

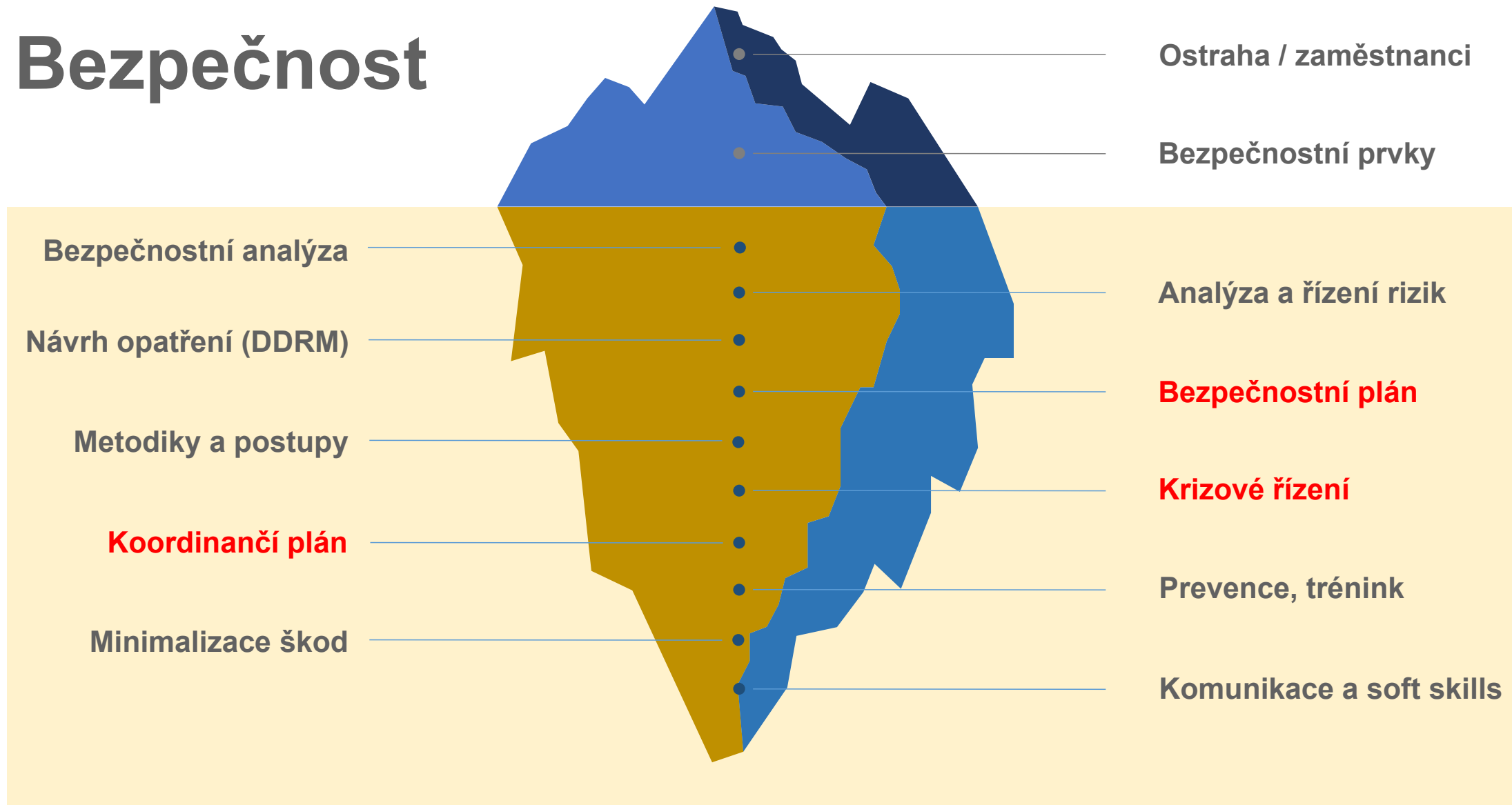
# Krizový management



# KRIZOVÝ PLÁN?

- Plán krizové připravenosti (240/200 Sb., o krizovém řízení)
  - Dokumentace požární ochrany (133/1985 Sb., o požární ochraně)
  - Vnitřní a vnější havarijní plán (244/2015 Sb., o prevenci závažných havárií)
  - Koordinační plán
- 
- Zpracovány povinně pouze subjekty vymezenými v zákoně
  - Mají přednost před KP tam, kde se opírají o zákon
  - Použití pouze v situaci, pro které v souladu se zákonem vznikly
  - Zpracovány dobrovolně jakoukoliv organizací
  - Může být zpracován současně s PKP, DPO, HP
  - Může být použito pro jakoukoliv situaci

# Bezpečnost





# BEZPEČNOSTNÍ PLÁN

Dokument popisující **JAK JE** organizace **CHRÁNĚNA**  
a **JAK** se má **POSTUPOVAT** při konkrétních situacích

- Zpracování BP předchází zpracování analýzy rizik a vyhodnocení ohroženosti (*víme jaká existují reálná rizika pro organizaci*)
- BP obsahuje popis řešení jednotlivých situací, a to jak v oblasti preventivních a rutinních opatření, tak v případě incidentů (*manuál*)
- BP obsahuje veškeré informace a opatření, které je v souvislosti s bezpečnostní organizace potřeba znát a realizovat.
- BP zajišťuje kontinuitu výkonu nastavených opatření v případě personálních změn
- BP systematizuje přijatá bezpečnostní opatření do jednoho celku (provázanost v rámci celého bezpečnostního systému organizace)

# STRUKTURA BP

## ❖ Master dokument

- Informace o organizaci a bezpečnostních prvcích

## ❖ BP pro jednotlivé objekty

- Základní údaje o každém objektu včetně operativních karet a postupů

## ❖ Metodicko-taktické karty

- Jednoduchý systém základní postupů při mimořádných a rutinních situacích

## ❖ Koordinační plán

- Koordinační tým

## ❖ Vzdělávací program

- Komplexní systém vzdělávání
- Podpurná dokumentace a prezentace

# MASTER DOKUMENT

## ❖ Typologie instituce

## ❖ Bezpečnostní prvky

- Bezpečnostní personál
- Procedury pro rutinní situace
- Procedury pro mimořádné situace
- Školení

## ❖ Technická bezpečnostní opatření

- Elektronické prvky
- Mechanické prvky
- Procedury a školení bezpečnostních opatření

## ❖ Oznamování a evidence bezpečnostních incidentů

# BP PRO JEDNOTLIVÉ OBJEKTY

- ❖ Pro každý objekt je zpracována samostatná příloha
- ❖ Přesný popis systému a umístění
- ❖ Režimová opatření
- ❖ Bezpečnostní personál
- ❖ Důležité kontakty

# METODICKO TAKTICKÉ KARTY

- ❖ Jednoduchá a srozumitelná karta postupu
- ❖ Barevné řazení dle kategorie problému





## POŽÁR

- Vezmi **EMERGENCY BAG** a běž zkontrolovat místo požáru  
Je-li to možné (pouze v případě malých požárů), pokus se požár **UHASIT** 
- **OHLAŠ** požár  nebo  **150**
- **OZNAM** požár **VOBOS**  **999 999 999**
- Vezmi si vestu, pišt'alku a **ZAHAJ**  **EVAKUACI**  
Nepoužívej výtah!
- **ZABRAŇ** dalšímu **ŠÍŘENÍ** požáru  
Uzavření dveří, oken
- Říd' se pokyny **VOBOS** a pokyny **HZS**
- Zamez vzniku paniky  
Předávej jasné pokyny

MORAVSKÁ GALERIE



## VERBÁLNÍ AGRESIVITA

- Vezmi si **sebeobránné prostředky**  
- pokud je čas
- Zeptej se "**Jak mohu pomoci?**"
- Vyslechni ho
- Drž se pravidla:  
"**Lidi od problému, problém od lidí**"
- Pokus se **oddělit** případně i zaměstnance,  
se kterým měl agresor původní problém
- Přenechávej rozhodnutí na agresorovi
- Snaž se najít východisko  
(*nemusíš problém vyřešit - stačí ho jen posunout dále*)
- Pokud konflikt pokračuje či agresor nechce odejít sám - **ZAVOLEJ PČR**  **158**  
a vyčkej jejich příjezdu

MORAVSKÁ GALERIE

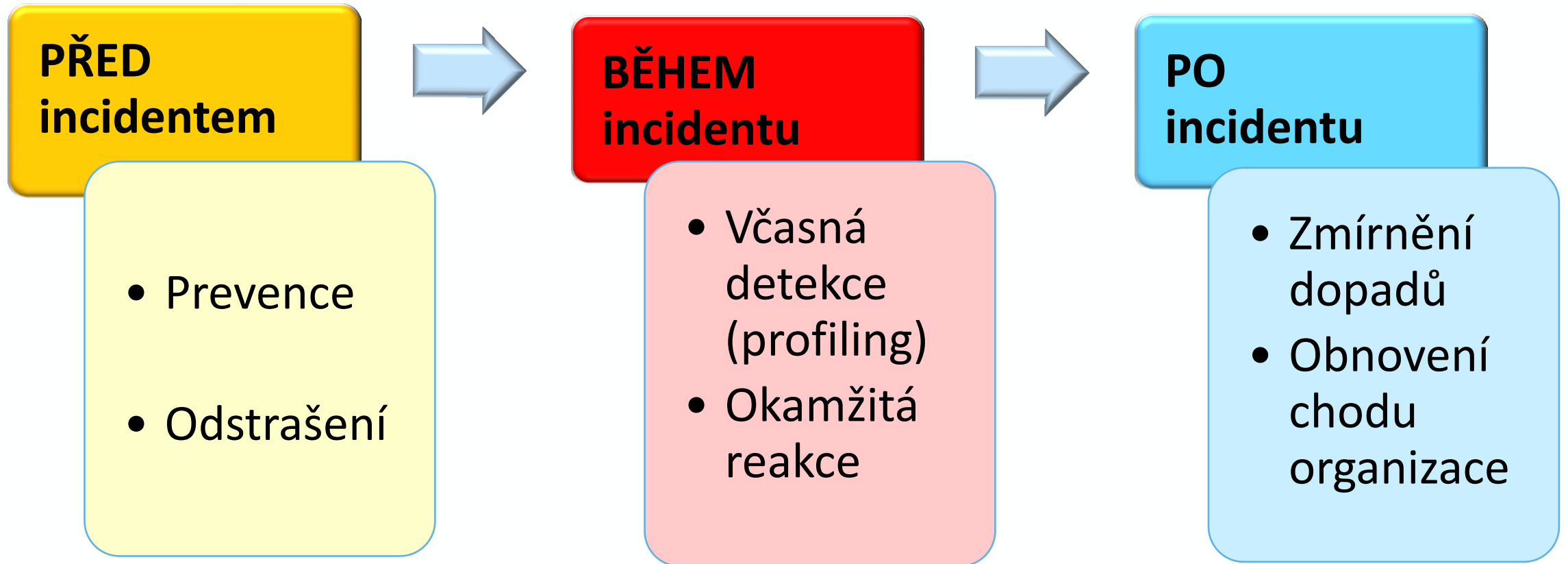
# VZDĚLÁVACÍ PROGRAM

- ❖ Přehled základních bezpečnostních školení dle zákonných norem
- ❖ Bezpečnostní školení v rámci instituce
  - Zvládání mimořádných událostí
  - Visual training
  - Školení evakuace
  - Školení evakuace sbírkových předmětů
  - Obranné prostředky
  - Komunikace a „soft skills“
  - První pomoc

# KOORDINAČNÍ PLÁN

- ❖ Popis koordinačního plánu
- ❖ Aktivace a způsob práce koordinačního týmu
- ❖ Členové koordinačního týmu
  - Povinnosti a úkoly jednotlivých členů KT
  - Kontakty na jednotlivé členy KT
- ❖ Základní postupy organizace v případě mimořádné události
- ❖ Základní postupy organizace pro snižování dopadů mimořádných událostí

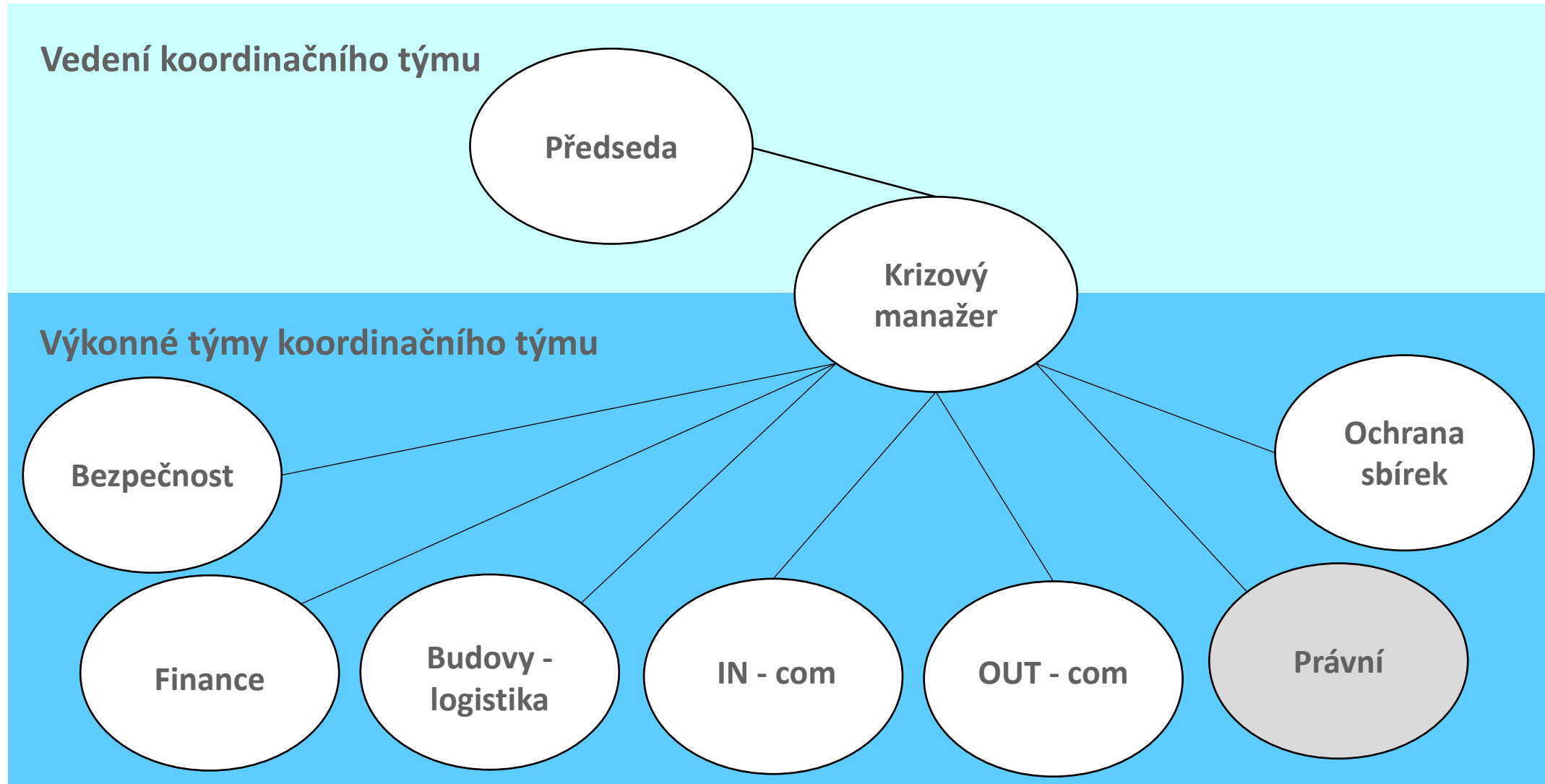
# Časová linie incidentu



# Koordinační plán



# Koordinační tým





# Koordinační tým - vedení

## Předseda KT

- Rozhoduje o krocích, které jsou potřeba udělat
- Shromažďuje informace od výkonných týmů a krizového manažera
- Je „media face“
- Spolu s krizovým manažerem aktivuje KT

## Krizový manažer

- Zajišťuje veškeré informace od výkonného týmu
- Má znalost všech incidentů a jejich elementárních řešení
- Upozorňuje předsedu na důležité kroky
- Fakticky řídí nezbytné úkony organizace
- Kontroluje plnění všech úkolů členů KT

# Koordinační tým – výkonné týmy

## Finance

- Přehled o účtech včetně přístupových hesel
- Právo na finanční převody či zajištění prostředků na nečekané výdaje po incidentu
- Zodpovídá za finanční odhady dopadu

## Podpora budov a logistika

- Zajišťuje vybavení koordinačního centra
- Komunikuje s odpovědnými osobami z provozu a logistiky a dodává informace KT
- Řídí nápravné práce na obnovení systémů (elektrina, voda, IT technologie...)
- Zajišťuje finanční a časové odhady sanačních prací

## Bezpečnost

- Je vedoucím pracovníkem v místě incidentu
- Je hlavním kontaktem pro velitele IZS v místě zásahu (nutná znalost operativních a zásahových karet)
- Zajišťuje skrze ostrahu zabezpečení ostatních objektů

# Koordinační tým – výkonné týmy

## Vnitřní komunikace

- Zajišťuje nahrávání komunikace KT (zjednodušený zapisovatel v případě jeho absence)
- Zajišťuje kontakty na všechny zaměstnance a členy organizace
- Zajišťuje informace, kdo ze zaměstnanců v době incidentu byl na místě (čerpání dovolené, EKV)
- Zajišťuje právní následky plynoucí z pracovně právního vztahu (BOZP, náhrady, výpověď...atd)
- Zajišťuje komunikační kanál sdělování základních informací (sms brána, whatsapp a jiné)

## Vnější komunikace

- Zajišťuje genericky vytvořené zprávy k jednotlivým událostem (dle mediální strategie) a při vzniku události je pouze doplní konkrétními údaji
- Zajišťuje osobu pro kontrolu a komunikaci skrze sociální síť
- Zajišťuje kontrolu hoaxu
- Zajišťuje seznam a kontakty tiskových mluvčích PČR, HZS, ZZS
- Zajišťuje HOT LINE pro media zodpovědnou osobu, která bude komunikovat dle předem domluveného scénáře
- Svolává tiskové konference

# Koordinační tým – výkonné týmy

## Právní expertíza

- Přehled právních dopadů plynoucích z postupu organizace při řešení mimořádné události viz. seznam incidentů
- Zajišťuje dohled či tvorbu dokumentu právního charakteru (výpovědi, předžalobní výzvy...atd)

## Ochrana majetku

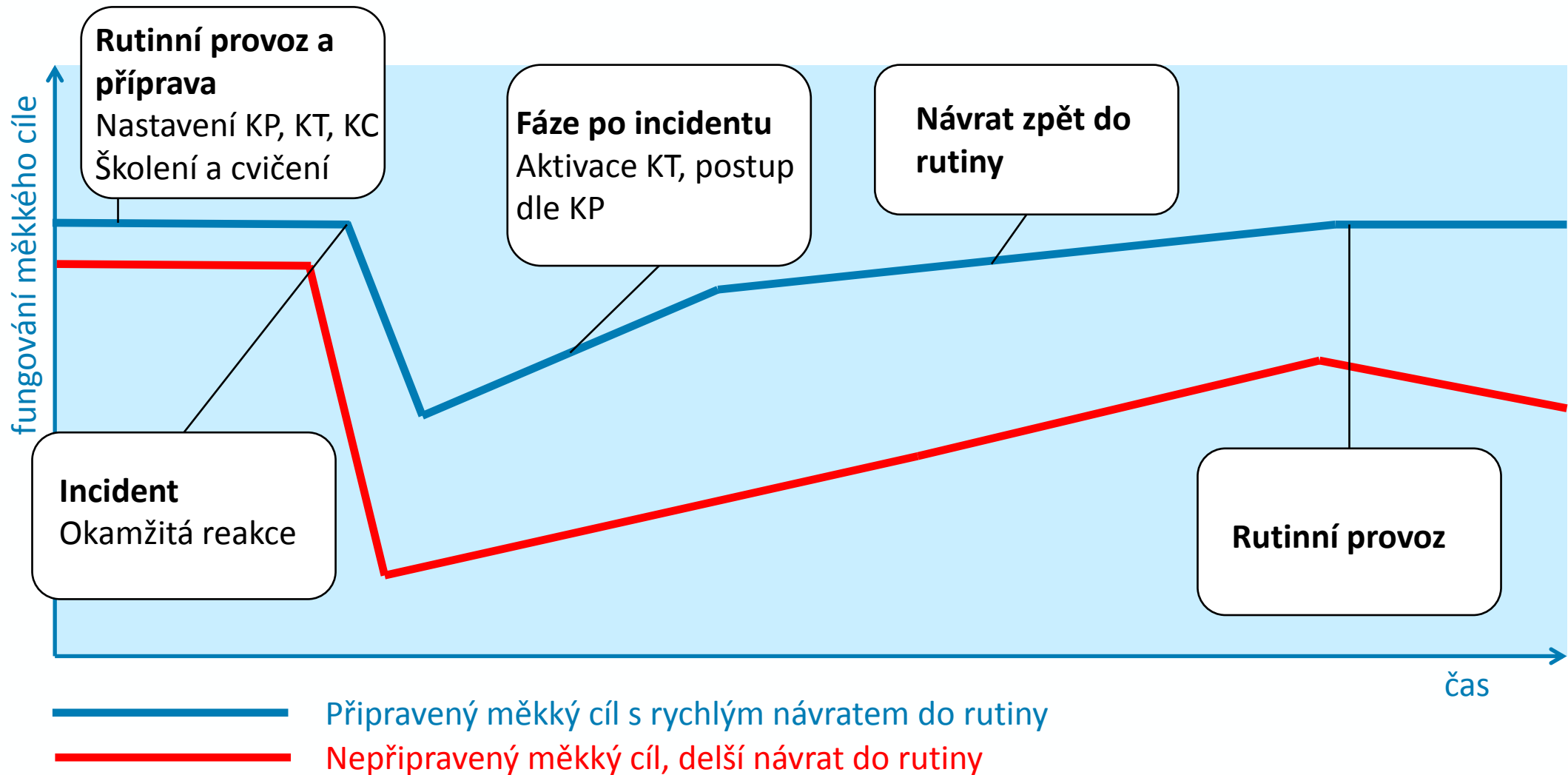
- Záchranné práce (evakuace)
- Odhady škod

# Koordinační centrum

## Základní materiální vybavení:

- Reflexní vesty
- Pohotovostní mobily
- Nabíječky mobilních telefonů (micro USB, USB-C)
- Prodlužovací kabely a rozbočovače
- Záložní počítač/laptop
- Projektor/obrazovka na sledování zpravodajství
- Papíry a tužky
- Uzamykatelná skříň / trezor
- Lékarnička
- Svítilny
- Koordinační plán – tištěný i el. verze
- Seznam kontaktů – tištěný i el. verze
- Genericky vytvořené zprávy pro komunikaci s veřejností a médii

# Dynamika kvality fungování měkkého cíle





# Seznam incidentů pro aktivaci KT

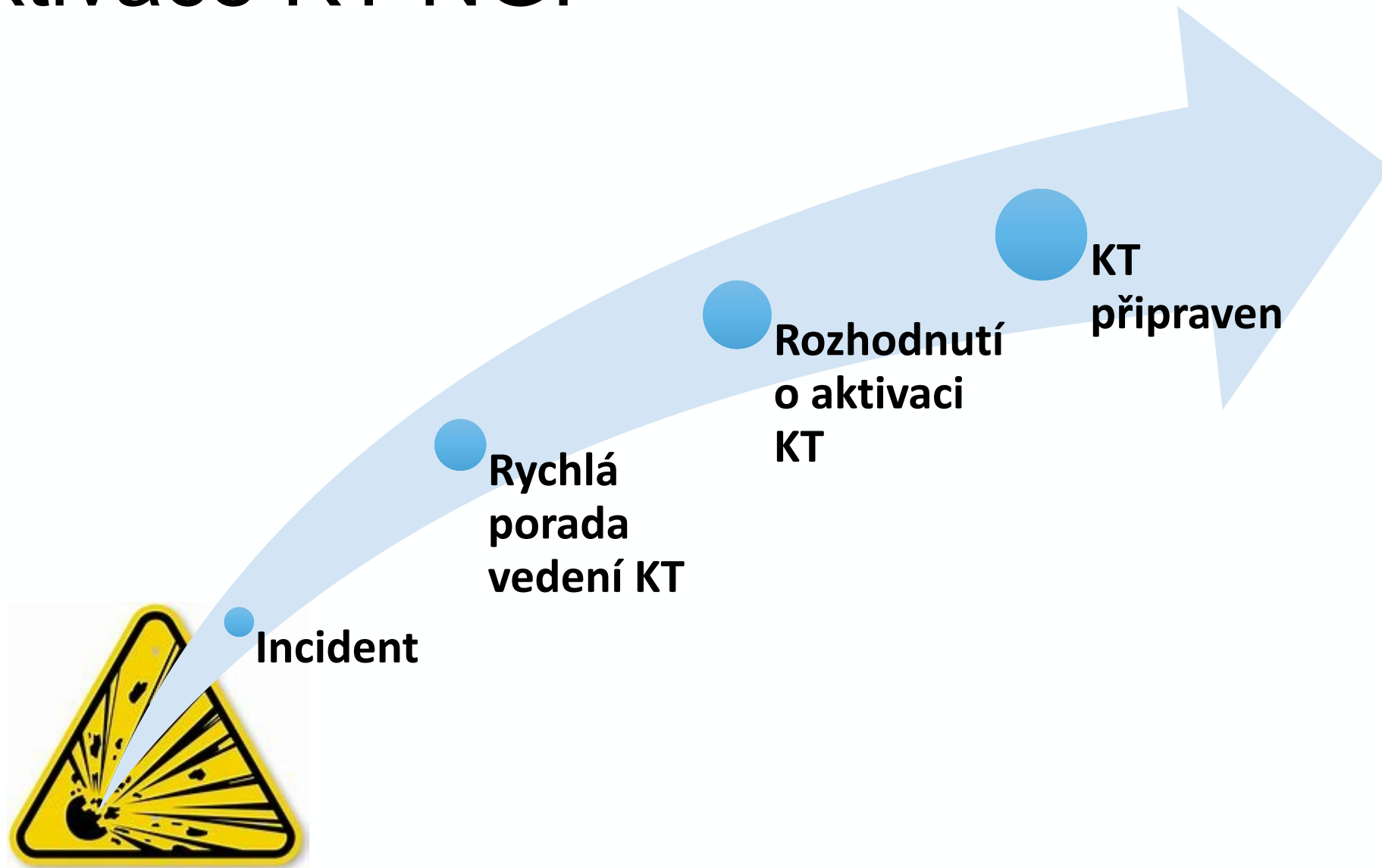
## Rizika spojená s útokem

- fyzické napadení zaměstnance nebo návštěvníka
- zásah IZS v případě podezřelého zavazadla
- nebezpečné vyhrožování (fyzicky / telefonicky)
- útok davem
- nájezd vozidla do davu
- útok chladnou zbraní
- útok střelnou zbraní
- vzetí rukojmích
- vypuštění nebezpečné (chemické) látky
- NVS, NVS ve vozidle, NVS v zásilce
- nebezpečná látka v zásilce
- útok dronem

## Rizika spojená s majetkem a reputací

- poškození exponátu
- krádež exponátu
- poškození majetku (budovy a jejich části)
- krádež majetku
- úmrtí návštěvníka / zaměstnance
- těžké zranění návštěvníka / zaměstnance
- kybernetický útok
- blížící se nebo proběhlá živelná pohroma (vichřice, krupobití, záplavy)
- požár (žhářství)
- poškození vodovodního řadu/elektrické sítě/plynu

# Aktivace KT NGP



# Fáze postupu podle KP a priority KT

**1. fáze**  
**0-15 min**

**2. fáze**  
**15min-3hod**

- Komunikace s IZS, • Shromáždění informací o raněných a jejich hospitalizaci, • Zabezpečení všech ostatních aktivit organizace, • Předání základních informací a instrukcí dovnitř organizace a nejbližšímu okruhu zasažených
- Aktivace KC, • Psychologická pomoc

**3. fáze**  
**3-6 hod**

- KT plně informovaný o situaci, kontrola situace, • Stav raněných je znám, • Komunikace interní i externí – media, veřejnost, • Pravidelné sdílení informací s IZS, • Psychologická pomoc
- KT pravidelné briefingy

**4. fáze**  
**6 a více hod**

- Kontrola nad situací, • Všechny dostupné informace jsou shromážděné a k dispozici v KC
- Media a komunikace, • Co bude zítra

# Komunikace IN a OUT

## Komunikace IN přijímání informací

Telefon

Pohotovostní linka

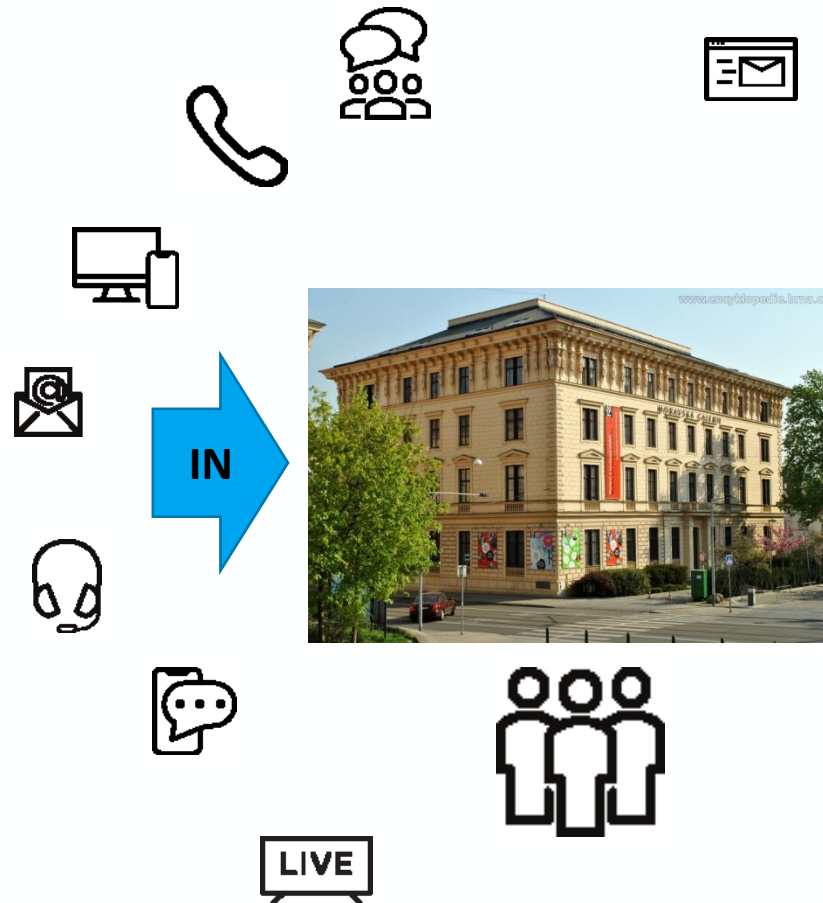
Email

Whatsapp a další  
aplikace

Webové stránky

Osobní setkání

Sociální sítě



## Komunikace OUT informování veřejnosti

Ústně při osobním  
setkání

SMS (masová)

Email

Sociální sítě

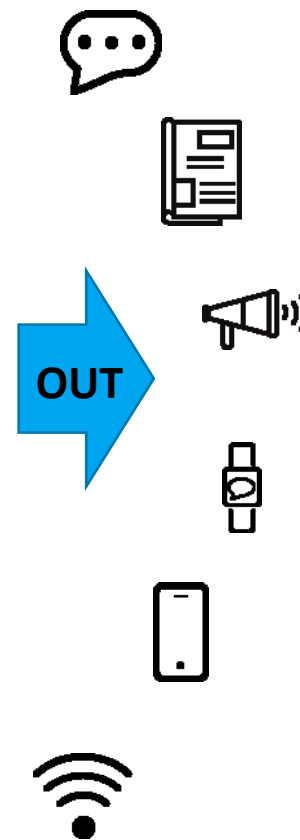
Whatsapp a další  
aplikace

Webové stránky

Rádio, noviny, TV

Tisková konference

Telefon



# Příklad – požár

Ostraha oznamuje vedoucímu bezpečnosti rozsáhlý požár



Ověřuje aktivaci IZS a – VB / ZVB vyráží na místo koordinovat práce



VB informuje GŘ a aktivují KT



ZVB dodává info z místa a velitelů zásahu (rozsah, zranění/mrtví)



Vnitřní záležitosti zjišťují seznam osob z místa



Vnější okamžitě kontaktuje tiskové mluvčí IZS a zajišťuje úpravu generické tiskové zprávy



Finanční, právní, podpora a logistika a odborný útvar zajišťuje informace o dopadech



Odborný útvar spolu VB rozhodují o zahájení záchranných prací (koordinace s ZVB)



Vnitřní po dohodě s tiskovými mluvčí a zbytkem KT rozesílají info sms zbytku zaměstnanců



V případě zranění/úmrťi aktivace psychologické pomoci (předem domluvení psychologové)



První oficiální tisková zpráva (odhad škod, stav situace, jako jsou další postupy organizace)



KT organizuje ostatní kroky sanace objektu