacija, kraški in gozdni robovi, veter, težja dostopnost posameznih območij.	Zapiranje območij, evakuacije, dim, odpoved outdoor doživetij in dogodkov, škoda za naravno okolje in ugled destinacije.	Poglavje 6.2
Suša in vročinski valovi	Visoka	Podnebne spremembe, visoke temperature, obremenitev vodnih virov, povečana požarna ogroženost.	Zdravstvena tveganja za obiskovalce, prilagajanje terminov aktivnosti, večja obremenitev ponudnikov in infrastrukture.	Poglavje 6.3
Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih	Visoka	Aktivni turizem, razgiban teren, burja, vročina, slabša pripravljenost posameznih obiskovalcev.	Poškodbe, reševalne intervencije, zapiranje poti, negativna medijska izpostavljenost, potreba po hitrem obveščanju.	Poglavje 6.4
Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije	Visoka	Hitro širjenje informacij na družbenih omrežjih,	Padec zaupanja, odpovedi, napačne informacije za	Poglavje 6.5

		medijska občutljivost kriznih dogodkov, odvisnost destinacije od ugleda.	obiskovalce, pritisk na ponudnike in destinacijsko organizacijo.	
Poplave in hudourniški pojavi	Visoka	Reka Vipava, Hubelj, Lokavšček in pritoki, intenzivne padavine, podvozi, nižje ležeče ceste in površine ob vodotokih.	Ogrožene poti, dogodki ob vodi, dostopnost nastanitev, kleti, parkirišč in posameznih turističnih lokacij.	Poglavje 6.6
Zemeljski plazovi in podori	Visoka	Pobočja Trnovske planote, Gore, Čavna, Vipavskih gričev in druga plazovno občutljiva območja.	Zapore lokalnih cest, nevarnost na pohodniških in kolesarskih poteh, ogroženost posameznih objektov in motnje v dostopnosti.	Poglavje 6.7
Potres	Srednja do visoka	Zahodna Slovenija je potresno izpostavljena; možne so verižne nesreče, poškodbe objektov in infrastrukture.	Preverjanje varnosti nastanitev, zapore cest, motnje oskrbe, potreba po usmerjanju gostov in usklajenih informacijah.	Poglavje 6.8
Nesreče z nevarnimi snovmi	Srednja do visoka	Industrijski obrati, skladiščenje, bencinski servisi, cestni in železniški prevoz nevarnih snovi.	Evakuacija ali zaklanjanje gostov, zapora območij, onesnaženje okolja, ugledni vpliv in potreba po jasnih navodilih.	Poglavje 6.9
Prometne motnje, prometne nesreče in zapore povezav	Visoka	Hitra cesta H4, regionalne in lokalne ceste, burja, nesreče, prireditve,	Omejena dostopnost destinacije, zamude gostov, odpovedi	Poglavje 6.10

		požari, plazovi in poplave.	programov, otežena evakuacija in logistika ponudnikov.	
Javna varnost in večje prireditve	Srednja do visoka	Koncentracija obiskovalcev, prometni režimi, alkohol, redarska služba, stara mestna jedra in prireditveni prostori.	Poškodbe, panika, prometni zastoji, odpoved ali prekinitev prireditev, potreba po usklajenem komuniciranju.	Poglavje 6.10
Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije	Srednja	Mobilnost obiskovalcev, čezmejna povezanost, javne prireditve, nastanitveni in gostinski obrati.	Omejitve gibanja, odpovedi dogodkov, padec povpraševanja, dodatni higienski in organizacijski ukrepi.	Poglavja 3, 5 in 7
Neeksplozirana ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem	Srednja	Regijska zgodovinska izpostavljenost NUS, požari, zemeljska dela, gibanje izven urejenih poti.	Zapiranje območij, nevarnost za obiskovalce in intervencijske službe, potreba po takojšnjem obveščanju 112.	Poglavja 3, 4 in 6.9
Izpad kritične infrastrukture	Srednja	Električna energija, voda, telekomunikacije, komunalna infrastruktura in prometni sistemi.	Motnje poslovanja nastanitev, gostinstva, TIC-ev, digitalnih kanalov, rezervacij in kriznega obveščanja.	Poglavja 3, 4, 5 in 7
Kibernetski incidenti in digitalni izpadi	Srednja	Odvisnost od spletne strani, družbenih omrežij, rezervacijskih sistemov in elektronske komunikacije.	Nedelovanje informacijskih kanalov, izguba podatkov, širjenje napačnih informacij in oteženo komuniciranje z obiskovalci.	Poglavja 3, 5 in 7
Onesnaženje vodnih virov	Srednja	Vodotoki, naravno okolje, nesreče z	Omejitve uporabe vode, vpliv na	Poglavja 3 in 6.9

		nevarnimi snovmi, komunalne in infrastrukturne motnje.	gostinstvo, nastanitve, outdoor aktivnosti, ugled in občutek varnosti.	
Pomanjkljiva koordinacija deležnikov	Srednja do visoka	Več občin, veliko ponudnikov, različne pristojnosti, potreba po hitrem prenosu informacij.	Počasnejši odziv, nasprotujoča si sporočila, podvajanje aktivnosti in večje posledice drugih kriznih dogodkov.	Poglavja 4, 5 in 7

Združena analiza ranljivosti kaže, da morajo biti v nadaljnji analizi tveganj in v kriznih scenarijih obravnavana ista tveganja. Najvišjo operativno prioriteto imajo tveganja, ki se lahko pojavijo pogosto in neposredno vplivajo na obiskovalce, promet, aktivnosti na prostem, prireditve, naravno okolje ali ugled destinacije. Tveganja z nižjo verjetnostjo, vendar večjimi možnimi posledicami, kot so potres, nesreče z nevarnimi snovmi in nalezljive bolezni, se obravnavajo kot obvezni del sistema pripravljenosti, čeprav niso vedno med najpogostejšimi dogodki.

3. ANALIZA TVEGANJ IN KRIZNIH SCENARIJEV

Analiza tveganj predstavlja osrednji del kriznega načrta, saj omogoča sistematično prepoznavanje, vrednotenje in razvrščanje dogodkov, ki lahko vplivajo na delovanje turistične destinacije. Namen analize je ugotoviti, katera tveganja predstavljajo največjo grožnjo za varnost obiskovalcev, lokalnega prebivalstva, turističnih ponudnikov, naravnega okolja, prometne dostopnosti ter ugled destinacije Vipavska dolina.

Analiza izhaja iz ranljivosti, opredeljenih v poglavju 2.2, in uporablja enoten nabor tveganj, ki se nato pojavlja tudi v odzivnih postopkih v poglavju 6. S tem je zagotovljena vsebinska sledljivost: prostorske in turistične ranljivosti se najprej prepoznajo, nato ocenijo po verjetnosti in posledicah, na koncu pa se zanje določijo odzivni postopki.

Pri oceni so bile upoštevane geografske, podnebne, infrastrukturne, turistične, organizacijske in komunikacijske značilnosti območja Mestne občine Nova Gorica, Občine Ajdovščina in Občine Renče - Vogrsko ter relevantna občinska in regijska gradiva zaščite in reševanja.

3.1. Metodologija ocenjevanja tveganj

Za potrebe kriznega načrta je uporabljena kvalitativna metoda ocenjevanja tveganj, ki temelji na kombinaciji verjetnosti pojava in posledic za turistično destinacijo. Takšen pristop omogoča primerjavo različnih vrst tveganj in določitev prioritetenih področij za preventivno delovanje, pripravljenost, krizno komuniciranje in okrevanje po dogodku.

Verjetnost izraža možnost, da se posamezen dogodek pojavi na območju destinacije. Posledice izražajo pričakovani vpliv na varnost ljudi, turistično dejavnost, infrastrukturo, naravno okolje, poslovanje ponudnikov, javno podobo destinacije in kontinuiteto delovanja.

Tabela 8: Stopnja verjetnosti pojava tveganja

Ocena	Stopnja verjetnosti	Opis
1	Zelo nizka	Dogodek je malo verjeten oziroma se pojavi izjemoma.
2	Nizka	Dogodek se lahko pojavi, vendar redko.
3	Srednja	Dogodek se občasno pojavlja oziroma obstaja realna možnost njegovega nastanka.
4	Visoka	Dogodek se pojavlja redno ali obstaja velika verjetnost njegovega nastanka.
5	Zelo visoka	Dogodek je pogost oziroma je njegov pojav skoraj pričakovan.

Tabela 9: Stopnja posledic tveganja

Ocena	Stopnja posledic	Opis
1	Zanemarljive	Minimalen vpliv na turistično dejavnost brez večjih motenj.
2	Manjše	Omejene motnje, ki jih je mogoče hitro odpraviti.
3	Zmerne	Opazne motnje v delovanju posameznih dejavnosti, območij ali ponudnikov.
4	Velike	Pomemben vpliv na varnost, dostopnost, poslovanje, okolje ali ugled destinacije.
5	Zelo velike	Resne posledice za ljudi, infrastrukturo, okolje, gospodarstvo ali dolgoročni ugled destinacije.

Tabela 10: Razvrstitev tveganj glede na skupno oceno

Skupna ocena	Stopnja tveganja	Pomen za upravljanje
1-5	Nizko tveganje	Spremljanje in osnovni preventivni ukrepi.
6-10	Zmerno tveganje	Redno spremljanje, pripravljeni osnovni odzivni postopki in vključitev v sistem obveščanja.
11-15	Visoko tveganje	Povečana pripravljenost, jasni odzivni postopki in redno preverjanje ukrepov.
16-25	Zelo visoko tveganje	Prednostno področje kriznega managementa, stalno spremljanje in vnaprej pripravljeni operativni ter komunikacijski postopki.

3.2. Identifikacija tveganj

Identifikacija tveganj je usklajena s poglavjem 2.2 in s poglavjem 6. V nadaljevanju so navedena vsa tveganja, ki so relevantna za turistično destinacijo in jih je treba upoštevati pri načrtovanju preprečevanja, pripravljenosti, odzivanja in okrevanja.

Tveganja so razvrščena v vsebinske skupine. Posamezen dogodek lahko sproži več posledic hkrati: požar lahko povzroči prometne zapore in negativno medijsko izpostavljenost, poplava lahko povzroči onesnaženje vodnih virov, potres pa lahko sproži poškodbe objektov, prekinitve oskrbe in nesreče z nevarnimi snovmi.

Tabela 11: Identificirana tveganja destinacije Vipavska dolina

Skupina tveganj	Tveganje	Kratek opis možnih posledic
Naravna in vremenska tveganja	Burja	Motnje v prometu, nevarnost za obiskovalce, odpoved aktivnosti in prireditve, poškodbe opreme in infrastrukture.
Naravna in vremenska tveganja	Požari v naravnem okolju	Ogrožanje ljudi, evakuacije, zapiranje območij, škoda na naravnem okolju in negativna medijska izpostavljenost.
Naravna in vremenska tveganja	Suša in vročinski valovi	Zdravstvena tveganja za obiskovalce, povečana požarna ogroženost, obremenitev vodnih virov in prilagoditev aktivnosti.
Naravna in vremenska tveganja	Poplave in hudourniški pojavi	Poškodbe infrastrukture, omejena dostopnost, nevarnost za aktivnosti ob vodi, zapore cest in poti.
Naravna in vremenska tveganja	Zemeljski plazovi in podori	Zapore lokalnih cest, poškodbe poti, ogroženost posameznih objektov in omejeno gibanje obiskovalcev.
Naravna in vremenska tveganja	Potres	Poškodbe objektov in infrastrukture, motnje oskrbe, verižne nesreče in potreba po usmerjanju gostov.
Naravna in vremenska tveganja	Neurja in močni vetrovi	Materialna škoda, motnje pri dejavnostih na prostem, nevarnost padajočih predmetov in prekinitev dogodkov.
Zdravstvena tveganja	Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije	Omejitev gibanja, odpovedi dogodkov, zmanjšanje povpraševanja in dodatni higienski ukrepi.
Prometna tveganja	Prometne motnje, prometne nesreče in zapore povezav	Omejena dostopnost destinacije, poškodbe oseb, zamude, odpovedi programov in otežena evakuacija.
Varnostna in dogodkovna tveganja	Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih	Poškodbe obiskovalcev, reševalne intervencije, zapiranje poti in ugledni vpliv.
Varnostna in dogodkovna tveganja	Javna varnost in večje prireditve	Množica, poškodbe, prometni zastoji, prekinitev dogodka, redarski ali policijski ukrepi.
Tehnološka in infrastrukturna tveganja	Izpad kritične infrastrukture	Motnje elektrike, vode, telekomunikacij, komunalnih storitev in poslovanja turističnih ponudnikov.
Tehnološka in infrastrukturna tveganja	Kibernetski incidenti in digitalni izpadi	Nedelovanje spletne strani, rezervacij, digitalnih kanalov, izguba podatkov in napačne informacije.
Okoljska tveganja	Onesnaženje vodnih virov	Vpliv na okolje, gostinstvo, nastanitve, aktivnosti ob vodi, javno zdravje in ugled destinacije.
Okoljska in varnostna tveganja	Neeksplozirana ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem	Nevarnost pri požarih, zemeljskih delih in gibanju izven urejenih poti; potreba po takojšnjem obveščanju 112.
Organizacijska tveganja	Pomanjkljiva koordinacija deležnikov	Počasnejši odziv, podvajanje aktivnosti, nasprotujoča si navodila in večje posledice

		drugih kriz.
Komunikacijska in reputacijska tveganja	Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije	Padec zaupanja, odpovedi rezervacij, širjenje netočnih informacij in dolgoročna škoda za podobo destinacije.

3.3. Ocena tveganj in matrika tveganj

Ocena tveganj je izvedena na enotni osnovi za vsa identificirana tveganja. Skupna ocena je zmnožek verjetnosti in posledic. Pri razlagi rezultatov je treba upoštevati, da se nekatera tveganja z nižjo verjetnostjo, vendar zelo velikimi posledicami, kljub zmerni številčni oceni obravnavajo kot obvezni del pripravljenosti destinacije.

Tabela 12: Ocena tveganj destinacije Vipavska dolina

Oznaka	Tveganje	Verjetnost	Posledice	Ocena	Stopnja tveganja	Utemeljitev
BU	Burja	5	4	20	Zelo visoko	Pogost pojav z neposrednim vplivom na promet, dogodke in aktivnosti na prostem.
PO	Požari v naravnem okolju	4	5	20	Zelo visoko	Visoka požarna ogroženost, možnost hitrega širjenja zaradi vetra in velik vpliv na varnost, okolje in ugled.
SV	Suša in vročinski valovi	4	4	16	Zelo visoko	Vpliv na zdravje obiskovalcev, vodne vire, požarno ogroženost in izvedbo outdoor aktivnosti.
ŠD	Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih	4	4	16	Zelo visoko	Velik pomen aktivnega turizma povečuje izpostavljenost obiskovalcev poškodbam in intervencijam.
NM	Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije	4	4	16	Zelo visoko	Hiter digitalni doseg lahko močno vpliva na zaupanje, rezervacije in prihodnje turistične tokove.
PP	Poplave in hudourniški pojavi	3	4	12	Visoko	Vodotoki in intenzivne padavine lahko povzročijo

						zapore, poškodbe infrastrukture in omejitve aktivnosti.
ZP	Zemeljski plazovi in podori	3	4	12	Visoko	Plazovno občutljiva pobočja lahko povzročijo zapore cest, ogroženost poti in motnje dostopnosti.
NV	Neurja in močni vetrovi	3	4	12	Visoko	Materialna škoda, motnje pri prireditvah in dejavnostih na prostem ter nevarnost za obiskovalce.
PM	Prometne motnje, prometne nesreče in zapore povezav	3	4	12	Visoko	H4 in regionalne ceste so ključne za dostopnost, evakuacijske poti in logistiko ponudnikov.
KD	Pomanjkljiva koordinacija deležnikov	3	4	12	Visoko	Neustrezna koordinacija lahko poveča posledice vseh drugih kriznih dogodkov.
EP	Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije	2	5	10	Zmerno	Nižja verjetnost, vendar zelo velike možne posledice za turizem in javne dogodke.
PT	Potres	2	5	10	Zmerno	Redkejši dogodek, vendar z možnostjo zelo velikih posledic in verižnih nesreč.
JP	Javna varnost in večje prireditve	3	3	9	Zmerno	Množični dogodki zahtevajo varnostne načrte, prometno ureditev in jasen komunikacijski protokol.
NS	Nesreče z nevarnimi snovmi	2	4	8	Zmerno	Možna potreba po evakuaciji ali zaklanjanju, zaporah območij in usklajenih informacijah.
OV	Onesnaženje vodnih virov	2	4	8	Zmerno	Vpliv na okolje, gostinstvo,

						nastanitve, aktivnosti ob vodi in ugled destinacije.
NUS	Neeksplozivna ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem	2	4	8	Zmerno	Relevantno za širšo regijo, zlasti pri požarih, zemeljskih delih in gibanju izven poti.
KI	Izpad kritične infrastrukture	2	3	6	Zmerno	Motnje elektrike, vode, telekomunikacij in komunalnih storitev lahko otežijo poslovanje in krizno komuniciranje.
KT	Kibernetski incidenti in digitalni izpadi	2	3	6	Zmerno	Odvisnost od digitalnih kanalov, rezervacijskih platform in elektronske komunikacije.

Tabela 13: Prednostna tveganja destinacije Vipavska dolina

Prioriteta	Tveganje	Ocena	Stopnja	Pomen za krizni management
1	Burja	20	Zelo visoko	Stalno spremljanje in hitra opozorila za promet, prireditve in aktivnosti na prostem.
2	Požari v naravnem okolju	20	Zelo visoko	Prednostni scenarij zaradi potencialno velikih posledic za varnost, okolje, dostopnost in ugled.
3	Suša in vročinski valovi	16	Zelo visoko	Povezano z zdravjem obiskovalcev, vodnimi viri, požarno ogroženostjo in prilagajanjem ponudbe.
4	Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih	16	Zelo visoko	Ključno zaradi outdoor identitete destinacije in pogostosti aktivnosti v naravnem okolju.
5	Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije	16	Zelo visoko	Lahko hitro preraste v reputacijsko krizo in vpliva na rezervacije ter zaupanje obiskovalcev.
6	Poplave in hudourniški pojavi	12	Visoko	Pomembno za vodotoke, ceste, prireditve ob vodi, kleti in dostopnost posameznih lokacij.
7	Zemeljski plazovi in podori	12	Visoko	Pomembno za lokalne ceste, pohodniške/kolesarske poti in pobočna območja.

8	Neurja in močni vetrovi	12	Visoko	Povezano z varnostjo na prostem, škodo na infrastrukturi in odpovedjo dogodkov.
9	Prometne motnje, prometne nesreče in zapore povezav	12	Visoko	Neposreden vpliv na dostopnost destinacije, evakuacijske poti in logistiko obiskovalcev.
10	Pomanjkljiva koordinacija deležnikov	12	Visoko	Prečno tveganje, ki lahko poslabša vsak krizni scenarij.
11	Potres	10	Zmerno z visokimi posledicami	Ni pogost, vendar mora biti vključen zaradi možnih hudih posledic in verižnih nesreč.
12	Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije	10	Zmerno z visokimi posledicami	Obvezna obravnava zaradi možnosti omejitev potovanj, prireditvev in poslovanja.
13	Javna varnost in večje prireditve	9	Zmerno	Zahteva preventivno načrtovanje, varnostne načrte in usklajeno komuniciranje.
14	Nesreče z nevarnimi snovmi	8	Zmerno	Redkejša, vendar zahtevajo hitro posredovanje preverjenih navodil pristojnih služb.
15	Onesnaženje vodnih virov	8	Zmerno	Lahko vpliva na okolje, gostinstvo, aktivnosti ob vodi in ugled destinacije.
16	Neeksplozivna ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem	8	Zmerno	Posebej pomembno pri požarih, zemeljskih delih in gibanju izven urejenih poti.
17	Izpad kritične infrastrukture	6	Zmerno	Vpliv na poslovanje ponudnikov, digitalne kanale in krizno obveščanje.
18	Kibernetski incidenti in digitalni izpadi	6	Zmerno	Vpliv na rezervacije, spletne informacije, podatke in ugled destinacije.

3.4. Prioritetna tveganja destinacije

Prioritetna tveganja so določena na podlagi ocene verjetnosti, posledic in njihove neposredne povezave s turističnim delovanjem destinacije. V primerjavi z osnovno oceno se pri interpretaciji upoštevajo tudi občinska in regijska gradiva, zato se nekatera tveganja z nižjo verjetnostjo, vendar večjimi možnimi posledicami, obravnavajo kot strateško pomembna.

V nadaljevanju so razložena vsa tveganja iz prednostne matrike, da je njihova obravnava skladna s poglavjem 2.2 in odzivnimi postopki v poglavju 6.

Burja

Burja je najbolj značilen vremenski pojav Vipavske doline in eno ključnih operativnih tveganj za turizem. Vpliva na cestni promet, kolesarjenje, pohodništvo, jadrarno padalstvo, prireditve na prostem in varnostčasne opreme. Ker je pojav pogost, mora destinacija imeti stalno pripravljen sistem spremljanja vremenskih opozoril, hitro obveščanje ponudnikov in jasna navodila obiskovalcem.

Požari v naravnem okolju

Požari v naravnem okolju so med najresnejšimi tveganji zaradi kombinacije suše, vegetacije, kraškega in gozdnega prostora ter burje, ki lahko pospeši širjenje ognja. Posledice so lahko evakuacije, zapiranje območij, dim, prometne omejitve, odpovedi doživetij in dolgoročna škoda za naravno podobo destinacije.

Suša in vročinski valovi

Suša in vročinski valovi vplivajo na zdravje obiskovalcev, izvajanje aktivnosti na prostem, obremenitev vodnih virov, porabo energije in požarno ogroženost. Tveganje se povečuje zaradi podnebnih sprememb, zato mora destinacija prilagajati termine aktivnosti, komunicirati priporočila za zaščito pred vročino in opozarjati na omejitve uporabe vode ali gibanja v naravi.

Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih

Aktivni turizem je ena od ključnih razvojnih usmeritev destinacije, zato so nesreče pri pohodništvu, kolesarjenju, trail teku, jadrarnem padalstvu in drugih dejavnostih realno tveganje. Tveganje se poveča ob burji, vročini, slabši opremljenosti obiskovalcev ali nepoznavanju terena. Ključni ukrepi so preventivna navodila, označene poti, usklajevanje z reševalnimi službami in varovanje zasebnosti poškodovanih.

Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije

Ugled destinacije je neposredno povezan z zaupanjem obiskovalcev. Neustrezen odziv na nesrečo, okoljski incident, nezadovoljstvo obiskovalcev ali širjenje netočnih informacij lahko povzroči reputacijsko krizo. Destinacija mora zato komunicirati hitro, preverjeno, enotno in brez ugiibanj.

Poplave in hudourniški pojavi

Poplave in hudourniški pojavi so vezani predvsem na reko Vipavo, Hubelj, Lokavšček in druge vodotoke ter na intenzivne padavine. Za turizem so pomembni zaradi vpliva na dostopnost, poti, podvoze, parkirišča, prireditvene lokacije, kleti in aktivnosti ob vodi. Ob povečani nevarnosti je treba zapirati ogrožene lokacije, odsvetovati gibanje ob vodi in pripraviti alternativne programe.

Zemeljski plazovi in podori

Zemeljski plazovi in podori so pomembni predvsem na pobočnih in erozijsko občutljivih območjih. Lahko povzročijo zapore lokalnih cest, poškodbe pohodniških in kolesarskih poti, ogroženost posameznih objektov ter motnje v oskrbi. Za destinacijo je ključno, da nevarna območja po opozorilih ali dogodkih izloči iz turistične uporabe do potrditve varnosti.

Neurja in močni vetrovi

Neurja, močni vetrovi, toča in intenzivne padavine lahko povzročijo materialno škodo, padanje vej, poškodbe prireditvene opreme, motnje v prometu in prekinitev aktivnosti na prostem. Zaradi vse večje pogostosti ekstremnih vremenskih pojavov morajo organizatorji dogodkov in outdoor ponudniki imeti vnaprej pripravljene kriterije za odpoved ali prestavitev aktivnosti.

Prometne motnje, prometne nesreče in zapore povezav

Dostopnost destinacije je močno odvisna od hitre ceste H4, regionalnih in lokalnih cest. Burja, požari, poplave, plazovi, prometne nesreče in množični prihodi na prireditve lahko povzročijo zapore ali zastoje. To vpliva na prihod gostov, izvedbo programov, dostavo, evakuacijske poti in

zadovoljstvo obiskovalcev.

Pomanjkljiva koordinacija deležnikov

Ker destinacijo sestavlja več občin in velik nabor javnih ter zasebnih deležnikov, je pomanjkljiva koordinacija samostojno tveganje. Nejasne pristojnosti, neažurni kontakti ali nasprotujoča si sporočila lahko povečajo posledice drugih kriznih dogodkov. Zato so ključni krizna skupina, kontaktni seznam, enotna sporočila in redne vaje.

Potres

Potres je manj pogost, vendar lahko povzroči zelo velike posledice: poškodbe objektov, zapore cest, motnje v oskrbi, plazove, požare, nesreče z nevarnimi snovmi in potrebo po začasni nastanitvi ali usmerjanju gostov. Zaradi verižnih posledic mora biti vključen v sistem pripravljenosti, čeprav ni najpogostejše turistično tveganje.

Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije

Zdravstvene krize lahko povzročijo omejitve potovanj, odpovedi dogodkov, padec povpraševanja, dodatne higienske ukrepe in spremembe v vedenju obiskovalcev. Zaradi čezmejne lege in mobilnosti obiskovalcev mora destinacija spremljati navodila pristojnih zdravstvenih institucij in usklajeno obveščati ponudnike.

Javna varnost in večje prireditve

Večje prireditve, stara mestna jedra, športni parki, festivalne lokacije in javne površine pomenijo povečano koncentracijo ljudi. Tveganja so poškodbe, panika, prometni zastoji, alkohol, izgubljene osebe, prekinitev dogodka ali potreba po policijskem ukrepanju. Organizatorji morajo imeti varnostne načrte, jasne evakuacijske poti in kontaktno točko za nujne službe.

Nesreče z nevarnimi snovmi

Nesreče z nevarnimi snovmi so lahko povezane z industrijskimi obrati, skladiščenjem, bencinskimi servisi ali prevozom po cestah in železnici. Za turizem so kritične zaradi potrebe po zaklanjanju ali evakuaciji, zaporah območij, onesnaženju in uglednem vplivu. Destinacija mora posredovati izključno navodila pristojnih služb.

Onesnaženje vodnih virov

Onesnaženje vodnih virov lahko vpliva na javno zdravje, gostinstvo, nastanitve, aktivnosti ob vodi in naravno podobo destinacije. Lahko nastane kot samostojen okoljski dogodek ali kot posledica poplav, nesreč z nevarnimi snovmi ali infrastrukturnih motenj. Komunikacija mora biti jasna glede uporabe vode, prizadetih območij in odprave omejitev.

Neeksplodirana ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem

NUS oziroma nevarne najdbe na prostem so relevantne za širše severnoprimorsko območje, zlasti pri požarih, zemeljskih delih in gibanju izven urejenih poti. Za turizem je pomembno, da se obiskovalcev ne spodbuja k raziskovanju zaprtih ali neurejenih območij ter da se ob najdbi takoj obvesti 112.

Izpad kritične infrastrukture

Izpad električne energije, vode, telekomunikacij ali komunalnih storitev lahko povzroči motnje pri nastanitvah, gostinstvu, TIC-ih, plačilnih sistemih, rezervacijah in kriznem komuniciranju. Čeprav so ti dogodki pogosto kratkotrajni, lahko ob večji sezonski obremenitvi hitro vplivajo na zadovoljstvo gostov in delovanje ponudnikov.

Kibernetski incidenti in digitalni izpadi

Kibernetski incidenti vključujejo napade na spletno stran, družbena omrežja, e-pošto, rezervacijske

sisteme ali podatkovne baze. Posledice so lahko izguba podatkov, napačne informacije, nedelovanje komunikacijskih kanalov in reputacijska škoda. Destinacija mora imeti nadomestne komunikacijske kanale in jasen postopek potrjevanja uradnih informacij.

Sklepne ugotovitve

Analiza tveganj potrjuje, da mora destinacija Vipavska dolina vzpostaviti uravnotežen sistem pripravljenosti: največ stalne pozornosti zahtevajo burja, požari, vročina, outdoor nesreče in reputacijska tveganja, hkrati pa morajo biti v načrt vključena tudi redkejša, vendar potencialno zelo posledična tveganja, kot so potres, nesreče z nevarnimi snovmi, epidemije in izpadi kritične infrastrukture. Enoten seznam tveganj v poglavjih 2.2, 3 in 6 zagotavlja razumljivo povezavo med ranljivostmi, oceno tveganj in odzivnimi postopki.

4. ORGANIZACIJA KRIZNEGA MANAGEMENTA DESTINACIJE

Učinkovito upravljanje kriznih dogodkov zahteva jasno opredeljeno organizacijsko strukturo, določene odgovornosti posameznih deležnikov ter usklajeno delovanje vseh organizacij in institucij, ki sodelujejo pri upravljanju turistične destinacije. Ne glede na vrsto kriznega dogodka je hitrost odziva, kakovost odločanja in učinkovitost komunikacije v veliki meri odvisna od stopnje pripravljenosti organizacije kriznega managementa.

Za potrebe tega dokumenta obravnavamo destinacijo Vipavska dolina kot območje treh občin in sicer Mestne občine Nova Gorica, Občine Ajdovščina in Občine Renče – Vogrsko ter vključuje širok nabor turističnih ponudnikov, javnih institucij, organizatorjev dogodkov, lokalnih skupnosti, zaščitno-reševalnih služb in drugih deležnikov. Zaradi raznolikosti deležnikov in kompleksnosti turističnega sistema je vzpostavitev učinkovitega kriznega managementa ključnega pomena za zagotavljanje pravočasnega in usklajenega odzivanja ob kriznih dogodkih.

Namen organizacije kriznega managementa je zagotoviti jasno razdelitev nalog, odgovornosti in pristojnosti med posameznimi deležniki ter vzpostaviti postopke sodelovanja, ki omogočajo hitro sprejemanje odločitev, učinkovito izmenjavo informacij in usklajeno izvajanje ukrepov. Dobro organiziran sistem kriznega managementa zmanjšuje tveganje za napačne odločitve, podvajanje aktivnosti, neustrezno komunikacijo ter druge organizacijske pomanjkljivosti, ki lahko povečajo posledice kriznih dogodkov.

Organizacija kriznega managementa destinacije Vipavska dolina temelji na načelih sodelovanja, odgovornosti, transparentnosti, pravočasnega obveščanja in stalne pripravljenosti. Poseben poudarek je namenjen sodelovanju med turističnimi organizacijami, občinami, ponudniki turističnih storitev, organizatorji dogodkov, javnimi službami ter pristojnimi organi zaščite in reševanja.

V nadaljevanju poglavja so opredeljeni ključni deležniki kriznega managementa, njihove vloge in odgovornosti, način aktivacije kriznega managementa ter organizacijska struktura odločanja in komuniciranja v času kriznih dogodkov.

4.1. Organizacijska struktura kriznega managementa

Učinkovito krizno upravljanje zahteva jasno opredeljeno organizacijsko strukturo, ki omogoča hitro sprejemanje odločitev, učinkovito koordinacijo deležnikov ter pravočasno izvajanje ukrepov za zmanjševanje posledic kriznih dogodkov. Organizacijska struktura kriznega managementa destinacije Vipavska dolina temelji na sodelovanju javnega, zasebnega in nevladnega sektorja ter vključuje vse ključne organizacije, ki lahko sodelujejo pri preprečevanju, obvladovanju in odpravljanju posledic kriznih dogodkov.

Organizacija kriznega managementa je zasnovana na več ravneh odločanja in izvajanja aktivnosti. Strateško raven predstavljajo občine in destinacijska organizacija, operativno raven predstavljajo turistični ponudniki in organizatorji dogodkov, podporno raven pa sestavljajo zaščitno-reševalne službe ter druge pristojne institucije.

Slika 1: Organizacijska shema kriznega managementa destinacije Vipavska dolina



Tabela 14: Ključni deležniki kriznega managementa

Skupina deležnikov	Vloga v kriznem managementu
Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina	Koordinacija turističnega sektorja, krizno komuniciranje, informiranje obiskovalcev in medijev.
Mestna občina Nova Gorica	Sodelovanje pri odločanju, koordinacija občinskih služb in podpora pri izvajanju ukrepov.
Občina Ajdovščina	Sodelovanje pri odločanju, koordinacija občinskih služb in podpora pri izvajanju ukrepov.
Občina Renče-Vogrsko	Sodelovanje pri odločanju, koordinacija občinskih služb in podpora pri izvajanju ukrepov.
Turistični ponudniki	Izvajanje zaščitnih ukrepov, obveščanje gostov, sodelovanje pri odzivanju na krizne dogodke.
Nastanitveni ponudniki	Zagotavljanje varnosti gostov, izvajanje evakuacijskih postopkov in posredovanje informacij obiskovalcem.
Gostinski ponudniki	Sodelovanje pri obveščanju gostov in izvajanju zaščitnih ukrepov.
Organizatorji dogodkov	Spremljanje tveganj, izvajanje varnostnih načrtov in koordinacija ob izrednih dogodkih.
Civilna zaščita	Koordinacija zaščitnih in reševalnih aktivnosti v primeru večjih izrednih dogodkov.
Gasilske enote	Posredovanje ob požarih, naravnih nesrečah in drugih intervencijah.

Skupina deležnikov	Vloga v kriznem managementu
Policija	Zagotavljanje javnega reda, varnosti obiskovalcev in usmerjanje prometa.
Nujna medicinska pomoč	Zdravstvena oskrba poškodovanih in nujna medicinska pomoč.
Regijski center za obveščanje (112)	Sprejemanje prijav dogodkov in aktivacija pristojnih služb.
Mediji	Posredovanje preverjenih informacij javnosti.
Lokalno prebivalstvo	Sodelovanje pri izvajanju ukrepov ter posredovanje informacij pristojnim institucijam.

Vzpostavljena organizacijska struktura omogoča jasno določitev odgovornosti posameznih deležnikov ter zagotavlja učinkovito sodelovanje med javnimi institucijami, turističnim gospodarstvom in zaščitno-reševalnimi službami. Takšna organiziranost predstavlja temelj za uspešno odzivanje na krizne dogodke ter zmanjševanje njihovih posledic za destinacijo Vipavska dolina.

4.2. Krizna skupina destinacije Vipavska dolina

Krizna skupina destinacije Vipavska dolina predstavlja osrednje koordinacijsko telo za upravljanje kriznih dogodkov, ki lahko vplivajo na varnost obiskovalcev, delovanje turističnih ponudnikov, ugled destinacije ali izvajanje turističnih aktivnosti na območju Mestne občine Nova Gorica, Občine Ajdovščina in Občine Renče-Vogrsko.

Namen krizne skupine je zagotavljanje hitrega, usklajenega in učinkovitega odzivanja na krizne dogodke ter koordinacija vseh ključnih deležnikov, ki sodelujejo pri preprečevanju, obvladovanju in odpravljanju posledic kriznih situacij. Krizna skupina deluje kot osrednja točka odločanja, usklajevanja informacij in kriznega komuniciranja.

Sestava krizne skupine

Krizna skupina destinacije Vipavska dolina je sestavljena iz predstavnikov ključnih organizacij in institucij, ki imajo pomembno vlogo pri upravljanju turistične destinacije in odzivanju na krizne dogodke.

Tabela 15: Predlagana sestava krizne skupine

Funkcija	Predstavnik
Vodja krizne skupine	Direktor Zavoda za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina oziroma pooblaščen oseba
Namestnik vodje krizne skupine	Predstavnik ene izmed sodelujočih občin
Koordinator kriznega komuniciranja	Odgovorna oseba za odnose z javnostmi oziroma marketing destinacije
Predstavnik Mestne občine Nova Gorica	Pooblaščen predstavnik občine
Predstavnik Občine Ajdovščina	Pooblaščen predstavnik občine
Predstavnik Občine Renče-Vogrsko	Pooblaščen predstavnik občine
Predstavnik turističnega gospodarstva	Predstavnik turističnih ponudnikov oziroma gospodarskih subjektov
Predstavnik organizatorjev dogodkov	Po potrebi glede na vrsto dogodka
Predstavnik Civilne zaščite	Predstavnik pristojne službe
Predstavnik Policije	Po potrebi glede na vrsto dogodka
Predstavnik Gasilske službe	Po potrebi glede na vrsto dogodka
Predstavnik zdravstvene službe	Po potrebi glede na vrsto dogodka

Naloge krizne skupine

Naloge krizne skupine vključujejo:

- spremljanje tveganj in kriznih dogodkov,
- ocenjevanje stopnje ogroženosti destinacije,
- sprejemanje odločitev o aktivaciji kriznega načrta,
- usklajevanje aktivnosti vseh deležnikov,
- določanje prioritetenih ukrepov,
- organizacijo kriznega komuniciranja,
- obveščanje javnosti in turističnih ponudnikov,
- spremljanje razvoja kriznega dogodka,
- koordinacijo aktivnosti po zaključku kriznega dogodka,
- pripravo analiz in poročil po zaključeni krizi.

Aktivacija krizne skupine

Krizna skupina se aktivira ob dogodkih, ki lahko pomembno vplivajo na delovanje destinacije, varnost obiskovalcev ali ugled turistične destinacije.

Aktivacijo lahko predlaga:

- direktor Zavoda za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina,
- župan ene izmed sodelujočih občin,
- Civilna zaščita,
- Policija,
- drugi pristojni organi ali službe.

Odločitev o aktivaciji sprejme vodja krizne skupine oziroma njegov namestnik.

Način delovanja krizne skupine

Krizna skupina deluje po načelu centraliziranega odločanja in usklajenega izvajanja ukrepov. V času kriznega dogodka se vzpostavi redna izmenjava informacij med člani skupine, turističnimi ponudniki, občinami ter pristojnimi službami.

Komunikacija med člani krizne skupine poteka preko telefonskih konferenc, elektronske pošte, namenskih komunikacijskih kanalov ter izrednih sestankov. Glede na obseg kriznega dogodka se lahko vzpostavi tudi operativni krizni center, ki koordinira izvajanje aktivnosti na terenu.

Načelo enotnega komuniciranja

Za zagotavljanje verodostojnega in usklajenega obveščanja javnosti krizna skupina določi enotnega govornika oziroma pooblaščenega osebo za komuniciranje. Vse uradne informacije, povezane s kriznim dogodkom, se javnosti posredujejo preko vnaprej določenih komunikacijskih kanalov, s čimer se zmanjšuje možnost širjenja napačnih ali nepreverjenih informacij.

Učinkovitost delovanja krizne skupine je ključni dejavnik uspešnega kriznega managementa destinacije, saj omogoča hitro odzivanje, zmanjševanje posledic kriznih dogodkov ter ohranjanje zaupanja obiskovalcev, lokalnega prebivalstva in drugih deležnikov.

4.3. Sodelovanje s sistemom zaščite in reševanja

Za območje destinacije je ključna povezava z Regijskim centrom za obveščanje Nova Gorica (ReCO Nova Gorica), Izpostavo URSZR Nova Gorica, občinskimi štabi Civilne zaščite, gasilskimi enotami, policijo, nujno medicinsko pomočjo, upravljavci cest in komunalnimi službami. Izpostava URSZR

Nova Gorica pokriva območje 13 občin severnoprimske regije, med njimi Mestno občino Nova Gorica, Renče - Vogrsko in Ajdovščino, ter predstavlja ključno regijsko raven za povezovanje ocen ogroženosti, regijskih načrtov ZRP in operativnega obveščanja.

Tabela 16: Povezava kriznega managementa destinacije s sistemom ZRP

Organ/slужba	Primarna vloga	Vloga destinacijskega managementa
ReCO Nova Gorica / 112	Sprejem obvestil, alarmiranje, aktiviranje pristojnih služb	Ne kliče javnosti mimo sistema 112; preverja informacije in jih uporablja za obvestila obiskovalcem
Izpostava URSZR Nova Gorica	Regijsko usklajevanje ocen ogroženosti, načrtov ZRP in pripravljenosti	Upoštevanje regijskih ocen in načrtov pri pripravi turističnih ukrepov
Občinski štabi CZ	Operativno vodenje zaščite, reševanja in pomoči na občinski ravni	Prilagoditev turističnih aktivnosti navodilom CZ in podpora pri obveščanju ponudnikov
Gasilske enote in GRC/PGD	Intervencije ob požarih, nesrečah, poplavl in tehničnem reševanju	Podpora pri preventivnih opozorilih, prepovedih kurjenja in obveščanju obiskovalcev
Policija	Javni red, prometna varnost, varovanje območij	Usklajevanje informacij o prometu, zaporah, evakuaciji in varnosti prirediteljev
NMP in zdravstvene ustanove	Nujna medicinska pomoč in zdravstvena oskrba	Usmerjanje obiskovalcev, priprava sporočil o vročini, poškodbah in zdravstvenih tveganjih
Upravljalci infrastrukture	Ceste, voda, elektrika, telekomunikacije, komunalne storitve	Pravočasno obveščanje ponudnikov in gostov o motnjah ter alternativah

Upravljanje kriznih dogodkov v turistični destinaciji Vipavska dolina temelji na tesnem sodelovanju med turističnim sektorjem in sistemom zaščite in reševanja Republike Slovenije. Pri krizah, ki ogrožajo življenje, zdravje ljudi, premoženje ali okolje, imajo vodilno vlogo pristojne institucije sistema zaščite in reševanja, predvsem Civilna zaščita, gasilske enote, Policija Republike Slovenije, nujna medicinska pomoč ter druge pristojne službe.

Vloga Zavoda za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina ter krizne skupine destinacije ni prevzemanje nalog zaščite in reševanja, temveč podpora pristojnim institucijam pri obveščanju turistov, koordinaciji turističnih ponudnikov ter izvajanju aktivnosti kriznega komuniciranja.

Sodelovanje med deležniki vključuje:

- izmenjavo informacij o tveganjih in kriznih dogodkih,
- sodelovanje pri preventivnih aktivnostih,
- sodelovanje pri usposabljanjih in vajah,
- koordinacijo obveščanja turistov in turističnih ponudnikov,
- podporo pri izvajanju evakuacijskih postopkov,
- sodelovanje pri obnovi turistične dejavnosti po zaključku krize.

Za učinkovito delovanje sistema je pomembno, da krizna skupina destinacije vzdržuje redne kontakte s pristojnimi institucijami ter zagotavlja ažurnost kontaktnih podatkov in komunikacijskih poti.

V primeru večjih kriznih dogodkov krizna skupina po potrebi zbira tudi podatke o številu obiskovalcev na območju destinacije, zasedenosti nastanitvenih kapacitet ter lokacijah večjih turističnih skupin. Zbrane informacije lahko služijo kot podpora pristojnim službam pri načrtovanju zaščitnih ukrepov, evakuacijskih postopkov in kriznega komuniciranja.

4.4. Vloge in odgovornosti deležnikov

Učinkovito upravljanje kriznih dogodkov je odvisno od jasne razdelitve odgovornosti med vse deležnike, ki sodelujejo pri upravljanju turistične destinacije. V času kriznih dogodkov mora vsak deležnik poznati svoje naloge, pristojnosti in odgovornosti, saj se s tem zmanjšuje možnost podvajanja aktivnosti, nejasnosti pri odločanju in zamud pri odzivanju.

Vloge in odgovornosti posameznih deležnikov v kriznem managementu destinacije Vipavska dolina so opredeljene v nadaljevanju.

Tabela 17: Vloge in odgovornosti ključnih deležnikov

Deležnik	Ključne odgovornosti
Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina	Koordinacija kriznega managementa destinacije, aktivacija krizne skupine, koordinacija kriznega komuniciranja, obveščanje turističnih ponudnikov, medijev in obiskovalcev.
Mestna občina Nova Gorica	Sodelovanje pri odločanju in koordinaciji ukrepov na območju občine, podpora kriznemu komuniciranju, sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami.
Občina Ajdovščina	Izvajanje občinskih pristojnosti na področju kriznega odzivanja, sodelovanje pri obveščanju javnosti in koordinaciji aktivnosti.
Občina Renče-Vogrsko	Koordinacija aktivnosti na območju občine ter sodelovanje pri izvajanju ukrepov za zaščito obiskovalcev in prebivalcev.
Turistični ponudniki	Izvajanje zaščitnih ukrepov, obveščanje gostov, sodelovanje pri evakuacijah, zagotavljanje varnosti obiskovalcev in posredovanje informacij krizni skupini.
Nastanitveni ponudniki	Skrb za varnost gostov, izvajanje evakuacijskih postopkov, posredovanje informacij gostom in sodelovanje z intervencijskimi službami.
Gostinski ponudniki	Obveščanje gostov, izvajanje navodil pristojnih služb ter sodelovanje pri zaščitnih ukrepih.
Organizatorji dogodkov	Spremljanje tveganj, izvajanje varnostnih načrtov, odpoved ali prilagoditev dogodkov ter koordinacija z organizatorji in pristojnimi službami.
Turistični vodniki in outdoor ponudniki	Spremljanje razmer na terenu, zagotavljanje varnosti obiskovalcev ter takojšnje obveščanje pristojnih služb o izrednih dogodkih.
Civilna zaščita	Koordinacija zaščitnih in reševalnih aktivnosti, ocena ogroženosti ter izvajanje zaščitnih ukrepov ob večjih kriznih dogodkih.
Gasilske enote	Posredovanje ob požarih, tehničnih intervencijah, naravnih nesrečah in drugih izrednih dogodkih.
Policija	Zagotavljanje javnega reda in miru, varnosti obiskovalcev, usmerjanje prometa ter sodelovanje pri evakuacijah.
Nujna medicinska pomoč	Nudenje nujne zdravstvene oskrbe poškodovanim ali ogroženim osebam.
Regijski center za obveščanje (112)	Sprejemanje obvestil o izrednih dogodkih, aktiviranje pristojnih služb in posredovanje informacij.
Mediji	Posredovanje preverjenih informacij javnosti in sodelovanje pri obveščanju prebivalcev ter obiskovalcev.

Deležnik	Ključne odgovornosti
Lokalno prebivalstvo	Upoštevanje navodil pristojnih služb, sodelovanje pri izvajanju zaščitnih ukrepov ter posredovanje informacij o dogodkih.

Odgovornost za krizno komuniciranje

Posebno vlogo v kriznem managementu ima krizno komuniciranje, saj lahko kakovost in hitrost posredovanih informacij pomembno vplivata na obseg posledic kriznega dogodka.

Za koordinacijo kriznega komuniciranja je odgovoren Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina oziroma oseba, ki jo za to pooblasti krizna skupina.

Njene naloge vključujejo:

- pripravo in posredovanje uradnih informacij,
- koordinacijo komunikacije z mediji,
- spremljanje objav v medijih in na družbenih omrežjih,
- odpravljanje napačnih informacij,
- obveščanje turističnih ponudnikov,
- pripravo sporočil za obiskovalce,
- koordinacijo komunikacije med deležniki.

Vse javne informacije morajo biti pravočasne, usklajene, preverjene in posredovane preko uradnih komunikacijskih kanalov.

Načelo skupne odgovornosti

Krizni management destinacije Vipavska dolina temelji na načelu skupne odgovornosti vseh deležnikov. Posamezni deležniki so odgovorni za izvajanje svojih nalog in pristojnosti, hkrati pa so dolžni sodelovati z drugimi organizacijami in institucijami, ki sodelujejo pri upravljanju kriznih dogodkov.

Le usklajeno delovanje vseh deležnikov omogoča učinkovito preprečevanje kriz, zmanjševanje njihovih posledic ter hitro obnovitev normalnega delovanja turistične destinacije po zaključku kriznega dogodka.

4.5. Aktivacija kriznega načrta

Za zagotavljanje hitrega, usklajenega in učinkovitega odzivanja na krizne dogodke destinacija Vipavska dolina uporablja sistem postopne aktivacije kriznega načrta. Namen sistema je zagotoviti pravočasno ukrepanje glede na stopnjo ogroženosti ter preprečiti, da bi se manjši incidenti razvili v večje krizne dogodke.

Aktivacija kriznega načrta temelji na oceni tveganja, pričakovanih posledicah dogodka ter vplivu na obiskovalce, turistične ponudnike, lokalno prebivalstvo in ugled destinacije.

Tabela 18: Stopnje aktivacije kriznega načrta

Stopnja	Naziv stopnje	Značilnosti	Aktivnosti
1	Spremljanje razmer	Povečana možnost nastanka dogodka ali manjši incident brez večjih posledic.	Spremljanje razmer, obveščanje ključnih informacij, zbiranje obveščanje deležnikov.

Stopnja	Naziv stopnje	Značilnosti	Aktivnosti
2	Povečana pripravljenost	Dogodek lahko vpliva na delovanje dela destinacije ali posameznih ponudnikov.	Obveščanje članov krizne skupine, priprava komunikacijskih aktivnosti, povečano spremljanje razvoja dogodka.
3	Aktivacija krizne skupine	Dogodek pomembno vpliva na turistično dejavnost, varnost obiskovalcev ali ugled destinacije.	Sklic krizne skupine, koordinacija deležnikov, izvajanje zaščitnih ukrepov, aktivacija kriznega komuniciranja.
4	Izredne razmere	Obsežen krizni dogodek z velikimi posledicami za destinacijo.	Polna aktivacija kriznega načrta, stalno delovanje krizne skupine, intenzivno sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami in občinami.

Merila za aktivacijo

Aktivacija posamezne stopnje se lahko izvede ob nastopu enega ali več naslednjih dogodkov:

- pojav večjega požara v naravnem okolju,
- močna burja ali druge ekstremne vremenske razmere,
- poplave, plazovi ali druge naravne nesreče,
- večje prometne nesreče z udeležbo obiskovalcev,
- nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih,
- izredni zdravstveni dogodki,
- odpoved večjih turističnih prireditev,
- večji izpadi infrastrukture ali oskrbe,
- kibernetiski incidenti,
- negativna medijska izpostavljenost z vplivom na ugled destinacije,
- drugi dogodki, ki lahko pomembno vplivajo na delovanje destinacije.

Postopek aktivacije

Pobudo za aktivacijo kriznega načrta lahko podajo:

- Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina,
- Mestna občina Nova Gorica,
- Občina Ajdovščina,
- Občina Renče–Vogrsko,
- Civilna zaščita,
- Policija,
- Gasilske enote,
- organizatorji dogodkov,
- turistični ponudniki,
- drugi pristojni organi in institucije.

Končno odločitev o aktivaciji sprejme vodja krizne skupine oziroma njegov namestnik na podlagi razpoložljivih informacij in ocene stopnje ogroženosti.

Postopek obveščanja ob aktivaciji

Po aktivaciji kriznega načrta se zagotovi takojšnje obveščanje vseh ključnih deležnikov. Obveščanje poteka po vnaprej določenih komunikacijskih kanalih:

- telefon,
- elektronska pošta,

- skupine za hitro obveščanje,
- spletna stran destinacije,
- družbena omrežja,
- mediji,
- informacijski centri (TIC).

Vse informacije morajo biti preverjene, usklajene in posredovane s strani pooblaščenih oseb.

Deaktivacija kriznega načrta

Krizni načrt se deaktivira, ko so odpravljene neposredne nevarnosti za obiskovalce, turistične ponudnike in lokalno skupnost ter ko se razmere stabilizirajo do te mere, da ni več potrebe po usklajenem kriznem upravljanju.

Odločitev o deaktivaciji sprejme vodja krizne skupine v sodelovanju s pristojnimi službami in sodelujočimi občinami.

Po zaključku kriznega dogodka krizna skupina pripravi analizo odziva, oceni učinkovitost izvedenih ukrepov ter pripravi priporočila za izboljšanje prihodnjega kriznega upravljanja.

4.6. Sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami

Učinkovito upravljanje kriznih dogodkov v turistični destinaciji je v veliki meri odvisno od pravočasnega in usklajenega sodelovanja med turističnim sektorjem ter organizacijami, ki delujejo na področju zaščite, reševanja in pomoči. Zaradi raznolikosti možnih kriznih dogodkov, kot so požari, neurja, poplave, prometne nesreče, nesreče pri športnih dejavnostih in drugi izredni dogodki, je sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami ključni element kriznega managementa destinacije Vipavska dolina.

Namen sodelovanja je zagotoviti učinkovito izmenjavo informacij, hitro aktivacijo pristojnih služb, usklajeno izvajanje zaščitnih ukrepov ter zmanjševanje posledic kriznih dogodkov za obiskovalce, turistične ponudnike, lokalno prebivalstvo in okolje.

Ključni partnerji sistema zaščite in reševanja

Pri upravljanju kriznih dogodkov destinacija sodeluje z naslednjimi organizacijami:

- Civilna zaščita,
- gasilske enote,
- Policija,
- Nujna medicinska pomoč,
- Regijski center za obveščanje (112),
- zdravstvene ustanove,
- upravljavci cestne infrastrukture,
- komunalna podjetja,
- druge pristojne službe glede na vrsto dogodka.

Načela sodelovanja

Sodelovanje med destinacijo in zaščitno-reševalnimi službami temelji na naslednjih načelih:

- pravočasno obveščanje,
- medsebojna izmenjava informacij,
- jasno določene odgovornosti,
- enotno komuniciranje z javnostjo,
- usklajeno izvajanje ukrepov,

- varovanje življenj in zdravja ljudi kot najvišja prioriteta.

Vsi deležniki si prizadevajo za hitro prepoznavanje kriznih dogodkov ter čim hitrejše ukrepanje v skladu s svojimi pristojnostmi.

Postopek obveščanja in aktivacije

V primeru kriznega dogodka morajo turistični ponudniki, organizatorji dogodkov ali druge odgovorne osebe nemudoma obvestiti pristojne službe preko številke 112 oziroma drugih predpisanih komunikacijskih poti.

Po prejemu informacije pristojne službe ocenijo stopnjo ogroženosti in po potrebi aktivirajo ustrezne intervencijske enote. Hkrati se o dogodku obvesti vodjo krizne skupine destinacije oziroma drugo odgovorno osebo, določeno v okviru kriznega managementa.

Odvisno od vrste dogodka se lahko aktivira tudi krizna skupina destinacije Vipavska dolina, ki prevzame koordinacijo aktivnosti na področju turizma in kriznega komuniciranja.

Izmenjava informacij

Učinkovito krizno upravljanje zahteva neprekinjeno izmenjavo informacij med vsemi sodelujočimi organizacijami. Informacije morajo biti:

- točne,
- preverjene,
- pravočasne,
- razumljive,
- usklajene med vsemi deležniki.

Posebna pozornost je namenjena informacijam, ki se posredujejo obiskovalcem in medijem, saj lahko netočne ali neusklajene informacije povzročijo dodatno zmedo in povečajo posledice kriznega dogodka.

Sodelovanje pri evakuaciji in zaščiti obiskovalcev

V primeru večjih kriznih dogodkov se lahko izvedejo zaščitni ukrepi za obiskovalce, vključno z:

- evakuacijo turističnih objektov,
- začasnim zapiranjem turističnih območij,
- omejitvijo dostopa do ogroženih območij,
- preusmeritvijo obiskovalcev na varnejše lokacije,
- zagotavljanjem nujnih informacij in pomoči.

Za izvedbo teh ukrepov so odgovorni turistični ponudniki v sodelovanju z zaščitno-reševalnimi službami in pristojnimi občinskimi organi.

Skupne vaje in usposabljanja

Za izboljšanje pripravljenosti na krizne dogodke destinacija spodbuja redno izvajanje skupnih vaj in usposabljanj, v katerih sodelujejo turistični ponudniki, občine, Civilna zaščita, gasilske enote, Policija in druge pristojne organizacije.

Namen vaj je preverjanje učinkovitosti kriznega načrta, izboljšanje sodelovanja med deležniki, prepoznavanje morebitnih pomanjkljivosti ter krepitev sposobnosti za odzivanje na različne vrste kriznih dogodkov.

Sklepne ugotovitve

Sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami predstavlja enega ključnih temeljev kriznega managementa destinacije Vipavska dolina. Le z usklajenim delovanjem vseh pristojnih organizacij je mogoče zagotoviti učinkovito zaščito obiskovalcev, zmanjševanje posledic kriznih dogodkov ter hitro vzpostavitev normalnega delovanja destinacije po zaključku krizne situacije.

4.7. Spremljanje in posodabljanje kriznega načrta

Učinkovit krizni management ni odvisen zgolj od kakovostno pripravljenega kriznega načrta, temveč tudi od njegovega rednega preverjanja, posodabljanja in praktičnega preizkušanja. Turistično okolje, podnebne razmere, varnostna tveganja, tehnologije in pričakovanja obiskovalcev se nenehno spreminjajo, zato mora biti tudi krizni načrt destinacije Vipavska dolina živ dokument, ki se redno prilagaja novim okoliščinam.

Namen spremljanja, usposabljanja in posodabljanja kriznega načrta je zagotavljanje stalne pripravljenosti vseh deležnikov ter ohranjanje učinkovitosti sistema kriznega managementa.

Redno spremljanje tveganj

Destinacija Vipavska dolina redno spremlja razvoj dejavnikov, ki lahko vplivajo na stopnjo ogroženosti turistične destinacije. Spremljanje vključuje predvsem:

- vremenske in podnebne razmere,
- požarno ogroženost,
- stanje prometne infrastrukture,
- varnostna tveganja,
- zdravstvena tveganja,
- kibernetске grožnje,
- stanje turističnega trga,
- medijsko izpostavljenost destinacije.

Spremljanje tveganj omogoča pravočasno zaznavanje sprememb in sprejemanje preventivnih ukrepov še pred nastankom kriznega dogodka.

Usposabljanje deležnikov

Za učinkovito izvajanje kriznega načrta morajo biti vsi ključni deležniki ustrezno seznanjeni s svojimi vlogami, odgovornostmi in postopki ukrepanja.

Usposabljanja se izvajajo za:

- člane krizne skupine,
- zaposlene v Zavodu za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina,
- predstavnike občin,
- turistične ponudnike,
- organizatorje dogodkov,
- turistične vodnike,
- druge sodelujoče deležnike.

Vsebina usposabljanj vključuje:

- prepoznavanje kriznih situacij,
- postopke aktivacije kriznega načrta,
- krizno komuniciranje,
- upravljanje informacij,

- sodelovanje z zaščitno-reševalnimi službami,
- zaščito obiskovalcev in zaposlenih.

Izvajanje vaj in simulacij

Za preverjanje učinkovitosti kriznega načrta se izvajajo redne praktične vaje in simulacije kriznih dogodkov. Vaje omogočajo preverjanje pripravljenosti deležnikov, učinkovitosti komunikacijskih poti in ustreznosti predvidenih postopkov.

Priporočljivo je, da se:

- najmanj enkrat letno izvede namizna vaja (table-top exercise),
- najmanj vsaka tri leta izvede skupna operativna vaja z vključitvijo ključnih deležnikov,
- po potrebi organizirajo dodatne simulacije za posamezna prioritetna tveganja.

Posebno pozornost je priporočljivo nameniti scenarijem požarov v naravnem okolju, ekstremnih vremenskih pojavov, nesreč pri športnih dejavnostih ter krizam, povezanim z ugledom destinacije.

Posodabljanje kriznega načrta

Krizni načrt se redno pregleduje in posodablja, da ostane usklajen z dejanskimi razmerami v destinaciji.

Pregled načrta se izvede:

- najmanj enkrat letno,
- po vsakem večjem kriznem dogodku,
- po izvedenih vajah in simulacijah,
- ob pomembnih organizacijskih spremembah,
- ob spremembah zakonodaje ali pristojnosti posameznih organizacij.

Posodobitve lahko vključujejo:

- spremembe kontaktnih podatkov,
- spremembe organizacijske strukture,
- nove ocene tveganj,
- nove komunikacijske kanale,
- izboljšave postopkov ukrepanja,
- vključitev novih deležnikov.

Analiza po kriznem dogodku

Po vsakem pomembnejšem kriznem dogodku krizna skupina pripravi analizo odziva (angl. After Action Review), katere namen je ugotoviti:

- kaj je delovalo učinkovito,
- katere pomanjkljivosti so bile ugotovljene,
- katere izboljšave je potrebno izvesti,
- kako zmanjšati tveganje za podobne dogodke v prihodnje.

Ugotovitve analize predstavljajo pomembno podlago za nadaljnje izboljševanje kriznega managementa destinacije.

Sklepne ugotovitve

Redno spremljanje tveganj, usposabljanje deležnikov, izvajanje vaj in sprotno posodabljanje kriznega načrta predstavljajo temelj dolgoročne odpornosti destinacije Vipavska dolina. Le sistematično vzdrževanje in nadgrajevanje sistema kriznega managementa omogoča učinkovito odzivanje na prihodnje krizne dogodke ter prispeva k varnosti obiskovalcev, zaščiti ugleda destinacije in trajnostnemu razvoju turizma.

4.8. Operativni protokol prvih 60 minut

Prvih 60 minut kriznega dogodka je odločilnih za preprečevanje zmede, napačnih informacij in nepotrebnega izpostavljanja obiskovalcev. Destinacijski management ne prevzema operativnega vodenja intervencije, temveč vzpostavi preverjanje informacij, notranjo koordinacijo turističnega sektorja in javno komuniciranje, usklajeno z navodili pristojnih služb.

Tabela 19: Operativni protokol destinacije v prvih 60 minutah krize

Čas	Korak	Odgovorna oseba/skupina	Rezultat
0-10 minut	Preveri vir informacije: 112/ReCO, občina, CZ, policija, ARSO, URSZR ali neposredni ponudnik	Vodja krizne skupine ali namestnik	Potrjena osnovna informacija; brez javne objave na podlagi govoric
10-20 minut	Aktivira se destinacijska krizna skupina in določi ena oseba za komunikacijo	Vodja krizne skupine	Vzpostavljena enotna linija odločanja
20-30 minut	Pripravi se notranje obvestilo za TIC-e, ponudnike, organizatorje dogodkov in nastanitve	Komunikacijska oseba	Ponudniki prejmejo kratka navodila, kaj povedati gostom
30-40 minut	Objavi se prvo javno obvestilo, če dogodek vpliva na obiskovalce ali promet	Komunikacijska oseba po potrditvi vodje	Javnost dobi preverjene, kratke in uporabne informacije
40-50 minut	Preverijo se ranljive aktivnosti: prireditve, outdoor ture, nastanitve, kleti, prevozi	Koordinator ponudnikov	Odločitev o odpovedi, predstavitvi ali opozorilu
50-60 minut	Vzpostavi se ritem posodobitev in evidenca odločitev	Vodja krizne skupine	Jasno določeno, kdaj sledi naslednja informacija
Ves čas	Ne objavljajo se domneve, nepreverjene številke poškodovanih, krivci ali nasprotujoča si navodila	Vsi člani skupine	Zmanjšanje panike, pravna varnost in zaščita ugleda destinacije

5. KRIZNO KOMUNICIRANJE

Krizno komuniciranje predstavlja enega najpomembnejših elementov učinkovitega kriznega managementa turistične destinacije. V času kriznih dogodkov kakovost, hitrost in verodostojnost posredovanih informacij pomembno vplivajo na varnost obiskovalcev, zaupanje javnosti, ugled destinacije ter uspešnost izvajanja zaščitnih in odzivnih ukrepov.

Turistične destinacije so še posebej občutljive na komunikacijske izzive, saj so v stalnem stiku z različnimi ciljnimi javnostmi, kot so obiskovalci, turistični ponudniki, lokalno prebivalstvo, mediji, poslovni partnerji in javne institucije. V sodobnem digitalnem okolju se informacije širijo izredno hitro, zato lahko netočne, nepreverjene ali neusklajene informacije povzročijo dodatno zmedo, povečajo negotovost med obiskovalci ter negativno vplivajo na podobo destinacije.

Namen kriznega komuniciranja je zagotoviti pravočasno, usklajeno, transparentno in verodostojno obveščanje vseh ključnih deležnikov pred kriznim dogodkom, med njegovim trajanjem in po njegovem zaključku. Učinkovito komuniciranje omogoča zmanjševanje posledic kriznih dogodkov, preprečevanje širjenja napačnih informacij, ohranjanje zaupanja javnosti ter hitrejšo obnovitev normalnega delovanja destinacije.

V destinaciji Vipavska dolina krizno komuniciranje temelji na načelih pravočasnosti, točnosti, transparentnosti, odgovornosti in enotnosti sporočil. Vse uradne informacije morajo biti pripravljene in posredovane na način, ki omogoča jasno razumevanje razmer ter zagotavlja usklajeno delovanje vseh deležnikov.

Posebna pozornost je namenjena komuniciranju v primeru prioriteten tveganj destinacije, kot so požari v naravnem okolju, burja, ekstremni vremenski pojavi, nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih ter dogodki, ki lahko negativno vplivajo na ugled destinacije. V takšnih primerih mora biti komunikacija hitra, strokovna in usklajena s pristojnimi institucijami ter zaščitno-reševalnimi službami.

V nadaljevanju poglavja so opredeljeni cilji kriznega komuniciranja, ključne ciljne javnosti, komunikacijski kanali, organizacija komuniciranja ter postopki obveščanja v različnih fazah kriznega dogodka.

5.1. Cilji, načela in organizacija kriznega komuniciranja

Krizno komuniciranje predstavlja enega ključnih elementov kriznega managementa destinacije Vipavska dolina. Njegov namen ni zgolj posredovanje informacij javnosti, temveč predvsem zagotavljanje pravočasnega, usklajenega in verodostojnega obveščanja vseh deležnikov, ki jih krizni dogodek neposredno ali posredno zadeva. Učinkovita komunikacija omogoča zmanjševanje negotovosti, preprečevanje širjenja napačnih informacij ter ohranjanje zaupanja obiskovalcev, lokalnega prebivalstva, turističnih ponudnikov in drugih partnerjev.

V turistični dejavnosti ima krizno komuniciranje poseben pomen, saj lahko način komuniciranja pomembno vpliva na zaznavanje varnosti destinacije, njeno podobo v javnosti ter prihodnje odločitve obiskovalcev. Posledice neustreznega komuniciranja lahko pogosto presežejo neposredne posledice samega kriznega dogodka.

Cilji kriznega komuniciranja

Osnovni cilji kriznega komuniciranja v destinaciji Vipavska dolina so:

- zagotavljanje pravočasnih in točnih informacij,
- zaščita varnosti obiskovalcev, prebivalcev in zaposlenih,
- zmanjševanje negotovosti in panike,
- preprečevanje širjenja napačnih ali nepreverjenih informacij,
- zagotavljanje usklajenega obveščanja vseh deležnikov,
- ohranjanje zaupanja javnosti,
- zaščita ugleda destinacije,
- podpora učinkovitemu kriznemu managementu,
- vzpostavitev pogojev za čim hitrejšo normalizacijo razmer po zaključku kriznega dogodka.

Načela kriznega komuniciranja

Vse aktivnosti kriznega komuniciranja temeljijo na naslednjih načelih:

Pravočasnost

Informacije morajo biti posredovane čim prej po potrditvi dogodka. Zamude pri komuniciranju pogosto povzročijo širjenje govoric, napačnih informacij in dodatno negotovost med javnostjo.

Točnost

Vse objavljene informacije morajo temeljiti na preverjenih dejstvih. Posredovanje netočnih ali nepopolnih informacij lahko pomembno zmanjša zaupanje javnosti in oteži nadaljnje krizno upravljanje.

Transparentnost

Javnosti je potrebno zagotoviti jasne in razumljive informacije o dogodku, njegovih posledicah ter ukrepih, ki jih izvajajo pristojne organizacije. Transparentno komuniciranje krepi zaupanje in zmanjšuje špekulacije.

Enotnost sporočil

Vse informacije morajo biti medsebojno usklajene. Deležniki, vključeni v krizno komuniciranje, morajo uporabljati enotna sporočila, da se prepreči nastajanje nasprotujočih si informacij.

Odgovornost

Za pripravo in posredovanje informacij so odgovorne pooblaščen osebe, ki delujejo v skladu s pristojnostmi krizne skupine in organizacije kriznega managementa.

Organizacija kriznega komuniciranja

Za koordinacijo kriznega komuniciranja je odgovoren Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina, ki v okviru krizne skupine določi osebo, odgovorno za komuniciranje z javnostmi.

Naloge odgovorne osebe za krizno komuniciranje vključujejo:

- pripravo uradnih sporočil za javnost,
- koordinacijo komunikacije z mediji,
- spremljanje objav v medijih in na družbenih omrežjih,
- sodelovanje s pristojnimi službami,
- usklajevanje informacij med deležniki,
- obveščanje turističnih ponudnikov,
- pripravo informacij za obiskovalce,
- spremljanje odzivov javnosti.

V primeru večjih kriznih dogodkov lahko krizna skupina določi tudi uradnega govornika destinacije, ki predstavlja osrednji vir informacij za medije in druge javnosti.

Odločanje o komunikacijskih aktivnostih

V času kriznega dogodka vse ključne komunikacijske aktivnosti usklajuje krizna skupina destinacije. Informacije se objavljajo šele po preveritvi dejstev in uskladitvi s pristojnimi organizacijami, kadar to zahtevajo razmere.

Posebna pozornost je namenjena dogodkom, ki lahko vplivajo na ugled destinacije, saj lahko neustrezno komuniciranje dolgoročno vpliva na konkurenčnost in prepoznavnost Vipavske doline kot turistične destinacije.

Sklepne ugotovitve

Učinkovito krizno komuniciranje predstavlja eno najpomembnejših orodij kriznega managementa destinacije Vipavska dolina. S pravočasnim, usklajenim in verodostojnim obveščanjem je mogoče zmanjšati posledice kriznih dogodkov, zaščititi varnost obiskovalcev in prebivalcev ter ohraniti ugled destinacije tudi v zahtevnih okoliščinah.

5.2. Ciljne javnosti in komunikacijski kanali

Učinkovito krizno komuniciranje zahteva jasno opredelitev ciljnih javnosti ter komunikacijskih kanalov, preko katerih se posameznim skupinam posredujejo informacije. Različne ciljne javnosti imajo različne potrebe po informacijah, zato mora biti komunikacija prilagojena značilnostim posamezne skupine ter naravi kriznega dogodka.

V destinaciji Vipavska dolina krizno komuniciranje temelji na načelu, da morajo ustrezne informacije v najkrajšem možnem času doseči vse javnosti, ki jih krizni dogodek neposredno ali posredno zadeva.

Ključne ciljne javnosti

Med najpomembnejše ciljne javnosti destinacije sodijo:

- obiskovalci in turisti,
- turistični ponudniki,
- lokalno prebivalstvo,
- mediji,
- poslovni partnerji,
- občine in javne institucije,
- zaščitno-reševalne službe,
- zaposleni v turističnih organizacijah.

Vsaka izmed navedenih skupin potrebuje različne informacije in uporablja različne komunikacijske kanale.

Tabela 20: Ciljne javnosti in komunikacijski kanali

Ciljna javnost	Ključne informacije	Primarni komunikacijski kanali
Obiskovalci in turisti	Varnostna opozorila, prometne informacije, navodila za ravnanje, spremembe programov, odpovedi dogodkov	Spletna stran destinacije, družbena omrežja, TIC-i, elektronska pošta, mediji

Ciljna javnost	Ključne informacije	Primarni komunikacijski kanali
Turistični ponudniki	Operativna navodila, informacije o razmerah, zaščitni ukrepi, organizacijske spremembe	Elektronska pošta, telefon, sestanki, komunikacijske skupine
Nastanitveni ponudniki	Navodila za goste, evakuacijski postopki, informacije o razmerah	Elektronska pošta, telefon, krizna skupina
Organizatorji dogodkov	Ocena tveganj, priporočila, odločitve o izvedbi ali odpovedi dogodkov	Telefon, elektronska pošta, operativni sestanki
Lokalno prebivalstvo	Varnostna opozorila, prometne omejitve, zaščitni ukrepi	Mediji, občinski komunikacijski kanali, družbena omrežja
Mediji	Uradne informacije, izjave, pojasnila in obvestila	Sporočila za javnost, novinarske konference, uradne izjave
Poslovni partnerji	Informacije o vplivu dogodka na poslovanje in sodelovanje	Elektronska pošta, sestanki, telefonska komunikacija
Občine in javne institucije	Operativne informacije, koordinacija aktivnosti	Uradna komunikacija, sestanki, elektronska pošta
Zaščitno-reševalne službe	Operativne informacije in koordinacija aktivnosti	Namenske komunikacijske poti, telefon, operativni sestanki

Ključni komunikacijski kanali

Za komuniciranje v času kriznih dogodkov destinacija Vipavska dolina uporablja naslednje komunikacijske kanale:

- Spletna stran destinacije
- Spletna stran predstavlja osrednji vir uradnih informacij za obiskovalce, medije in druge javnosti. V času kriznih dogodkov se na vidnem mestu objavljajo aktualne informacije, opozorila in navodila za ravnanje.
- Družbena omrežja
- Družbena omrežja omogočajo hitro širjenje informacij in neposredno komunikacijo z obiskovalci. Posebej pomembna so pri obveščanju o spremembah razmer, prometnih omejitvah, odpovedih dogodkov in drugih nujnih informacijah.
- Turistično-informacijski centri (TIC)
- TIC-i predstavljajo pomembno kontaktno točko za obiskovalce na destinaciji. Njihova naloga je posredovanje preverjenih informacij ter pomoč obiskovalcem pri prilagajanju načrtovanih aktivnosti.
- Elektronska pošta in telefon
- Elektronska pošta in telefonska komunikacija se uporabljata predvsem za komunikacijo s turističnimi ponudniki, poslovnimi partnerji, občinami in drugimi deležniki.
- Mediji
- Mediji predstavljajo pomemben kanal za doseganje širše javnosti. Komunikacija z mediji poteka preko uradnih sporočil za javnost, intervjujev, novinarskih konferenc in drugih oblik sodelovanja.

Načelo izbire komunikacijskih kanalov

Pri izbiri komunikacijskih kanalov se upoštevajo:

- nujnost informacije,
- ciljna javnost,
- obseg kriznega dogodka,

- geografsko območje vpliva,
- dostopnost posameznih komunikacijskih poti.

Za pomembne informacije se praviloma uporablja več komunikacijskih kanalov hkrati, s čimer se poveča verjetnost, da bodo informacije dosegle vse ključne deležnike.

Ustrezna izbira ciljnih javnosti in komunikacijskih kanalov predstavlja temelj učinkovitega kriznega komuniciranja ter pomembno prispeva k zmanjševanju posledic kriznih dogodkov za destinacijo Vipavska dolina.

5.3. Postopki kriznega komuniciranja

Predloge prvih kriznih sporočil

Predloge se uporabijo le po preverjanju informacij pri pristojnih službah. V vsaki objavi morajo biti navedeni: kaj se dogaja, katero območje je prizadeto, kaj naj obiskovalci storijo, kateri vir je uraden in kdaj sledi naslednja posodobitev.

Tabela 21: Predloge prvih kriznih sporočil za obiskovalce

Situacija	Predloga sporočila
Burja / zapore poti	Zaradi močne burje so nekatere aktivnosti na prostem in posamezne prometne povezave omejene. Obiskovalce prosimo, da spremljajo uradna obvestila, ne vstopajo na izpostavljene poti in se za aktualne informacije obrnejo na ponudnika ali TIC. Naslednja posodobitev sledi ob [ura].
Požar v naravi	Na območju [lokacija] poteka intervencija zaradi požara v naravnem okolju. Obiskovalce prosimo, da se območju ne približujejo, ne ovirajo intervencijskih poti in upoštevajo navodila pristojnih služb. Turistične aktivnosti na prizadetem območju so do nadaljnjega odpovedane.
Poplava / hudourniški pojav	Zaradi naraslih vodotokov se odsvetuje zadrževanje ob vodi, uporaba podvozov in gibanje po zaprtih poteh. Ponudniki naj preverijo varnost gostov in dostopnost lokacij. Upoštevajte navodila 112, CZ, policije in občine.
Nesreča z nevarnimi snovmi	Na območju [lokacija] je bila zaznana nesreča z nevarno snovjo. Obiskovalci naj upoštevajo navodila pristojnih služb. Če je odredeno zaklanjanje, ostanite v zaprtih prostorih, zaprite okna in vrata ter ne zapuščajte objekta do preklica.
Negativna medijska objava / dezinformacije	V zvezi z dogodkom na območju [lokacija] preverjamo informacije pri pristojnih službah. Prosimo, da ne delite nepreverjenih informacij. Uradne posodobitve bodo objavljene na kanalih destinacije in občin.

Učinkovitost kriznega komuniciranja je v veliki meri odvisna od vnaprej določenih postopkov, ki omogočajo hitro, usklajeno in verodostojno obveščanje vseh ključnih deležnikov. V destinaciji Vipavska dolina krizno komuniciranje poteka skozi tri medsebojno povezane faze: pred kriznim dogodkom, med kriznim dogodkom in po zaključku kriznega dogodka.

Vsaka faza ima svoje cilje, aktivnosti in komunikacijske naloge, katerih namen je zmanjševanje posledic kriznih dogodkov ter ohranjanje zaupanja javnosti.

Komuniciranje pred kriznim dogodkom

Cilj komuniciranja pred kriznim dogodkom je priprava destinacije na morebitne krizne situacije ter zmanjševanje tveganj z ustreznim obveščanjem deležnikov.

Ključne aktivnosti vključujejo:

- spremljanje tveganj in opozoril pristojnih institucij,

- pripravo komunikacijskih postopkov,
- vzdrževanje ažurnih kontaktnih seznamov,
- pripravo ključnih komunikacijskih sporočil za najpogostejše krizne scenarije,
- ozaveščanje turističnih ponudnikov o njihovih odgovornostih,
- usposabljanje zaposlenih in članov krizne skupine,
- pripravo komunikacijskih kanalov za hitro obveščanje.

Posebna pozornost je namenjena spremljanju vremenskih opozoril, požarne ogroženosti, prometnih razmer ter drugih dejavnikov, ki lahko vplivajo na varnost obiskovalcev in delovanje destinacije.

Komuniciranje med kriznim dogodkom

V času kriznega dogodka je osnovni cilj komuniciranja zagotavljanje pravočasnih, preverjenih in usklajenih informacij vsem ključnim javnostim.

Po potrditvi kriznega dogodka se izvede naslednji postopek:

1. Preverjanje informacij

Pred objavo se preverijo vse razpoložljive informacije o dogodku. Pri tem se sodeluje s pristojnimi službami, občinami, Policijo, Civilno zaščito, gasilskimi enotami ali drugimi organizacijami glede na vrsto dogodka.

2. Aktivacija kriznega komuniciranja

Po potrebi se aktivira krizna skupina oziroma oseba, odgovorna za krizno komuniciranje. Določi se obseg komuniciranja ter ciljne javnosti, ki jih je potrebno obvestiti.

3. Priprava prvega sporočila

Prvo uradno sporočilo mora biti pripravljeno in objavljeno v najkrajšem možnem času po potrditvi dogodka.

Sporočilo praviloma vsebuje:

- opis dogodka,
- lokacijo dogodka,
- vpliv na obiskovalce in lokalno skupnost,
- navodila za ravnanje,
- informacije o nadaljnjem obveščanju.

Če vse informacije še niso znane, se javnosti posredujejo potrjena dejstva ter informacija, da se razmere spremljajo.

4. Redno obveščanje

V času trajanja kriznega dogodka se informacije redno posodablajo glede na razvoj razmer.

Objavljajo se:

- nova opozorila,
- spremembe prometnih režimov,
- zapore območij,
- odpovedi dogodkov,
- varnostna navodila,
- informacije o odpravi posledic.

Posebno pozornost je potrebno nameniti družbenim omrežjem, kjer se lahko informacije širijo zelo hitro.

5. Spremljanje odzivov javnosti

Odgovorna oseba spremlja odzive javnosti, objave medijev in vsebine na družbenih omrežjih.

Posebna pozornost je namenjena:

- širjenju napačnih informacij,
- neresničnim objavam,
- ugibanjem in špekulacijam,
- negativnim odzivom, ki lahko vplivajo na ugled destinacije.

Po potrebi se pripravijo dodatna pojasnila ali popravki informacij.

6. Komuniciranje po zaključku kriznega dogodka

Po zaključku kriznega dogodka komunikacijske aktivnosti niso zaključene. V številnih primerih je prav obdobje po krizi ključno za ponovno vzpostavitev zaupanja in normalnega delovanja destinacije.

Komuniciranje po krizi vključuje:

- obvestilo o zaključku kriznega dogodka,
- informacije o odpravi posledic,
- informacije o ponovni vzpostavitvi normalnega delovanja,
- zahvalo obiskovalcem, prebivalcem in sodelujočim organizacijam,
- predstavitev izvedenih ukrepov,
- krepitev pozitivne podobe destinacije.

Po zaključku dogodka krizna skupina pripravi tudi analizo izvedenega komuniciranja, pri kateri oceni:

- hitrost odziva,
- ustreznost komunikacijskih kanalov,
- kakovost sporočil,
- odzive javnosti,
- vpliv komuniciranja na ugled destinacije.

Tabela 22: Povzetek komunikacijskih aktivnosti po posameznih fazah

Faza	Ključni cilj	Glavne aktivnosti
Pred krizo	Pripravljenost	Spremljanje tveganj, priprava sporočil, usposabljanje deležnikov
Med krizo	Obveščanje in zaščita javnosti	Preverjanje informacij, objava sporočil, redno obveščanje, spremljanje odzivov
Po krizi	Obnova zaupanja	Informiranje o odpravi posledic, analiza komuniciranja, krepitev ugleda destinacije

Sklepne ugotovitve

Jasno opredeljeni postopki kriznega komuniciranja omogočajo hitro in učinkovito odzivanje na krizne dogodke ter pomembno prispevajo k zmanjševanju njihovih posledic. Pravočasne, točne in usklajene informacije predstavljajo temelj uspešnega kriznega managementa in pomembno vplivajo na varnost obiskovalcev, zadovoljstvo deležnikov ter dolgoročni ugled destinacije Vipavska dolina.

5.4. Upravljanje ugleda destinacije in komuniciranje po krizi

Ugled turistične destinacije predstavlja eno najpomembnejših neopredmetenih vrednosti, saj pomembno vpliva na zaznavanje destinacije med obiskovalci, turističnimi ponudniki, poslovnimi partnerji in širšo javnostjo. Krizni dogodki lahko negativno vplivajo na podobo destinacije ter zmanjšajo zaupanje obiskovalcev, kar se lahko odrazi v zmanjšanem številu prihodov, odpovedih rezervacij in slabši konkurenčnosti destinacije na turističnem trgu.

Za destinacijo Vipavska dolina je upravljanje ugleda še posebej pomembno zaradi njene usmerjenosti v trajnostni, aktivni in doživljajski turizem, kjer imajo varnost, kakovost izkušnje in pozitivna podoba destinacije pomembno vlogo pri odločanju obiskovalcev.

Pomen komuniciranja po krizi

Zaključek kriznega dogodka ne pomeni tudi zaključka komunikacijskih aktivnosti. Prav obdobje po krizi pogosto odločilno vpliva na to, kako bodo obiskovalci, prebivalci in mediji dolgoročno dojemali destinacijo.

Cilji komuniciranja po krizi so:

- obveščanje javnosti o zaključku kriznega dogodka,
- predstavitev izvedenih ukrepov in doseženih rezultatov,
- ponovno vzpostavljanje zaupanja obiskovalcev,
- krepitev občutka varnosti,
- zmanjševanje negativnih učinkov medijske izpostavljenosti,
- zaščita in krepitev ugleda destinacije,
- spodbujanje ponovnega obiska destinacije.

Aktivnosti za obnovo ugleda destinacije

Po zaključku kriznega dogodka destinacija izvaja različne komunikacijske aktivnosti, katerih namen je ponovno vzpostaviti pozitivno podobo destinacije.

Med najpomembnejše aktivnosti sodijo:

- objava informacij o odpravi posledic kriznega dogodka,
- predstavitev uspešno izvedenih zaščitnih in sanacijskih ukrepov,
- poudarjanje varnosti in pripravljenosti destinacije,
- priprava pozitivnih zgodb o okrevanju destinacije,
- sodelovanje z mediji pri predstavljanju dejanskega stanja,
- organizacija promocijskih aktivnosti za ponovno privabljanje obiskovalcev,
- vključevanje lokalne skupnosti in turističnih ponudnikov v komunikacijske aktivnosti.

Posebno pomembno je, da komunikacija ne zanika težav ali posledic kriznega dogodka, temveč transparentno predstavi izvedene ukrepe in dosežene izboljšave.

Spremljanje medijske podobe destinacije

Po zaključku kriznega dogodka je potrebno sistematično spremljati medijsko poročanje in odzive javnosti.

Spremljanje vključuje:

- objave v tradicionalnih medijih,
- objave na spletnih portalih,
- objave na družbenih omrežjih,
- komentarje obiskovalcev,

- spletne ocene in priporočila,
- odzive turističnih ponudnikov in partnerjev.

Namen spremljanja je pravočasno zaznavanje morebitnih negativnih trendov ter priprava ustreznih komunikacijskih odzivov.

Upravljanje napačnih informacij

Po kriznih dogodkih se pogosto pojavljajo netočne, zastarele ali zavajajoče informacije, ki lahko vplivajo na ugled destinacije.

V takšnih primerih destinacija:

- pripravi uradna pojasnila,
- objavi preverjene informacije preko uradnih komunikacijskih kanalov,
- sodeluje z mediji pri odpravljanju napačnih navedb,
- sprti posodablja informacije na spletnih straneh in družbenih omrežjih.

Pri tem je ključnega pomena hitro odzivanje, saj se napačne informacije v digitalnem okolju širijo bistveno hitreje kot njihovi popravki.

Analiza uspešnosti kriznega komuniciranja

Po zaključku kriznega dogodka krizna skupina izvede analizo komunikacijskih aktivnosti. Namen analize je ugotoviti učinkovitost uporabljenih komunikacijskih pristopov ter prepoznati možnosti za izboljšave.

Analiza vključuje:

- hitrost odziva,
- kakovost posredovanih informacij,
- odzive ciljnih javnosti,
- medijsko poročanje,
- uporabo komunikacijskih kanalov,
- vpliv na ugled destinacije.

Ugotovitve analize predstavljajo pomembno podlago za nadaljnji razvoj sistema kriznega komuniciranja in izboljšanje pripravljenosti na prihodnje krizne dogodke.

Tabela 23: Ključni ukrepi za upravljanje ugleda destinacije po krizi

Področje	Ključni ukrepi
Obveščanje javnosti	Informiranje o zaključku krize in odpravi posledic
Krepitev zaupanja	Predstavitev izvedenih ukrepov in izboljšav
Medijski odnosi	Aktivno sodelovanje z mediji in priprava pozitivnih zgodb
Družbena omrežja	Redno objavljane preverjenih informacij in odzivanje na vprašanja
Upravljanje napačnih informacij	Hitro odpravljanje netočnih ali zavajajočih informacij
Analiza komuniciranja	Pregled odziva javnosti in priprava priporočil za izboljšave

Sklepne ugotovitve

Upravljanje ugleda destinacije predstavlja pomemben del kriznega managementa in dolgoročne odpornosti turistične destinacije. Z načrtnim, transparentnim in strokovnim komuniciranjem po kriznem dogodku lahko destinacija Vipavska dolina zmanjša negativne posledice kriznih dogodkov, ponovno vzpostavi zaupanje obiskovalcev ter okrepi svojo prepoznavnost in konkurenčnost na turističnem trgu.

5.5. Obnova ugleda in repozicioniranje destinacije po krizi

Po zaključku večjih kriznih dogodkov je pomembna ne le fizična in organizacijska obnova, temveč tudi obnova zaupanja obiskovalcev, lokalnega prebivalstva in poslovnih partnerjev.

Krizna skupina v sodelovanju z Zavodom za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina pripravi načrt aktivnosti za ponovno krepitev ugleda destinacije. Aktivnosti lahko vključujejo:

- promocijske kampanje,
- organizacijo študijskih obiskov za medije,
- sodelovanje z vplivneži in ambasadorji destinacije,
- pripravo pozitivnih zgodb o okrevanju destinacije,
- promocijo varnosti in kakovosti turistične ponudbe,
- ponovno aktivacijo ključnih ciljnih trgov.

V primeru večjih kriznih dogodkov se lahko izvede tudi prilagoditev promocijskih aktivnosti, turističnih produktov ali ciljnih trgov z namenom hitrejša ponovne vzpostavitve konkurenčnosti destinacije.

5.6. Podpora turističnim ponudnikom po krizi

Turistični ponudniki predstavljajo ključen del turističnega sistema destinacije, zato je njihova hitra ponovna vzpostavitev delovanja pomemben element okrevanja po krizi.

Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina v sodelovanju z občinami in drugimi pristojnimi institucijami zagotavlja podporo turističnim ponudnikom predvsem z:

- posredovanjem informacij o razpoložljivih oblikah državne pomoči,
- obveščanjem o aktualnih razpisih,
- koordinacijo izmenjave informacij med deležniki,
- svetovanjem pri komunikaciji z obiskovalci,
- podporo pri promocijskih aktivnostih po zaključku krize.

Namen navedenih aktivnosti je zmanjšanje negativnih posledic krize za turistični sektor ter hitrejša ponovna vzpostavitev normalnega poslovanja.

6. KRIZNI SCENARIJI IN ODZIVNI POSTOPKI

Analiza tveganj, predstavljena v prejšnjih poglavjih, je pokazala, da je destinacija Vipavska dolina izpostavljena različnim naravnim, tehnološkim, zdravstvenim in družbenim tveganjem, ki lahko pomembno vplivajo na varnost obiskovalcev, lokalnega prebivalstva, turističnih ponudnikov ter na ugled in konkurenčnost destinacije. Zaradi omejenih virov in potrebe po učinkovitem načrtovanju kriznega odziva se krizni načrt podrobneje osredotoča na tista tveganja, ki imajo glede na ocenjeno verjetnost nastanka in možne posledice največji vpliv na turistično dejavnost v destinaciji.

V nadaljevanju so zato predstavljeni krizni scenariji za izbrana prioriteta tveganja, ki so bila na podlagi analize tveganj prepoznana kot najpomembnejša za območje Vipavske doline. Mednje sodijo požari v naravnem okolju, močna burja in drugi ekstremni vremenski pojavi, suša in vročinski valovi, poplave, potresi, prometne nesreče in prometne motnje, nesreče z nevarnimi snovmi, nalezljive bolezni ter dogodki, ki lahko povzročijo negativno medijsko izpostavljenost destinacije. Posebna pozornost je namenjena tudi tveganjem, povezanim z aktivnim turizmom in organizacijo večjih javnih prireditev, saj predstavljajo pomemben del turistične ponudbe destinacije.

Namen posameznih scenarijev ni nadomeščanje državnih, regijskih ali občinskih načrtov zaščite in reševanja, temveč opredelitev vloge turistične destinacije in njenih deležnikov pri odzivanju na krizne dogodke. Scenariji določajo ključne nosilce aktivnosti, postopke obveščanja, komunikacijske aktivnosti ter ukrepe za zmanjševanje negativnih posledic na turizem in ugled destinacije.

Predstavljeni scenariji temeljijo na načelu sodelovanja med upravljavcem destinacije, občinami, turističnimi ponudniki, zaščitno-reševalnimi službami, policijo, zdravstvenimi ustanovami, mediji in drugimi relevantnimi deležniki. Učinkovitost njihove izvedbe je odvisna predvsem od pravočasnega zaznavanja tveganj, jasne razdelitve odgovornosti, učinkovitega kriznega komuniciranja ter rednega usposabljanja vseh vključenih deležnikov.

Posamezni scenariji predstavljajo priporočene postopke ravnanja, ki jih je treba glede na naravo in obseg konkretnega dogodka prilagoditi dejanskim razmeram na terenu ter navodilom pristojnih institucij zaščite in reševanja.

Ne glede na vrsto kriznega dogodka temelji upravljanje kriz v destinaciji Vipavska dolina na treh medsebojno povezanih fazah:

- **Predkrizna faza**

Predkrizna faza vključuje aktivnosti preprečevanja, spremljanja in pripravljenosti. V tej fazi se izvajajo analize tveganj, usposabljanja deležnikov, preventivne aktivnosti, spremljanje opozoril pristojnih institucij ter priprava komunikacijskih in operativnih postopkov.

- **Krizna faza**

Krizna faza se začne ob nastanku kriznega dogodka oziroma ob aktivaciji kriznega načrta. V tej fazi se izvajajo ukrepi za zaščito obiskovalcev, zmanjševanje posledic krize, koordinacija deležnikov in krizno komuniciranje.

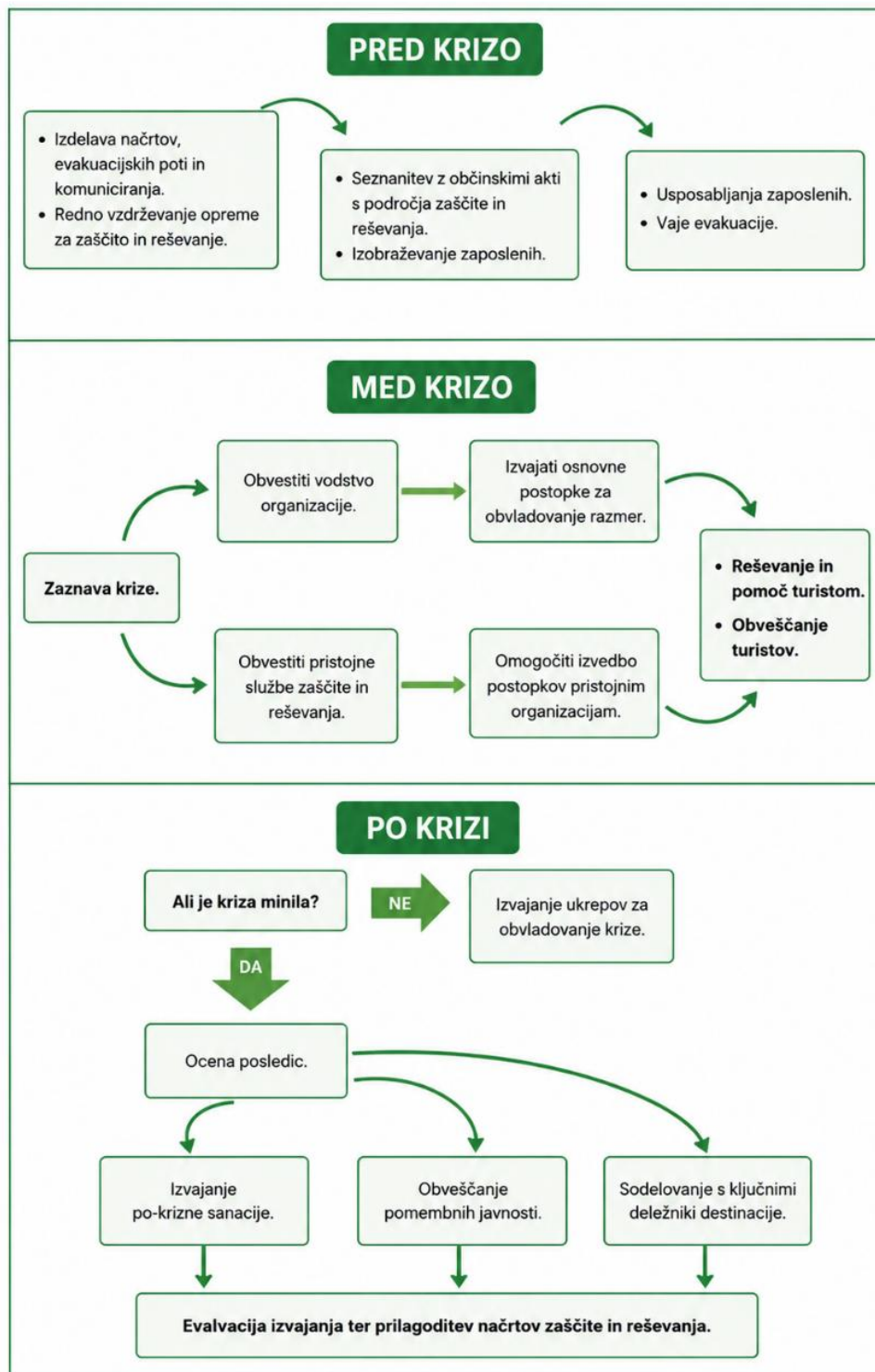
- **Postkrizna faza**

Po zaključku kriznega dogodka sledi postkrizna faza, ki vključuje obnovo dejavnosti, oceno posledic, evalvacijo odziva, pripravo izboljšav ter aktivnosti za ponovno krepitev zaupanja obiskovalcev in poslovnih partnerjev.

Takšen pristop omogoča celovito obravnavo kriznih dogodkov ter prispeva k dolgoročni

odpornosti destinacije.

Slika 2: Tri medsebojno povezane faze



6.1. Burja

Burja je eno najbolj značilnih in operativno pomembnih tveganj Vipavske doline. Zaradi pogostosti, nenadnih okrepitev in neposrednega vpliva na promet, prireditve ter aktivnosti na prostem lahko hitro povzroči motnje v turistični dejavnosti. Najbolj izpostavljeni so kolesarji, pohodniki, jadralski padalci, obiskovalci prireditev na prostem, organizatorji dogodkov, nastanitveni ponudniki ter upravljalci prometne in turistične infrastrukture.

Za destinacijski management je ključno stalno spremljanje vremenskih opozoril, prometnih informacij in stanja na izpostavljenih turističnih lokacijah. Vloga destinacije ni operativno vodenje varnejše lokacije, podpora pri odpovedi ali prilagoditvi dogodkov ter enotno krizno komuniciranje.

Ob močnejši burji se morajo turistični programi na prostem izvajati le, če so razmere varne. Pri tveganjih dejavnostih, kot so jadralsko padalstvo, kolesarjenje po izpostavljenih trasah in prireditve z začasno opremo, je smiselna preventivna prekinitev ali prestavitev aktivnosti. Komunikacija mora biti kratka, praktična in usmerjena v varno ravnanje obiskovalcev.

Tabela 24: Odzivni postopki - Burja

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Pred dogodkom	Spremljanje opozoril ARSO, prometnih informacij in napovedi organizatorjev dejavnosti na prostem; predhodno opozorilo TIC-em, ponudnikom, vodičem in organizatorjem prireditev.	Krizna skupina, TIC, turistični ponudniki, organizatorji dogodkov
Ob okrepljeni burji	Odsvetovanje aktivnosti na izpostavljenih območjih, preverjanje varnosti prireditvene opreme, prilagoditev programov in usmerjanje obiskovalcev na varnejše aktivnosti.	Ponudniki, organizatorji dogodkov, outdoor vodiči, nastanitve
Ob zaporah ali nevarnosti	Objava preverjenih informacij o omejitvah, zaporah, odpovedih aktivnosti in alternativnih možnostih; usklajevanje informacij s policijo, občinami in upravljalci cest.	Komunikacijska oseba, občine, policija, upravljalci cest
Po dogodku	Preverjanje škode na turistični infrastrukturi, ponovni zagon aktivnosti šele po potrditvi varnosti, obvestilo o normalizaciji razmer.	Krizna skupina, ponudniki, organizatorji, upravljalci infrastrukture

6.2. Požari v naravnem okolju

Požari v naravnem okolju sodijo med najresnejša tveganja za Vipavsko dolino, saj lahko zaradi suše, vegetacije, kraškega in gozdnega roba ter burje zelo hitro prerastejo v dogodek z večjimi posledicami. Poleg neposrednega ogrožanja ljudi in premoženja lahko povzročijo zapiranje območij, evakuacije, prometne omejitve, odpoved turističnih aktivnosti in dolgoročno škodo za naravno podobo destinacije.

Za turizem so posebej občutljiva območja pohodniških in kolesarskih poti, razglednih točk, gozdnih območij, vinogradniških poti, prireditvenih lokacij in nastanitvenih objektov v bližini naravnega okolja. Ob povečani požarni ogroženosti je treba obiskovalce pravočasno opozarjati na prepoved kurjenja, omejitve gibanja in pomen neoviranja intervencijskih poti.

Destinacijski management mora pri požaru dosledno slediti informacijam gasilskih enot, Civilne zaščite, ReCO Nova Gorica, policije in občin. Javnosti se ne posredujejo ocene obsega požara, vzroki ali podatki o poškodovanih, dokler jih ne potrdijo pristojne službe. Naloga destinacije je predvsem hitro obveščanje turističnih ponudnikov, obiskovalcev in medijev ter podpora pri prilagoditvi turistične ponudbe.

Tabela 25: Odzivni postopki - Požari v naravnem okolju

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Pred dogodkom	Spremljanje požarne ogroženosti, opozoril URSZR/ARSO in občinskih obvestil; preventivno informiranje ponudnikov, vodičev in obiskovalcev o prepovedih in varnem ravnanju.	Krizna skupina, TIC, občine, ponudniki, organizatorji dogodkov
Ob zaznavi požara	Takojšnje preverjanje informacije pri 112/ReCO, gasilcih, CZ ali občini; prekinitev aktivnosti na ogroženem območju in obvestilo ponudnikom.	Vodja krizne skupine, komunikacijska oseba, ponudniki
Med intervencijo	Usmerjanje obiskovalcev stran od ogroženih območij, objava preverjenih informacij, opozorilo o neoviranju intervencijskih poti in prilagoditev ali odpoved programov.	Komunikacijska oseba, TIC, ponudniki, organizatorji, občine
Evakuacija ali zapora območja	Posredovanje izključno uradnih navodil CZ, policije in gasilcev; preverjanje gostov v nastanitvah in podpora pri preusmerjanju obiskovalcev.	Nastanitve, ponudniki, krizna skupina, občine, CZ, policija
Po dogodku	Preverjanje dostopnosti in varnosti turističnih območij, obnova aktivnosti šele po potrditvi pristojnih služb, komunikacija o normalizaciji in obnovi.	Krizna skupina, občine, ponudniki, upravljavci poti

6.3. Suša in vročinski valovi

Suša in vročinski valovi so postopni krizni pojavi, ki lahko pomembno vplivajo na turistično izkušnjo, zdravje obiskovalcev, požarno ogroženost, vodne vire in izvedbo aktivnosti na prostem. Ker se običajno razvijajo več dni ali tednov, omogočajo preventivno načrtovanje, vendar zahtevajo redno spremljanje opozoril in pravočasno prilagajanje turistične ponudbe.

Najbolj ranljivi so obiskovalci, ki izvajajo aktivnosti na prostem v najbolj vročem delu dneva, starejši gostje, otroci, skupine na organiziranih turah, udeleženci prireditve in obiskovalci, ki niso dobro seznanjeni z lokalnimi razmerami. Vročinski valovi lahko povečajo število zdravstvenih zapletov, zmanjšajo privlačnost outdoor aktivnosti ter povečajo nevarnost požarov v naravnem okolju.

Destinacija mora v času vročine komunicirati praktična priporočila: premik aktivnosti v jutranje ali večerne ure, zadostno pitje vode, izogibanje naporu v največji vročini, uporaba zaščite pred soncem in upoštevanje morebitnih omejitev porabe vode ali gibanja v naravi. Pomembno je tudi usklajevanje z organizatorji dogodkov, ki morajo po potrebi prilagoditi čas, lokacijo ali način izvedbe prireditve.

Tabela 26: Odzivni postopki - Suša in vročinski valovi

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Pred dogodkom	Spremljanje vremenskih napovedi, opozoril ARSO in zdravstvenih priporočil; priprava preventivnih sporočil za obiskovalce in ponudnike.	Krizna skupina, komunikacijska oseba, TIC, ponudniki
Ob napovedanem vročinskem valu	Obvestilo ponudnikom o prilagoditvi terminov aktivnosti, preverjanje dostopnosti pitne vode in senčnih točk, opozorila organizatorjem dogodkov.	Ponudniki, organizatorji dogodkov, nastanitve, TIC
Med vročinskim valom	Objava priporočil za obiskovalce, prilagoditev outdoor aktivnosti, spremljanje požarne ogroženosti in posredovanje informacij o omejitvah uporabe vode ali gibanja v naravi.	Komunikacijska oseba, ponudniki, občine, organizatorji
Ob zdravstvenem zapletu	Takojšnje obveščanje 112, nudenje prve pomoči v okviru zmožnosti, zaščita zasebnosti prizadetih oseb in usklajeno komuniciranje brez ugi banj.	Ponudniki, organizatorji, NMP, krizna skupina

Po dogodku	Analiza vpliva na izvedbo programov, odziv obiskovalcev, odpovedi ali prilagoditve dogodkov ter priprava izboljšav za prihodnje vročinske valove.	Krizna skupina, ponudniki, organizatorji, občine
------------	---	--

6.4. Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih

Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih so pomembno tveganje zaradi močne usmerjenosti Vipavske doline v aktivni turizem. Pohodništvo, kolesarjenje, trail tek, jadrno padalstvo, plezanje, vodene ture in druge aktivnosti v naravnem okolju so neposredno odvisne od pripravljenosti obiskovalcev, vremena, ustrezne opreme, stanja poti in kakovosti izvedbe programa.

Dogodki se lahko pojavijo kot posamezne poškodbe, izguba orientacije, padec, zdravstveni zaplet, prometna nesreča kolesarja ali večja nesreča na organizirani aktivnosti. Čeprav gre pogosto za lokalizirane incidente, lahko ob hujših poškodbah, smrtnih žrtvah ali večji medijski izpostavljenosti dogodek preraste v reputacijsko krizo destinacije.

Odziv mora temeljiti na takojšnjem obveščanju številke 112, zavarovanju območja, nudenju prve pomoči v okviru usposobljenosti, zaščiti zasebnosti udeležencev in preverjenem komuniciranju. Destinacija ne komentira vzrokov nesreče in odgovornosti, dokler jih ne ugotovijo pristojni organi. Ključno je sodelovanje med ponudnikom aktivnosti, organizatorjem, reševalnimi službami, policijo in krizno komunikacijsko osebo.

Tabela 27: Odzivni postopki - Nesreče pri športnih in rekreativnih dejavnostih

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Pred aktivnostjo	Preverjanje vremena, zahtevnosti poti, opreme, zavarovanja, kontaktov udeležencev in navodil za varno izvedbo aktivnosti.	Outdoor ponudniki, vodiči, organizatorji dogodkov
Ob nesreči	Takojšnje obveščanje 112, nudenje prve pomoči, zavarovanje območja in prekinitev aktivnosti, če nadaljevanje ni varno.	Ponudnik, vodič, organizator, NMP, reševalne službe
Ob večji nesreči	Obveščanje krizne skupine, zbiranje preverjenih informacij, koordinacija z intervencijskimi službami in priprava usklajenega komunikacijskega odziva.	Krizna skupina, komunikacijska oseba, policija, NMP, CZ
Komuniciranje z javnostjo	Objava samo potrjenih informacij, brez osebnih podatkov, ugibanj o vzrokih ali odgovornosti; po potrebi obvestilo o omejitvah dostopa ali odpovedi aktivnosti.	Komunikacijska oseba, organizator, pristojne službe
Po dogodku	Analiza varnostnih postopkov, stanja poti ali opreme, odziva deležnikov in komunikacije; priprava popravkov protokolov.	Ponudniki, organizatorji, krizna skupina, občine

6.5. Negativna medijska izpostavljenost

Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije predstavljajo prečno tveganje, ki se lahko razvije kot posledica skoraj vsakega kriznega dogodka: požara, nesreče obiskovalca, okoljskega incidenta, prometne zapore, neustrezne izvedbe prireditve, nezadovoljstva gostov ali netočne objave na družbenih omrežjih. V turizmu lahko reputacijska škoda nastane hitreje kot fizična škoda, zato mora biti odziv hiter, preverjen in enoten.

Tveganje je posebej pomembno zaradi odvisnosti destinacije od zaupanja obiskovalcev, spletnih ocen, medijskih objav, priporočil in družbenih omrežij. Neodzivnost, nasprotujoče si izjave ali obrambna komunikacija lahko krizo povečajo. Komunikacija mora temeljiti na potrjenih dejstvih, jasnem priznanju razmer, pojasnilu ukrepov in rednem posodabljanju informacij.

Destinacija mora imeti določenega govorca oziroma komunikacijsko osebo, ki usklajuje javne odzive z občinami, pristojnimi službami, organizatorji dogodkov in ponudniki. Pri dezinformacijah se ne odpira konflikt, temveč se hitro objavi preverjeno pojasnilo, usmeri javnost na uradne vire in dosledno popravlja napačne informacije.

Tabela 28: Odzivni postopki - Negativna medijska izpostavljenost in dezinformacije

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Zaznava objave ali medijskega interesa	Spremljanje medijev in družbenih omrežij, evidentiranje objav, preverjanje dosega in osnovna ocena vpliva na ugled destinacije.	Komunikacijska oseba, krizna skupina, ponudniki
Preverjanje dejstev	Zbiranje potrjenih informacij pri pristojnih službah, občinah, organizatorjih ali ponudnikih; ločitev dejstev od domnev.	Komunikacijska oseba, vodja krizne skupine, pristojni deležniki
Prvi odziv	Objava kratkega stališča ali pojasnila, če dogodek vpliva na obiskovalce, varnost, zaupanje ali širši ugled destinacije.	Komunikacijska oseba, vodja krizne skupine
Med stopnjevanjem krize	Redno posodabljanje informacij, priprava odgovorov za medije, usklajevanje sporočil z občinami in pristojnimi službami, popravljanje netočnih navedb.	Krizna skupina, komunikacijska oseba, občine, pristojne službe
Po umiritvi razmer	Analiza medijske izpostavljenosti, odzivov javnosti in učinkovitosti komunikacije; priprava ukrepov za obnovo zaupanja in pozitivne podobe destinacije.	Krizna skupina, Zavod za turizem, ponudniki, partnerji

6.6 Poplave in hudourniški pojavi

Poplave in hudourniški pojavi lahko povzročijo poškodbe infrastrukture, omejijo dostop do turističnih območij ter ogrozijo obiskovalce. Ključni odzivni ukrepi vključujejo spremljanje opozoril ARSO, pravočasno obveščanje obiskovalcev, zapiranje ogroženih območij, usmerjanje prometa in koordinacijo z občinskimi službami ter Civilno zaščito.

Poplave v destinaciji Vipavska dolina so vezane predvsem na reko Vipavo, Hubelj, Lokavšček in druge hudourniške vodotoke. Zaradi kratkih in intenzivnih padavin se lahko razmere hitro spremenijo, zlasti na območjih ob vodotokih, v podvozih, na nižje ležečih cestah, parkiriščih, prireditvenih prostorih in pri turističnih aktivnostih ob vodi.

Za turistični sektor je ključno, da spremlja hidrološka opozorila, vremenske napovedi, informacije občin, ReCO Nova Gorica in pristojnih služb. Ob povečani poplavni nevarnosti se odsvetujejo aktivnosti ob vodotokih, prilagodijo se pohodniške in kolesarske ture, organizatorji prireditvev pa pripravijo nadomestne lokacije ali odpoved dogodka.

Tabela 29: Odzivni postopki - Poplave in hudourniški pojavi

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Pred dogodkom	Spremljanje opozoril ARSO/URSZR, preverjanje lokacij dogodkov ob vodotokih, obvestilo ponudnikom	Krizna skupina, TIC, organizatorji dogodkov
Ob naraščanju vodotokov	Prekinitev aktivnosti ob vodi, opozorilo gostom, preverjanje dostopnosti cest in nastanitvev	Ponudniki, nastanitve, vodiči
Ob poplavi	Objava preverjenih informacij, usmerjanje na navodila 112/CZ/policije, nepošiljanje obiskovalcev na ogrožena območja	Komunikacijska oseba, občine, CZ
Po dogodku	Preverjanje prevoznosti, čiščenje in varnostni pregled poti, postopna obnova aktivnosti	Upravljalci poti, ponudniki, občine

6.7. Zemeljski plazovi in podori

Zemeljski plazovi in podori lahko povzročijo zapore cest, poškodbe turistične infrastrukture ter nevarnost za obiskovalce. Ob zaznavi nevarnosti je treba nemudoma omejiti dostop do območja, obvestiti pristojne službe ter zagotoviti alternativne poti in ustrezno komunikacijo z javnostjo.

Zemeljski plazovi so pomembno tveganje predvsem na pobočjih Gore, Čavna, Trnovske planote, Vipavskih gričev in na območjih znanih plazišč v naseljih Stomaž, Budanje, Vrtovin, Gaberje, Višnje, Brje, Planina, Vrtovče, Šmarje, Gorenje, Col, Bela, Podkraj, Lokavec in drugih plazovno občutljivih območjih.

Za turizem so plazovi kritični predvsem zaradi zapor lokalnih cest, poškodb pohodniških in kolesarskih poti, ogroženosti posameznih objektov, motenj v oskrbi ter možnosti sekundarnih dogodkov, kot so poškodbe vodovoda, elektroenergetskega omrežja, prometne nesreče in onesnaženje vodnih virov.

Tabela 30: Odzivni postopki - Zemeljski plazovi in podori

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Opozorilni znaki	Zbiranje informacij o razpokah, premikih tal, zaporah poti in cest; posredovanje informacij občini ali 112	Ponudniki, vodiči, TIC
Aktivni plaz	Takojšnja odpoved aktivnosti na ogroženem območju, umik gostov, usmerjanje po uradnih navodilih	Organizatorji, vodiči, nastanitve
Prometna motnja	Objava alternativnih dostopov, preverjanje prihodov gostov, prilagoditev rezervacij	Krizna skupina, ponudniki
Po dogodku	Ponovni zagon aktivnosti šele po potrditvi varnosti poti ali območja	Občine, upravljalci poti, CZ

6.8. Potres

Potres predstavlja tveganje z nizko verjetnostjo, vendar z možnostjo zelo hudih posledic. Prioriteta odziva je zaščita ljudi, preverjanje varnosti objektov, usklajevanje z zaščitno-reševalnimi službami in zagotavljanje verodostojnih informacij obiskovalcem ter medijem.

Potres je manj pogost, vendar potencialno zelo vpliven krizni dogodek. Območje zahodne Slovenije ima pomembno potresno izpostavljenost, pri čemer dodatna gradiva za Ajdovščino navajajo območja VII. in VIII. stopnje po EMS ter možnost verižnih nesreč: požari in eksplozije, nesreče z nevarnimi snovmi, motnje v oskrbi z vodo in energijo, plazovi, podori ter prometne motnje.

Destinacijski krizni management mora v potresu najprej podpreti varnost gostov in zaposlenih, nato preveriti stanje nastanitev, turističnih objektov, prireditvenih lokacij, cestne dostopnosti in komunikacijskih kanalov. Javno komuniciranje mora biti kratko, preverjeno in usklajeno z občinami, CZ, ReCO Nova Gorica in policijo.

Tabela 31: Odzivni postopki - Potres

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Takoj po potresu	Navodilo gostom: ostanite mirni, preverite poškodbe, zapustite poškodovane objekte, ne uporabljajte dvigal	Nastanitve, ponudniki, organizatorji
0-60 minut	Preverjanje stanja gostov, zaposlenih, objektov, prireditvenih in dostopnosti; brez špekulacij v javnosti	Krizna skupina, ponudniki
1-6 ur	Koordinacija nastanitev, prevozov in informacij za goste; evidentiranje večjih motenj	Krizna skupina, občine, TIC

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Po dogodku	Obnova turističnih aktivnosti šele po varnostnih pregledih objektov in javnih površin	Občine, upravljalci objektov, CZ

6.9. Nesreče z nevarnimi snovmi

V primeru izpusta nevarnih snovi je treba slediti navodilom pristojnih intervencijskih služb, omejiti dostop do prizadetega območja in zagotoviti hitro obveščanje turističnih ponudnikov ter obiskovalcev. Poseben poudarek mora biti namenjen preprečevanju širjenja netočnih informacij.

Nesreče z nevarnimi snovmi so lahko povezane z industrijskimi obrati, skladiščenjem, bencinskimi servisi, prevozom po cestah ali železnici ter nesrečami pri uporabi nevarnih snovi v gospodarstvu. Možne posledice so onesnaženje zraka, vode ali tal, požar, eksplozija, zastrupitve, zapore območij ter potreba po evakuaciji ali zaklanjanju.

Za turistični sektor je pri takšni nesreči pomembno, da ne improvizira. Navodila za evakuacijo, zaklanjanje, zapiranje oken, izklop prezračevanja ali prepoved gibanja izda pristojni sistem ZRP.

Naloga destinacije je hitro posredovanje preverjenih navodil ponudnikom in obiskovalcem v razumljivem jeziku.

Tabela 32: Odzivni postopki - Nesreče z nevarnimi snovmi

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Zaznava dogodka	Preverjanje informacije pri 112/ReCO, občini, policiji ali CZ	Vodja krizne skupine
Zaklanjanje	Posredovanje navodil: ostati v zaprtih prostorih, zapreti okna, vrata in prezračevanje, spremljati uradna obvestila	Nastanitve, ponudniki, TIC
Evakuacija	Usmerjanje gostov po navodilih policije/CZ; preverjanje ranljivih gostov	Ponudniki, organizatorji, krizna skupina
Po dogodku	Objava informacij o odpravi omejitev šele po uradni potrditvi	Komunikacijska oseba

6.10. Prometne motnje, javna varnost in večje prireditve

Prometne motnje, večje prometne nesreče ali javnovarnostni incidenti lahko pomembno vplivajo na dostopnost destinacije in zadovoljstvo obiskovalcev. Ključni ukrepi vključujejo usklajeno obveščanje javnosti, vzpostavitev obvozov, sodelovanje s policijo, organizatorji dogodkov in upravljalci prometne infrastrukture ter zagotavljanje alternativnih rešitev za obiskovalce.

Destinacija je močno odvisna od cestne dostopnosti. Hitra cesta H4, regionalne ceste, lokalne povezave do vasi, prireditvenih območij, vinarjev, nastanitvev in outdoor lokacij so lahko motene zaradi burje, prometnih nesreč, poplav, plazov, požarov, snega ali množičnih prihodov obiskovalcev.

Občinski program varnosti Ajdovščina posebej izpostavlja prireditvene prostore, stara mestna jedra, Vipavski križ, območja športnih parkov, letališče, prazne objekte in javne površine kot okolja, kjer je potrebna večja pozornost pri javnem redu, prometu, varovanju ljudi in preprečevanju škode.

Tabela 33: Odzivni postopki - Prometne motnje, javna varnost in večje prireditve

Faza	Ukrep destinacije	Nosilci
Pred prireditvijo	Varnostni načrt, prometni režim, evakuacijske poti, kontaktna točka za nujne službe	Organizator, občina, redarska služba, policija
Ob prometni zavori	Hitro obvestilo o zavori, priporočene alternative, koordinacija prihodov gostov	Krizna skupina, TIC, ponudniki
Ob javnovarnostnem incidentu	Prekinitev promocijskih objav, objava samo preverjenih informacij, spoštovanje navodil policije	Komunikacijska oseba, organizator
Po dogodku	Pregled odziva, zapis ugotovitev, popravek postopkov za naslednje dogodke	Organizator, krizna skupina

6.11. Neurja in močni vetrovi

Neurja, močni vetrovi, toča in intenzivne padavine lahko povzročijo poškodbe infrastrukture, padanje vej in predmetov, motnje v prometu, poškodbe prireditvene opreme ter prekinitev aktivnosti na prostem. Tveganje je delno povezano z burjo, vendar ga je treba obravnavati širše, ker vključuje tudi poletna neurja, nalive in točo.

Destinacija mora spremljati opozorila ARSO, pravočasno obvestiti organizatorje dogodkov, outdoor ponudnike, TIC-e in nastanitve ter po potrebi priporočiti prestavitev ali odpoved aktivnosti. Pri prireditvah morajo biti vnaprej določeni kriteriji za prekinitev, umik obiskovalcev in zavarovanje začasne opreme.

Po dogodku je treba preveriti varnost poti, prireditvenih območij, drevoredov, parkirišč in dostopnih cest ter javno objaviti, katere aktivnosti so ponovno varne za izvedbo.

6.12. Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije

Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije lahko vplivajo na prihod obiskovalcev, izvedbo prireditev, obratovanje nastanitev in gostinskih obratov ter zaupanje v varnost destinacije. Zaradi čezmejne lege in mobilnosti obiskovalcev mora destinacija posebej spremljati navodila NIJZ, Ministrstva za zdravje, občin in drugih pristojnih institucij.

Naloga destinacijskega managementa ni določanje zdravstvenih ukrepov, temveč hitro posredovanje uradnih navodil ponudnikom in obiskovalcem, pomoč pri razumevanju omejitev, podpora pri prilagajanju programov ter skrb za enotno komunikacijo.

V primeru omejitev se komunicirajo pogoji obiska, morebitne odpovedi dogodkov, higienska priporočila, spremembe odpiralnih časov in informacije o varni izvedbi turističnih storitev.

6.13. Izpad kritične infrastrukture

Izpad električne energije, vode, telekomunikacij, komunalnih storitev ali prometne infrastrukture lahko hitro vpliva na delovanje nastanitev, gostinskih obratov, TIC-ev, digitalnih kanalov, plačilnih sistemov in kriznega obveščanja. Tveganje je lahko samostojno ali posledica burje, neurij, požarov, poplav, potresa ali tehničnih okvar.

Ob večjem izpadu mora krizna skupina preveriti obseg motnje, prizadete ponudnike, vpliv na obiskovalce in alternativne komunikacijske poti. Prednost imajo nastanitveni objekti z večjim številom gostov, prireditve, TIC-i in ponudniki, ki izvajajo aktivnosti na terenu.

Komunikacija mora obiskovalcem jasno povedati, katere storitve so motene, katere alternative so na voljo in kdaj je predvidena naslednja posodobitev. Po dogodku se preveri, ali so potrebne spremembe rezervnih komunikacijskih kanalov in kontaktnih seznamov.

6.14. Kibernetški incidenti in digitalni izpadi

Kibernetški incidenti vključujejo napade na spletno stran destinacije, družbena omrežja, elektronsko pošto, rezervacijske sisteme, podatkovne baze ali druge digitalne kanale. Posledice so lahko izguba podatkov, nedelovanje informacijskih kanalov, objava napačnih informacij, preusmeritve uporabnikov in reputacijska škoda.

Ob sumu kibernetškega incidenta se najprej preveri, kateri sistemi so prizadeti, omeji dostop do ogroženih računov, aktivira tehnično podporo in določi nadomestni kanal za javno obveščanje. Uradne informacije se objavljajo samo prek potrjenih kanalov, dokler ni sistem ponovno varen.

Destinacija mora imeti vnaprej pripravljene nadomestne komunikacijske kanale, seznam skrbnikov dostopov, varnostne kopije ključnih vsebin in postopek za obveščanje ponudnikov, če digitalni kanali začasno ne delujejo.

6.15. Onesnaženje vodnih virov

Onesnaženje vodnih virov lahko nastane zaradi poplav, nesreč z nevarnimi snovmi, komunalnih okvar, industrijskih incidentov ali drugih okoljskih dogodkov. Za turizem je pomembno zaradi vpliva na gostinstvo, nastanitve, aktivnosti ob vodi, javno zdravje in naravno podobo destinacije.

Destinacijski management mora v takem primeru posredovati izključno preverjena navodila pristojnih služb glede uporabe vode, prizadetih območij, omejitev za gostinske in nastanitvene ponudnike ter varnosti aktivnosti ob vodotokih.

Komunikacija mora biti konkretna: katero območje je prizadeto, katera uporaba vode je omejena, katere aktivnosti se odsvetujejo in kdaj bo podana naslednja uradna informacija. Po odpravi omejitev je pomembno tudi komuniciranje o ponovni varnosti območja.

6.16. Neeksplozivna ubojna sredstva ali nevarna najdba na prostem

Neeksplozivna ubojna sredstva oziroma nevarne najdbe na prostem so relevantne za širše severnoprimorsko območje, zlasti ob požarih, zemeljskih delih, urejanju poti, raziskovanju izven urejenih območij ali po intenzivnih vremenskih dogodkih. Čeprav gre za redkejši dogodek, so posledice ob nepravilnem ravnanju lahko zelo hude.

Ob najdbi se območje ne sme premikati, dotikati ali fotografirati od blizu. Takoj se obvesti 112, obiskovalce se umakne na varno razdaljo, dostop do območja se omeji, nadaljnje informacije pa se posredujejo izključno po navodilih pristojnih služb.

Turistični ponudniki, vodiči in organizatorji aktivnosti v naravi morajo biti seznanjeni, da se ob nevarni najdbi aktivnost prekine, območje se izloči iz uporabe, javno komuniciranje pa ostane kratko, preverjeno in brez navajanja podrobnosti, ki bi spodbujale radovednost obiskovalcev.

6.17. Pomanjkljiva koordinacija deležnikov

Pomanjkljiva koordinacija deležnikov je prečno tveganje, ki lahko poslabša vsak krizni scenarij.

Pojavi se pri neažurnih kontaktih, nejasnih pristojnostih, počasnem prenosu informacij, nasprotujočih si sporočilih ali podvajanju aktivnosti med občinami, destinacijsko organizacijo, ponudniki in pristojnimi službami.

Osnovni ukrep je redno posodabljanje kontaktnih seznamov, jasna aktivacija krizne skupine, določitev ene komunikacijske osebe, evidentiranje odločitev in uporaba enotnih sporočil za ponudnike ter javnost.

To tveganje se ne rešuje samo med krizo, temveč predvsem pred njo: z vajami, dogovorjenimi komunikacijskimi kanali, kratkimi operativnimi navodili za ponudnike in rednim preverjanjem, ali vsi deležniki razumejo svojo vlogo.

7. SISTEM SPREMLJANJA, EVALVACIJE IN POSODABLJANJA KRIZNEGA NAČRTA

Krizni načrt destinacije Vipavska dolina predstavlja temeljni dokument za upravljanje kriznih dogodkov, vendar je njegova učinkovitost odvisna od rednega spremljanja, preverjanja in posodabljanja. Zaradi spreminjajočega se okolja, razvoja turistične dejavnosti, podnebnih sprememb ter novih varnostnih in tehnoloških izzivov mora biti krizni načrt obravnavan kot dinamičen dokument, ki se prilagaja aktualnim razmeram in potrebam destinacije.

Namen sistema spremljanja, evalvacije in posodabljanja je zagotavljanje dolgoročne učinkovitosti kriznega managementa ter krepitev odpornosti destinacije na različne vrste kriznih dogodkov.

7.1. Spremljanje izvajanja kriznega načrta

Za spremljanje izvajanja kriznega načrta je odgovoren Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina v sodelovanju z občinami Nova Gorica, Ajdovščina in Renče-Vogrsko ter drugimi ključnimi deležniki.

Spremljanje vključuje:

- spremljanje sprememb v okolju in novih tveganj,
- spremljanje izvajanja preventivnih ukrepov,
- spremljanje učinkovitosti kriznega komuniciranja,
- spremljanje pripravljenosti deležnikov,
- spremljanje sprememb zakonodaje in organizacijskih struktur.

7.2. Evalvacija kriznih dogodkov

Po vsakem pomembnejšem kriznem dogodku se izvede evalvacija odziva vseh vključenih deležnikov.

Namen evalvacije je ugotoviti:

- učinkovitost sprejetih ukrepov,
- ustreznost organizacije kriznega managementa,
- učinkovitost komunikacijskih aktivnosti,
- morebitne pomanjkljivosti v postopkih,
- možnosti za izboljšanje sistema.

Evalvacijsko poročilo pripravi krizna skupina destinacije, ugotovitve pa predstavljajo podlago za nadaljnje izboljšave kriznega načrta.

7.3. Posodabljanje kriznega načrta

Krizni načrt se pregleda najmanj enkrat letno oziroma po potrebi tudi pogosteje.

Posodobitve se izvedejo zlasti:

- po večjih kriznih dogodkih,
- po izvedenih vajah in simulacijah,
- ob spremembah organizacijske strukture,
- ob spremembah zakonodaje,

- ob pojavu novih tveganj,
- ob spremembah turistične ponudbe ali infrastrukture.

Pri posodabljanju sodelujejo predstavniki občin, turističnega sektorja, zaščitno-reševalnih služb in drugih ključnih deležnikov.

7.4. Izvajanje vaj in usposabljanj

Za preverjanje učinkovitosti kriznega načrta se redno izvajajo usposabljanja, simulacije in praktične vaje.

Priporočljivo je:

- letno izvajanje namiznih vaj (table-top exercise),
- periodično izvajanje skupnih vaj z deležniki,
- redno usposabljanje članov krizne skupine,
- usposabljanje turističnih ponudnikov na področju kriznega managementa in kriznega komuniciranja.

Vaje omogočajo preverjanje pripravljenosti sistema ter pravočasno prepoznavanje morebitnih pomanjkljivosti.

7.5. Kazalniki uspešnosti kriznega managementa

Za spremljanje učinkovitosti sistema kriznega managementa se uporabljajo naslednji kazalniki:

- odzivni čas ob kriznih dogodkih,
- čas aktivacije krizne skupine,
- čas objave prvih uradnih informacij,
- število izvedenih usposabljanj in vaj,
- stopnja sodelovanja deležnikov,
- število ugotovljenih pomanjkljivosti po izvedenih vajah,
- zadovoljstvo deležnikov z delovanjem sistema.

Sistematično spremljanje navedenih kazalnikov omogoča dolgoročno izboljševanje pripravljenosti destinacije na krizne dogodke.

7.6. Sklepne ugotovitve

Redno spremljanje, evalvacija in posodabljanje kriznega načrta predstavljajo pomemben element učinkovitega kriznega managementa. Le z nenehnim preverjanjem pripravljenosti, vključevanjem deležnikov ter prilagajanjem novim razmeram lahko destinacija Vipavska dolina ohranja visoko stopnjo odpornosti in zagotavlja varno ter kakovostno turistično izkušnjo.

8. ZAKLJUČEK

Turizem je ena izmed pomembnih razvojnih dejavnosti Vipavske doline, ki temelji na naravnih danostih, kulturni dediščini, gastronomiji, športno-rekreativnih dejavnostih in kakovostni turistični ponudbi. Zaradi raznolikosti turističnih produktov, velikega števila deležnikov ter vse večje izpostavljenosti podnebnim, družbenim in tehnološkim spremembam postaja sistematično upravljanje kriznih tveganj pomemben element dolgoročnega razvoja in konkurenčnosti destinacije.

Analiza območja je pokazala, da je destinacija izpostavljena različnim naravnim, tehnološkim in družbenim tveganjem. Med najpomembnejšimi izstopajo požari v naravnem okolju, močna burja in drugi ekstremni vremenski pojavi, poplave, suša in vročinski valovi, potresi, prometne nesreče, nesreče z nevarnimi snovmi, nalezljive bolezni ter dogodki, ki lahko negativno vplivajo na ugled destinacije. Posamezna tveganja se razlikujejo po verjetnosti nastanka in obsegu posledic, vsem pa je skupno, da lahko pomembno vplivajo na varnost obiskovalcev, kakovost turistične izkušnje, delovanje turističnega gospodarstva in razvoj destinacije.

Krizni načrt destinacije Vipavska dolina predstavlja okvir za usklajeno in organizirano delovanje vseh ključnih deležnikov pred krizo, med njo in po njenem zaključku. Njegov namen ni nadomeščanje pristojnih služb zaščite in reševanja, temveč vzpostavitev sistema sodelovanja, ki omogoča hitro izmenjavo informacij, učinkovito komunikacijo in usklajeno izvajanje aktivnosti na področju turizma. Pri tem imajo pomembno vlogo upravitelji destinacije, občine, turistični ponudniki, javni zavodi, zaščitno-reševalne službe, mediji ter drugi partnerji, ki s svojim delovanjem prispevajo k večji odpornosti destinacije.

Poseben pomen ima krizno komuniciranje, saj lahko pravočasne, verodostojne in usklajene informacije bistveno zmanjšajo negotovost, preprečijo širjenje napačnih informacij ter ohranijo zaupanje obiskovalcev in drugih javnosti. V sodobnem okolju, kjer se informacije širijo izjemno hitro, je učinkovito komuniciranje eden ključnih dejavnikov uspešnega obvladovanja kriznih dogodkov. Zato je pomembno, da so komunikacijski protokoli vnaprej določeni, odgovornosti jasno opredeljene, deležniki pa ustrezno usposobljeni za izvajanje komunikacijskih aktivnosti.

Prav tako pomembna kot odzivanje na krizni dogodek je tudi faza okrevanja. Po zaključku posamezne krize je potrebno izvesti celovito evalvacijo izvedenih ukrepov, oceniti učinkovitost odziva, identificirati pomanjkljivosti in pridobljene izkušnje vključiti v prihodnje posodobitve načrta. Le na ta način lahko destinacija dolgoročno izboljšuje svojo pripravljenost in krepí odpornost na prihodnje izzive.

Krizni načrt destinacije Vipavska dolina je zato treba razumeti kot živ dokument, ki se mora redno posodabljati glede na spremembe v prostoru, nove oblike tveganj, razvoj turistične ponudbe ter ugotovitve iz dejanskih dogodkov in vaj. Njegova uspešnost bo odvisna predvsem od pripravljenosti deležnikov za sodelovanje, rednega usposabljanja, izvajanja simulacijskih vaj ter stalnega spremljanja tveganj na lokalni, regionalni in nacionalni ravni.

Z izvajanjem predvidenih ukrepov lahko destinacija Vipavska dolina poveča svojo odpornost na krizne dogodke, izboljša zaščito obiskovalcev in lokalnega prebivalstva, zmanjša negativne posledice izrednih razmer ter ohranja ugled varne, kakovostne in trajnostno usmerjene turistične destinacije. Krizni management tako predstavlja pomemben strateški element upravljanja destinacije in enega izmed temeljev njenega dolgoročnega razvoja.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.

Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2011). *Toolbox for Crisis Communications in Tourism*. Madrid: UNWTO.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2022). *International Code for the Protection of Tourists*. Madrid: UNWTO.

World Travel & Tourism Council (WTTC). (2019). *Crisis Preparedness, Management and Recovery Guidelines for the Travel & Tourism Sector*. London: WTTC.

VIRI

Agencija Republike Slovenije za okolje (ARSO). Vremenska opozorila, hidrološka opozorila in podatki o vremenskih razmerah. Dostopno na: <https://www.arso.gov.si> (dostop: 17. 6. 2026).

Mestna občina Nova Gorica. Uradna spletna stran občine. Dostopno na: <https://www.nova-gorica.si> (dostop: 17. 6. 2026).

Občina Ajdovščina. Uradna spletna stran občine. Dostopno na: <https://www.ajdovscina.si> (dostop: 17. 6. 2026).

Občina Renče - Vogrsko. Uradna spletna stran občine. Dostopno na: <https://www.rence-vogrsko.si> (dostop: 17. 6. 2026).

Občina Ajdovščina. Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami v Občini Ajdovščina, junij 2017.

Občina Ajdovščina. Načrt zaščite in reševanja ob potresih v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, junij 2017.

Občina Ajdovščina. Načrt zaščite in reševanja ob poplavih v Občini Ajdovščina, verzija 2.0, junij 2023.

Občina Ajdovščina. Načrt zaščite in reševanja ob zemeljskih plazovih v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, julij 2023.

Občina Ajdovščina. Načrt zaščite in reševanja ob požarih v naravi v Občini Ajdovščina, verzija 3.0, junij 2023.

Občina Ajdovščina. Načrt zaščite in reševanja ob nesrečah z nevarnimi snovmi v Občini Ajdovščina,

verzija 3.0, julij 2023.

Občina Ajdovščina. Občinski program varnosti Občine Ajdovščina - novelacija 2018, junij 2018.
Občina Renče - Vogrsko. Občinski načrt zaščite in reševanja ob požaru v naravnem okolju, delovna verzija 1.0.

Republika Slovenija. Civilna zaščita Republike Slovenije. Dostopno na:
<https://www.gov.si teme/civilna-zascita> / (dostop: 17. 6. 2026).

Republika Slovenija. Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje (URSZR). Dostopno na:
<https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/uprava-za-zascito-in-resevanje/> (dostop: 17. 6. 2026).

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Izpostava URSZR Nova Gorica. Regijske ocene ogroženosti in regijski načrti zaščite in reševanja za Severnoprimorsko regijo. Dostopno na:
<https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/uprava-za-zascito-in-resevanje/o-upravi/urad-za-regijsko-delovanje/izpostava-urszr-nova-gorica/> (dostop: 17. 6. 2026).

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti zaradi poplav za Severnoprimorsko regijo.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti pred poplavami v Severnoprimorski regiji.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Regijska ocena ogroženosti zaradi požarov v naravnem okolju.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena potresne ogroženosti Severnoprimorske regije.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti Severnoprimorske regije za nesreče z nevarnimi snovmi.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti ob pojavu nalezljivih bolezni pri ljudeh.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti zaradi terorizma v Severnoprimorski regiji.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti za množično nesrečo na hitri cesti za Severnoprimorsko regijo.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti pred požari in drugimi nesrečami za pokrita vkopa Rebernice I in II ter predora Barnica in Podnanos.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. Ocena ogroženosti zaradi jedrske ali radiološke nesreče v Severnoprimorski regiji.

Republika Slovenija. Ocena ogroženosti Republike Slovenije zaradi naravnih in drugih nesreč. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Republika Slovenija. Državni načrt zaščite in reševanja ob velikem požaru v naravnem okolju.

Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Republika Slovenija. Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavih. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Slovenska turistična organizacija (STO). Uradni portal slovenskega turizma. Dostopno na: <https://www.slovenia.info> (dostop: 17. 6. 2026).

Strategija razvoja in trženja turizma destinacije Vipavska dolina 2022-2030. Dostopna na: <https://turizem-novagorica-vipavskadolina.si/o-zavodu/predstavitev/#vsebina> (dostop: 17. 6. 2026).

Zavod za turizem Nova Gorica in Vipavska dolina. Uradna spletna stran destinacije. Dostopno na: <https://www.vipavskadolina.si> (dostop: 17. 6. 2026).