

Komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování

Kateřina Hrubošová

Bakalářská práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Hrubošová**
Osobní číslo: **L16416**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte průzkum literárních pramenů a zpracujte teoretické a metodické poznatky týkající se komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování.
2. Analyzujte a zhodnoťte způsob komunikace v stanovené zóně u objektu nakládající s chemickými látkami a směsmi.
3. Navrhněte a formulujte doporučení pro zlepšení komunikace.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

[2] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. Krizový management: krizová komunikace. vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 91 s. ISBN 80-245-0945-8.

[3] NĚMEC, Petr. Public relations: komunikace v konfliktních a krizových situacích. 1. vyd. Praha: Management Press, 1999. 125 s. ISBN 80-85943-66-2.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Robert Pekaj**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2019**

V Uherském Hradišti dne 30. listopadu 2018

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 15. 5. 2019

Jméno a příjmení studenta: Kateřina Hrubošová

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá komunikací s veřejností v zóně havarijního plánování, resp. jakými způsoby lze veřejnost v zóně havarijního plánování informovat o prevenci, způsobu varování a zásadách žádoucího chování v případě vzniku havárie u objektu nakládajícího s nebezpečnými chemickými látkami a směsmi. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou zpracovány literární a metodické poznatky týkající se komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování a v praktické části je provedena analýza komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování vybraného objektu.

Klíčová slova: komunikace, veřejnost, chemické látky, zóna havarijního plánování.

ABSTRACT

The bachelor thesis focuses on communication with the public in the area of emergency planning, especially the ways in which the public can become involved in planning, information and prevention, the method of warning and the principles of desirable behavior in the event of an accident at the facility handling hazardous chemicals and mixtures.

The thesis is divided into theoretical and practical part. In the theoretical part are processed literary and methodological knowledge concerning communication with the public in the emergency zone and in the practical part there is an analysis of communication with the public in the emergency planning zone of the selected building.

Keywords: Communication, Public, Chemical Substances, Emergency Planning Zone.

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Robertovi Pekajovi za odborné vedení, praktické rady a vstřícnost při zpracování bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala svému partnerovi za podporu poskytovanou po celou dobu studia.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 ZÁKLADNÍ POJMY	11
2 PRÁVNÍ NORMY	13
2.1 LEGISLATIVA EVROPSKÉ UNIE.....	13
2.1.1 SEVESO I, II, III.....	13
2.1.2 Nařízení REACH	13
2.1.3 Nařízení CLP.....	14
2.2 NÁRODNÍ LEGISLATIVA	14
2.2.1 Chemický zákon.....	15
2.2.2 Zákon o prevenci závažných havárií	15
2.2.3 Vyhlášky	15
3 HAVARIJNÍ PLÁNOVÁNÍ	16
3.1 BEZPEČNOSTNÍ DOKUMENTACE.....	16
4 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ	17
4.1 KOMUNIKAČNÍ MODEL	17
4.2 METODIKA	18
4.2.1 Listinná informace	18
4.2.2 Elektronická informace	19
4.2.3 Zpětná vazba	19
4.3 PUBLIC RELATIONS.....	20
4.4 KRIZOVÁ KOMUNIKACE.....	21
II PRAKTICKÁ ČÁST	22
5 POPIS VYRANÉHO OBJEKTU	23
5.1 VLASTNOSTI CHEMICKÝCH LÁTEK V OBJEKTU	23
5.2 ZÓNA HAVARIJNÍHO PLÁNOVÁNÍ PLNÍRNÝ PB SATALICE.....	23
5.3 ELEKTRONICKÁ INFORMACE URČENÁ VEŘEJNOSTI	24
5.4 LISTINNÁ INFORMACE URČENÁ VEŘEJNOSTI	25
6 ANALÝZA KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V ZÓNĚ AVARIJNÍHO PLÁNOVÁNÍ	27
6.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	27
6.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	40
7 ZHODNOCENÍ KOMUNIKACE A NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ	42
7.1 LETÁK URČENÝ VEŘEJNOSTI.....	42
7.1.1 Úvodní část.....	42
7.1.2 Hlavní část.....	43

7.2	INFORMAČNÍ LETÁK V MHD.....	45
7.3	ZPĚTNÁ VAZBA.....	45
	ZÁVĚR	47
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	48
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	51
	SEZNAM OBRÁZKŮ	52
	SEZNAM GRAFŮ	53
	SEZNAM PŘÍLOH.....	54

ÚVOD

Celý svět zaznamenal v průběhu historie několik závažných havárií s účastí nebezpečných chemických látek. Újmy na zdraví, ztráty na životech. Nejen to byly následky havárií, kterým se dalo ve větší míře předejít odpovídající legislativou, prevencí a kontrolám.

Základem prevence je správná komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování. Díky ní totiž můžeme sdělit potřebné informace, týkající se činnosti dané společnosti, popisu chemických látek nacházejících se v daném objektu, zásad žádoucího chování v případě havárie a způsobu varování obyvatelstva.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části se budu nejdříve zabývat základními pojmy a platnou legislativou vztahující se k problematice řešené v rámci bakalářské práce. Poté zpracuje literární a metodické poznatky týkající se komunikace, přičemž se zaměřím především na komunikaci s veřejností.

V praktické části popíšu vybraný objekt nakládající s chemickými látkami a směsmi, který je podle zákona č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií zařazen do skupiny B.

Dále bude provedena analýza současného stavu komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování prostřednictvím dotazníkového šetření a poté bude sepsáno vyhodnocení, které bude sloužit jako podklad pro vypracování případných návrhů na zlepšení komunikace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMY

V první kapitole bych chtěla přiblížit základní pojmy, které se týkají problematiky mé bakalářské práce. Budou zde uvedeny jak základní pojmy z oblasti komunikace, tak oblasti havarijního plánování.

Komunikace

Komunikace má mnoho definic. V rámci bakalářské práce budeme hovořit o komunikaci, jako procesu přenosu informace mezi lidmi. [1][2]

Druhy komunikace

Pod tímto pojmem si můžeme představit například písemnou (leták) nebo ústní („z očí do očí“) komunikaci. [1][2]

Komunikační model

Komunikační model je základem komunikačního procesu. Proces probíhá vytvořením sdělení ve formě signálu, který vede od odesílatele k příjemci. Příjemce musí sdělení dekodovat, přičemž by měl poskytnout zpětnou vazbu. Do komunikačního procesu je potřeba zařadit i komunikační šum a bariéry, které mohou celý proces komunikace narušit. [1]

Komunikační šum

Jako komunikační šum můžeme chápat vše, co zkresluje nebo narušuje komunikační proces. Díky tomu je pak sdělení deformováno a dekodování sdělení je pak náročnější. Může se stát, že díky komunikačnímu šumu pak příjemce chápe sdělení v jiném obsahu, než jej odesílatel zakódoval. [1]

Komunikační bariéra

Komunikační bariérou rozumíme překážky, které brání procesu komunikace. Bariéra může být na straně odesílatele i příjemce sdělení, a to v podobě osobní individuální vybavenosti. [1]

Public relations

Public relations (dále jen „PR“) je specifický druh komunikace organizace s veřejností. Oddělení PR slouží od udržování dobrých vztahů organizace s veřejností a ovlivňování mínění. [3][4]

Mimořádná událost

Mimořádnou událostí rozumíme škodlivé působení sil a jevů vyvolaných lidským faktorem nebo přírodními vlivy, které ohrožuje životy, zdraví, majetek a životní prostředí a vyžaduje provedení záchranných a likvidačních prací. [5]

Závažná havárie

Jde o mimořádnou, částečně nebo zcela neovladatelnou, časově a prostorově ohraničenou událost, zejména závažný únik nebezpečných látek, požár nebo výbuch, která vznikla nebo jejíž vznik bezprostředně hrozí v souvislosti s užíváním objektu, vedoucí k vážnému ohrožení nebo k vážným následkům na životech a zdraví lidí a zvířat, životním prostředí nebo majetku a zahrnující jednu nebo více nebezpečných látek. [6]

Domino efekt

Domino efekt představuje vyšší pravděpodobnost vzniku či dopadů závažné havárie v důsledku umístění v blízkosti objektu zařazeného podle zákona č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií do skupiny B. [7]

Varování

Šíření upozorňující zprávy na bezprostřední nebezpečí prostřednictvím varovných signálů. Zpráva může obsahovat i doplňující informace o ochranných opatřeních. [7]

2 PRÁVNÍ NORMY

Nejen Česká republika, ale i Evropská unie se stále více snaží zaměřit na prevenci a bezpečnost v odvětví chemického průmyslu. Postupy vedoucí k dosažení maximální bezpečnosti jak obyvatel, tak i životního prostředí, se přímo odráží i na příslušnou legislativu, která se v důsledku těchto opatření stále mění.

2.1 Legislativa Evropské unie

Hlavní bod zlomu přišel především s velkou havárií v Sevesu (10. 7. 1976, Itálie). Tehdy v důsledku úniku dioxinu onemocnělo na 2 000 lidí, 220 000 bylo pod lékařským dohledem, bylo zamořeno území o rozloze 1,89 tisíc ha a 80 000 zvířat muselo být vyloučeno z konzumace. [8]

2.1.1 SEVESO I, II, III

V důsledku závažné havárie v italském městě Seveso, byly provedeny zásadní změny v oblasti bezpečnosti provozu, prevence a ochrany veřejnosti a životního prostředí.

První směrnicí rady reagující na závažnou havárii s přítomností nebezpečných chemických látek byla 82/501/EC – **SEVESO I**. Směrnice se zaměřovala především na ochranu obyvatelstva, avšak opomíjela ochranu životního prostředí. Na základě další závažné havárie s přítomností nebezpečných chemických látek v Bhopálu se směrnice dočkala novelizace.

Nová směrnice rady 96/82/ES – **SEVESO II** začala rozlišovat pojmy výroba a skladování chemických látek. Dále zahrnovala ochranu životního prostředí a došlo i na zvýšení požadavků na vytváření havarijních plánů a jejich účinnost.

Od 1. června roku 2015 vešla v platnost nová směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/18/EU – **SEVESO III**. Směrnice byla vydána především v návaznosti na novou klasifikaci látek a směsí. [9][10]

2.1.2 Nařízení REACH

Nařízení ES č. 1907/2006 o registraci, hodnocení, povolování a omezování chemikálií vstoupilo v platnost dne 1. června 2007.

Každé písmeno má v anglickém jazyce svůj význam REACH:

R – registration

E – Evaluation

A – Authorization and restriction

CH – Chemicals

Cílem nařízení je zlepšit ochranu lidského zdraví a životního prostředí. Stanovuje totiž postupy pro shromažďování a hodnocení údajů o vlastnostech a rizicích látek.

Veškeré chemické látky a směsi jsou registrovány do centrální databáze ECHA – Evropská agentura pro chemické látky ve Finsku, ve které jsou uvedeny veškeré informace o daných chemických látkách, jejich chemických a fyzikálních vlastnostech, první pomoci a podobně. [11]

2.1.3 Nařízení CLP

Jedná se o nařízení ES č. 272/2008 o klasifikaci, označování a balení látek a směsí, které vychází z globálně harmonizovaného systému OSN. Jeho účelem je zajistit maximální úroveň ochrany zdraví a životního prostředí a také volný pohyb chemických látek a směsí. Rozděluje chemické látky a směsi do příslušné třídy a kategorie nebezpečnosti. Jedním z hlavních cílů je stanovit vlastnosti, které látka vykazuje a posoudit, zda je klasifikována jako nebezpečná.

Pro prvky označování stanovuje nařízení CLP podrobná kritéria, jako jsou piktogramy, signální slova a standardní věty pro nebezpečnost, prevenci, odezvu, skladování a likvidaci, pro každou třídu a kategorii nebezpečnosti. Kromě toho stanovuje i obecné normy balení s cílem zajistit bezpečné dodávání nebezpečných látek a směsí. Nařízení CLP představuje také základ pro četná legislativní ustanovení o řízení rizik souvisejících s chemickými látkami. [12]

2.2 Národní legislativa

Česká legislativa prošla v posledních letech velkou novelizací, která se týkala především oblasti prevence a bezpečnosti osob.

2.2.1 Chemický zákon

Zákon č. 350/2011 Sb., o chemických látkách a směsích a o změně některých zákonů, tzv. Chemický zákon ze dne 27. října 2011, implementuje příslušné předpisy Evropské unie a upravuje práva a povinnosti podnikajících fyzických a právnických osob při výrobě, klasifikaci, zkoušení nebezpečných vlastností, balení, označování uvádění na trh, používání, vývozu a dovozu chemických látek nebo látek obsažených ve směsích nebo předmětech, správnou laboratorní praxi a působnost správních orgánů při zajišťování ochrany před škodlivými účinky látek a směsí. [13]

2.2.2 Zákon o prevenci závažných havárií

Zákon č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií způsobených vybranými nebezpečnými chemickými látkami nebo směsmi a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, tzv. Zákon o prevenci závažných havárií ze dne 12. srpna 2015 taktéž implementuje předpisy Evropské unie.

Zákon stanovuje systém prevence závažných havárií pro objekty, ve kterých je umístěna nebezpečná látka, s cílem snížit pravděpodobnost vzniku a omezit následky závažných havárií na životy a zdraví lidí, zvířat, životní prostředí a majetek v těchto objektech a jejich okolí. [6]

2.2.3 Vyhlášky

Mezi platné vyhlášky související s řešenou problematikou lze uvést následující:

Vyhláška č. 226/2015 Sb., o zásadách pro vymezení zóny havarijního plánování a postupu při jejím vymezení a o náležitostech obsahu vnějšího havarijního plánu a jeho struktury, ze dne 12. srpna 2015, která zapracovává předpis Evropské unie a upravuje zásady pro vymezení zóny havarijního plánování a postupy při jejím vymezení a stanovuje náležitosti obsahu vnějšího havarijního plánu a jeho strukturu. [14]

Vyhláška č. 228/2015 Sb., o rozsahu zpracování informace veřejnosti, hlášení o vzniku závažné havárie a konečné zprávy o vzniku a dopadech závažné havárie, ze dne 24. srpna 2015, která rovněž zapracovává příslušný předpis Evropské unie a upravuje náležitosti obsahu informace určené veřejnosti, způsoby poskytnutí zpracované informace a náležitosti obsahu hlášení o vzniku závažné havárie a konečné zprávy. [15]

3 HAVARIJNÍ PLÁNOVÁNÍ

Cílem havarijního plánování je vytvořit plán pro případ vzniku mimořádné události, resp. dokument, ve kterém jsou popsány činnosti a opatření, které vedou ke zmírnění nebo odstranění následků mimořádných událostí nebo případné havárie. [16][17]

Havarijní plány

Havarijní plány dělíme na objektové a územní, přičemž do havarijního plánu objektového patří vnitřní havarijní plán a do územního zase vnější havarijní plán. [18]

Vnitřní havarijní plán zpracovává provozovatel objektu a slouží pro zajištění havarijní připravenosti. Obsahuje mimo jiné i scénáře možných havárií, popis možných následků havárie a činností k jejich zmírnění, způsob vyrozumění dotčených orgánů a varování osob. Dále obsahuje opatření pro výcvik a plán havarijních cvičení a opatření k podpoře zmírnění následků závažné havárie mimo objekt. [6][18]

Vnější havarijní plán zpracovává Hasičský záchranný sbor příslušného kraje. Vnější havarijní plán se zpracovává pro území zóny havarijního plánování, a to k zabezpečení ochrany obyvatelstva, životního prostředí, zvířat, majetku a kulturních hodnot. [6][18]

Zónu havarijního plánování rovněž stanovuje příslušný krajský úřad na základě podkladů předložených provozovatelem. Termínem „zóna havarijního plánování“ rozumíme území v okolí objektu, který je zařazen podle zákona č. 224/2015Sb., o prevenci závažných havárií, do skupiny B, která může být v případě havárie zasažena nebezpečnou chemickou látkou. [6]

3.1 Bezpečnostní dokumentace

Objekty zařazené do skupiny B mají povinnost podle zákona č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií, zpracovat bezpečnostní dokumentaci, která v sobě zahrnuje posouzení rizik závažné havárie, bezpečnostní zprávu a zprávu o posouzení bezpečnostní zprávy.

Posuzování rizik závažné havárie má v kompetenci provozovatel objektu, který musí identifikovat zdroje rizik, provést analýzu rizik a následně rizika vyhodnotit. Na základě tohoto posouzení se zpracovává Bezpečnostní zpráva, která obsahuje informace o systému řízení s ohledem na prevenci závažných havárií. Poté zpracovatel zajistí posouzení bezpečnostní zprávy, kterou předkládá ke schválení příslušnému krajskému úřadu. [6]

4 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ

Díky komunikaci můžeme předat veřejnosti informace, které jsou pro ni smysluplné a užitečné. [19] V zóně havarijního plánování je komunikace velice důležitá, neboť informace představují postupy, které jsou nedílnou součástí prevence v oblasti ochrany veřejnosti. Aby však byla komunikace účelná, musí splňovat základní požadavky, mezi které patří zřetelnost, stručnost, správnost, úplnost, aktuálnost a zdvořilost. [1][19]

4.1 Komunikační model

Jako základ procesu komunikace je v dnešní době považován komunikační model, který představuje cestu sdělení od odesílatele k příjemci. Odesílatel vytvoří sdělení, které nesmí obsahovat přebytek informací, ale zároveň musí obsahovat všechny důležité informace. Aby však mohl sdělení odeslat, je třeba mu dát smysluplnou formu. Tomuto procesu říkáme zakódování, což jinými slovy znamená převod myšlenek do systematické řady symbolů.

Abychom však zakódované sdělení mohli odeslat, musíme si zvolit komunikační médium, které představuje nástroj pro přenos informace. Jako komunikační médium můžeme zvolit například sdělení „z očí do očí“, prostřednictvím webových stránek, nebo sdělení, které bude obsaženo v letáku určenému veřejnosti. [1]

Dále musí příjemce sdělení dekodovat, což představuje proces interpretace. Efektivní komunikace spočívá ve správném předvídání dekodovacích schopností příjemce. [1][20]

U každého procesu komunikace se mohou objevit faktory, které proces ovlivňují. Patří mezi ně komunikační šum a komunikační bariéry. [1]

Pro vytvoření vhodného sdělení se zaměřujeme především na cílové skupiny příjemců (starší lidé, dospělá populace, děti apod.). Skupiny jsou důležité při hledání vhodné metody a způsobu preventivní komunikace. [20]

Pokud je komunikace procesem oboustranným, je dalším postupem v komunikačním modelu zpětná vazba, díky které si můžeme ověřit, zda bylo sdělení dekodováno tak, jak odesílatel zamýšlel. Výhodami zpětné vazby jsou zjištění o dekodování sdělení příjemcem. Jinými slovy, zda sdělení správně porozuměl, nebo potřebuje doplňující informace. [1][20]

4.2 Metodika

Pro účely komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování byla v rámci projektu „Zefektivnění komunikace o rizicích pro zvýšení bezpečnosti obyvatel v rámci novelizace zákona o prevenci závažných havárií“ vydána Metodika pro informování veřejnosti o rizicích dle zákona č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií a vyhlášky č. 228/2015 Sb. o rozsahu zpracování informace veřejnosti, hlášení o vzniku závažné havárie a konečné zprávy o vzniku a dopadech závažné havárie (dále jen „Metodika pro informování veřejnosti“).

Metodika pro informování veřejnosti utváří postupy s ohledem na spolupráci krajského úřadu, hasičského záchranného sboru kraje a provozovatelů, při zpracování informací vztahujících se k nebezpečí závažné havárie, a to v souladu se zákonem č. 224/2015 Sb., o prevenci závažné havárie.

Cílem metodiky je utvořit souhrnný návod pro zpracování informací určené veřejnosti v zóně havarijního plánování, jak v elektronické, tak v písemné podobě. [21]

4.2.1 Listinná informace

Písemná komunikace je jedním ze základních druhů komunikace. Její výhody převládají hlavně v situacích, kdy je nezbytné sdělení uchovat nebo informovat větší část veřejnosti. Její zásady spočívají ve stručném popisu a vymezení podstatných bodů sdělení. [1]

Text sdělení musí být napsán tak, aby osoba, pro kterou je informace poskytována, jednoznačně pochopila smysl. Vyvarujeme se tedy psaní odborného textu a celý obsah uvedeme do podoby, kterou pochopí i osoba se zaměřením na jiný obor činnosti. [1][21]

Listinnou informací rozumíme dokument, leták, nebo jinou podobu listinné informace, kterou poskytujeme veřejnosti v zóně havarijního plánování. Každá podoba listinné informace by měla obsahovat náležitosti, které jsou popsány v Metodice pro informování veřejnosti, především:

- identifikační údaje provozovatele,
- krátký popis výrobní činnosti,
- mapu zóny havarijního plánování,
- údaje o nebezpečných látkách – vlastnosti, účinky,
- ochranná opatření provozovatele,

- způsob varování a informování veřejnosti,
- zásady žádoucího chování při havárii,
- informace o první pomoci,
- odkaz na podrobnější informace.

Leták je nejčastější forma komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování. Musí však splňovat náležitosti, aby byla co nejefektivnější. Mezi zásady pro vypracování patří i styl a struktura obsahu letáku. Musí působit dojmem, že informace obsažená v letáku, je určená právě pro veřejnost, a proto by si ji měly uschovat. Leták tvoří i jakousi upoutávku s odkazem na podrobnější informace prostřednictvím elektronické verze s dálkovým přístupem. [21]

4.2.2 Elektronická informace

K elektronické informaci musí být možnost dálkového přístupu. Oproti listinné informaci poskytuje elektronická větší prostor pro detailnější sdělení. Výhodou elektronické informace s možností dálkového přístupu je možnost používání odkazů z jiných zdrojů, které mohou sdělení doplňovat. Je však potřeba uvést přinejmenším stejnou verzi sdělení, jako byla v publikované listinné informaci.

Jako příklad elektronické informace můžeme uvést informační systém prevence závažných havárií (MAPIS – Integrovaný informační a znalostní systém prevence závažných havárií), který představuje veřejný informační zdroj. Jeho cílem je soustřeďovat a shromažďovat informace spjaté s problematikou prevence závažných havárií. Obsahuje legislativní, metodické a jiné odborné materiály z oblasti prevence závažných havárií. [21][22]

Dalším vhodným příkladem jsou internetové stránky krajského úřadu, hasičského záchranného sboru kraje, sociální síť a krajský geoportál, ve kterém je možnost získat grafické znázornění jednotlivých zón havarijního plánování. [21]

4.2.3 Zpětná vazba

U listinné i elektronické informace je potřeba zjistit, jak jsou průmyslová rizika vnímána veřejností. Pro zefektivnění celého procesu vytvoříme dotazník, který bude sloužit ke sběru dat a následnému vyhodnocení. Vytvoříme tedy odkaz, který bude uveden v elektronické verzi. Odkaz na dotazník můžeme distribuovat i společně s listinnou informací.

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření bude rozhodnuto, zda můžeme komunikační proces ukončit, nebo zda se vyskytla potřeba v komunikačním procesu pokračovat formou vybraných dobrovolných nástrojů. Ty představují souhrn nadstandardních aktivit k informování veřejnosti prostřednictvím exkurzí, konferencí, workshopů či otevřené telefonní linky. [21]

4.3 Public relations

Public relations neboli „PR“ můžeme chápat jako druh komunikace s veřejností, která má za úkol udržet dobré vztahy organizace s veřejností. V podstatě slouží k ovlivňování mínění. Dosažení cílů každé organizace či instituce tudíž závisí na postoji nejširší veřejnosti. Musí proto dbát na věrohodnost a poskytování takových informací, které veřejnost vyžaduje. [1][3]

Mezi hlavní cíle PR tedy můžeme zařadit:

- usilování o pozitivní povědomí a důvěryhodnosti organizace a zájem o její produkty,
- stálou komunikaci s veřejností,
- eliminaci konfliktů mezi organizací a veřejností,
- získání podpory veřejnosti,
- zvýšení úrovně zvládání krizových situací. [1][3][20]

Správně vedené vztahy s veřejností můžeme rozdělit do tří částí:

- přípravná část,
- realizace plánovaných aktivit,
- vyhodnocení. [20]

V přípravné části se zaměřujeme na analýzu postojů a vztahů veřejnosti k organizaci. Zjišťujeme nejrůznější názory zainteresovaných skupin a předvídáme potenciaální problémy.

V části realizace plánovaných aktivit se soustředujeme na cílové skupiny prostřednictvím vlastních akcí, jako jsou dny otevřených dveří a další realizovatelné akce.

V poslední části vyhodnocujeme úspěšnost akcí a zpětnou vazbu. Na základě zjištění podnikáme případné další kroky směřující ke zlepšení vztahů s veřejností. [20]

4.4 Krizová komunikace

V historii jsme se setkali s několika příklady špatné krizové komunikace, jako tomu bylo například v Bhópálu nebo italském městě Sevesu. [20]

Krizová komunikace je nedílnou součástí krizového managementu. Užívá se především v době krize, jejíž důsledky ohrožují nejen dobré jméno organizace. [1][2]

I pro krizovou komunikaci existují jistá pravidla, která se musí dodržovat. Mezi ty nejpodstatnější patří včasné a pravdivé uvolnění informace. [1][2][3][20]

Předmětem krizové komunikace je tedy sdělení informací orgánům a prvkům krizového řízení, veřejnosti a věcně zainteresovaným osobám (zaměstnanci apod.). [2]

Hrozby a rizika mohou mít za následek konflikty, které se snaží každá organizace eliminovat. Na základě toho musí být dostatečně připravena k vypořádání se s riziky, která ji ohrožují. Zároveň s analýzou hrozeb a rizik přichází i plánování krizové komunikace, která představuje soubor aktivit zaměřených na vypracování komunikační strategie organizace. Předpokladem jsou klíčová sdělení, která budou oslovovat veřejnost, média a jiné věcně zainteresované osoby. [2]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 POPIS VYRANÉHO OBJEKTU

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na analýzu a zhodnocení způsobu komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování objektu společnosti Flaga s.r.o., Nádražní 47, 693 01, Hustopeče u Brna, DIČ: CZ47917091 – provozovna Plnírna PB Satalice, Budovatelská 155, 190 15, Praha 15, Satalice (dále jen „Plnírna PB Satalice“ nebo „objekt“).

V objektu jsou umístěny nebezpečné látky v množství až 1 456,5 tuny. Jedná se převážně o propan, butan a propan-butan. [25]

5.1 Vlastnosti chemických látek v objektu

V této kapitole budou popsány jednotlivé vlastnosti chemických látek nacházejících se v areálu Plnírna PB Satalice.

Propan

Propan je extrémně hořlavý, lehce vznětlivý, bezbarvý plyn těžší než vzduch, v čistém stavu bez zápachu. Kapalný propan se při úniku velmi rychle odpařuje a tvoří explozivní mlhu. Nad vodní hladinou zplyní a vytváří výbušné směsi. Při úniku se shromažďuje v prohlubních, sklepech a dalších spodních prostorech. [23][25]

Butan

Propan je extrémně hořlavý, lehce vznětlivý, bezbarvý plyn těžší než vzduch, v čistém stavu bez zápachu. Kapalný propan se při úniku velmi rychle odpařuje a tvoří explozivní mlhu. Nad vodní hladinou zplyní a vytváří výbušné směsi. Při úniku se shromažďuje v prohlubních, sklepech a dalších spodních prostorech. [24][25]

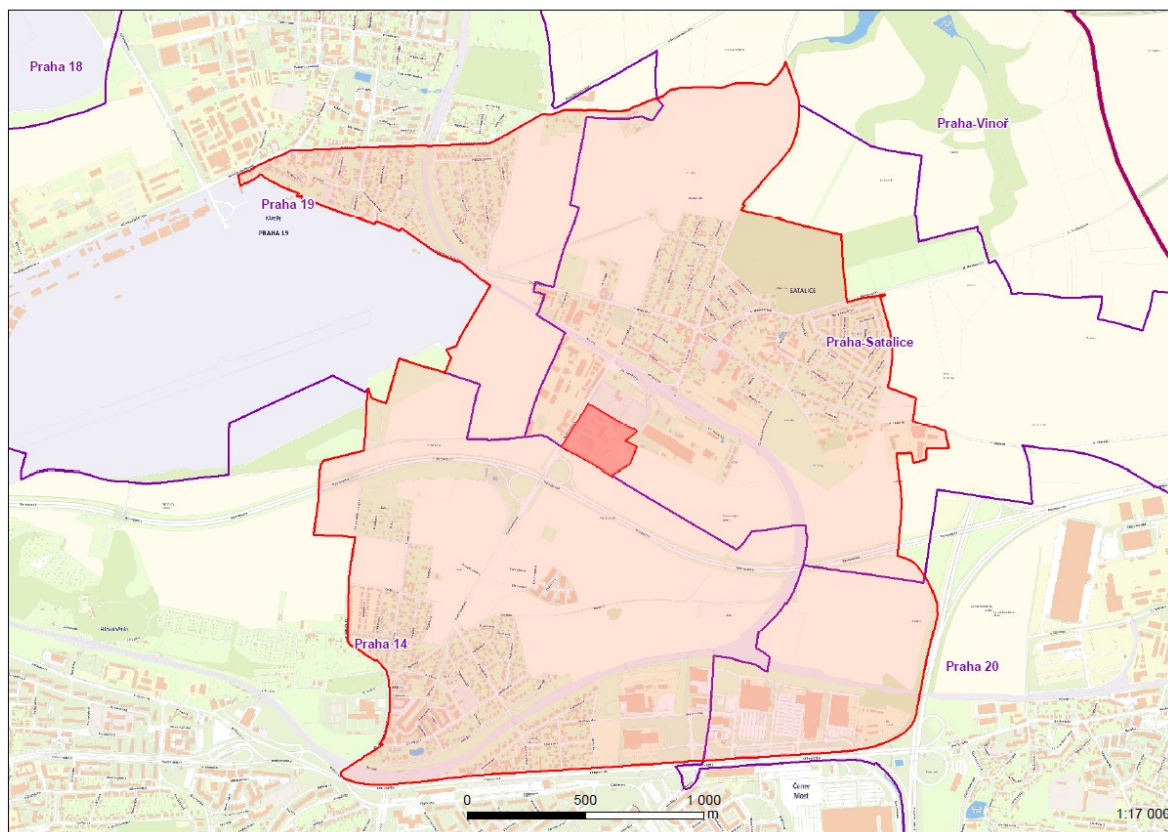
Propan – Butan (LPG)

Propan je extrémně hořlavý, lehce vznětlivý, bezbarvý plyn těžší než vzduch, v čistém stavu bez zápachu. Kapalný propan se při úniku velmi rychle odpařuje a tvoří explozivní mlhu. Nad vodní hladinou zplyní a vytváří výbušné směsi. Při úniku se shromažďuje v prohlubních, sklepech a dalších spodních prostorech. [25]

5.2 Zóna havarijního plánování Plnírny PB Satalice

Zóna havarijního plánování plnírny PB Satalice zasahuje do čtyř městských částí Prahy. Jedná se o území městské části Prahy 14, 19, 20 a městskou část Praha – Satalice. V

souladu s požadavky vyhlášky č. 226/2015 Sb., o zásadách pro vymezení zóny havarijního plánování a postupu při jejím vymezení a o náležitostech obsahu vnějšího havarijního plánu a jeho struktuře, byla ke dni 1. 4. 2017 stanovena nově zóna havarijního plánování.



Obr. 1 – zóna havarijního plánování platná do 01. 04. 2017 [25]

5.3 Elektronická informace určená veřejnosti

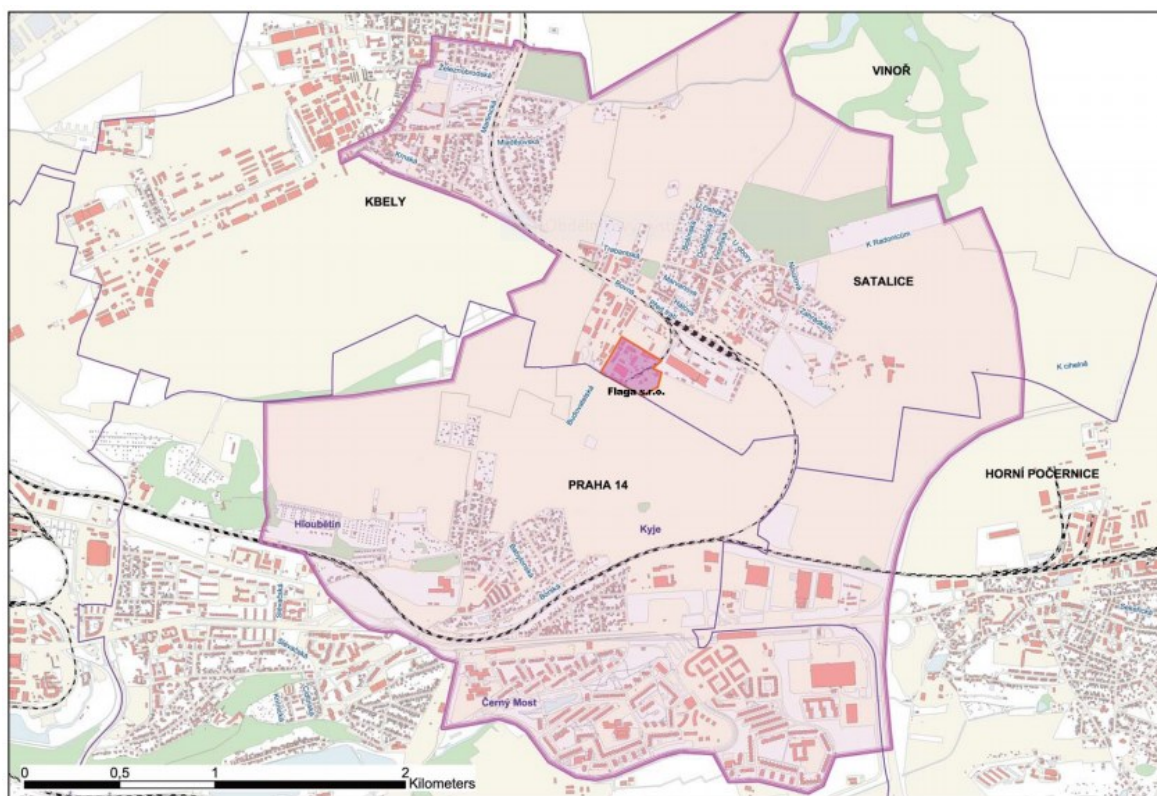
V současné době lze informace určené veřejnosti dohledat pouze prostřednictvím webových stránek Magistrátu hlavního města Prahy na portálu Bezpecnost.Praha.eu. [26] Zde se nachází informace o problematice prevence závažných havárií způsobených nebezpečnými chemickými látkami a chemickými směsmi.

Na výše uvedeném portále v sekci s názvem „Informace pro veřejnost o nebezpečí závažné havárie, o preventivních bezpečnostních opatřeních a žádoucím chování obyvatel v případě vzniku závažné havárie,“ je k dispozici příručka vztahující se k předmětnému objektu, která je v bakalářské práci přiložena pod č. 1.

5.4 Listinná informace určená veřejnosti

Poslední vydaná listinná informace určená veřejnosti je v podobě brožury z roku 2012. V jejím obsahu jsou k nalezení i telefonní kontakty na jednotlivé úřady městských částí. V úvodu je také popsána historie společnosti včetně oboru vztahující se k její činnosti. U další strany je v textu odkaz na zákon č. 59/2006 Sb., o prevenci závažných havárií, který byl ke dni 01. 10. 2015 zrušen a nahrazen zákonem č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií. Obsah textu je dále směřován k povinnostem vyplývajících ze zrušeného zákona, včetně obecně vypsanych bodů kontrol. Dále se můžeme dočíst informace o činnosti společnosti, nebezpečných látkách, u kterých je uvedena charakteristika, účinek na organismus a první pomoc. Brožura obsahuje také tabulku vybraných vlastností nebezpečných látek, výpis zdrojů rizik a odhad možných následků závažné havárie. Teprve na desáté straně je popis způsobu varování v případě vzniku nebezpečné havárie a způsob poskytování dalších informací.

Uprostřed brožury je vložena mapa zóny havarijního plánování, která však již není aktuální, neboť byla dne 01. 04. 2017 stanovena nová zóna havarijního plánování.



Obr. 2 – nově stanovená zóna havarijního plánování [25]

Za zobrazením mapy se zobrazením zóny havarijního plánování pokračuje informace o způsobu varování obyvatelstva.

Prioritní informace, kterou jsou zásady žádoucího chování v případě havárie, se nachází téměř na konci brožury, avšak s absencí jakéhokoliv barevného, či jiného vyznačení.

V obsahu brožury jsou dále uvedeny povinnosti fyzických a právnických osob nebo podnikajících fyzických osob, přičemž následuje opatření provozovatele k omezení následků závažné havárie a jeho spojení na složky integrovaného záchranného systému.

V neposlední řadě je v brožuře uveden nadpis „Popis vnějšího, popřípadě krajského havarijního plánu, včetně žádoucího chování osob vyžadovaného těmito dokumenty.“

Žádoucí chování lidí v případě vzniku závažné havárie je zde uvedeno s odkazem na předchozí kapitoly.

Strana č. 15 obsahuje údaje o kompetentních poskytovatelích dalších informací s odkazem na další webové stránky www.praha.eu. a doporučení o úschově letáku pro případnou potřebu.

Poslední stránky odkazují na platnou i v dnešní době již neplatnou legislativu a zásady laické první pomoci.

6 ANALÝZA KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V ZÓNĚ AVARIJNÍHO PLÁNOVÁNÍ

V této kapitole je vyhodnoceno dotazníkové šetření, které bylo distribuováno prostřednictvím sociální sítě se zaměřením na městskou část Praha Satalice. Celkem odpovědělo 35 respondentů. Vzor dotazníku distribuovaného prostřednictvím sociální sítě je přílohou č. 2 této bakalářské práce.

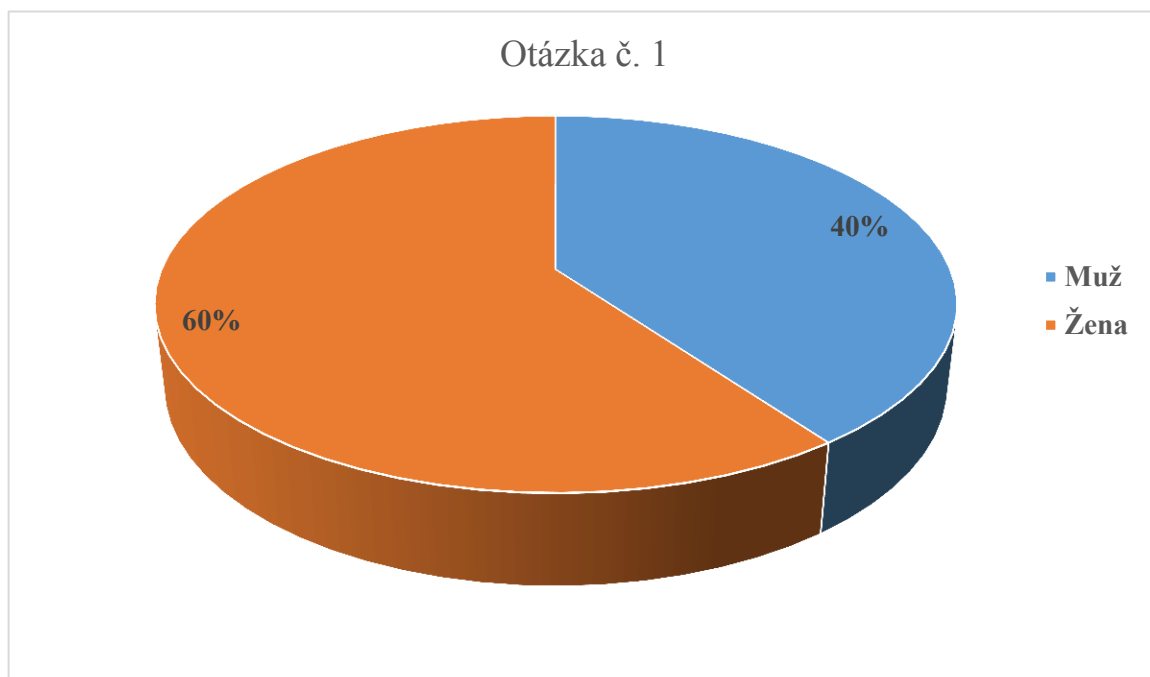
6.1 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření bylo zvoleno jako nejvhodnější prostředek pro zjištění, jak je veřejnost informována, resp. zda je komunikace v zóně havarijního plánování na takové úrovni, aby veřejnost znala základní informace o společnosti, rizicích vyplývajících z činnosti společnosti a byla znalá v oblasti bezpečnosti v případě vzniku závažné havárie. Dotazník byl vytvořen s pomocí webové stránky společnosti Survio s.r.o. (www.my.survio.com). Jednotlivé otázky pak byly uzpůsobeny tak, aby vyplňování bylo jednoznačné. Celkový dotazník byl pak navržen, aby respondentům zabralo vyplňování co nejméně času.

Dotazník vyplnilo celkem 35 respondentů, přičemž jeho distribuce byla směřována veřejnosti, která se nachází v zóně havarijního plánování.

Do dotazníku byly v úvodní části zařazeny identifikační otázky (pohlaví, věk). Dále se otázky týkali znalostí, kterými respondenti disponují v souvislosti se zónou havarijního plánování.

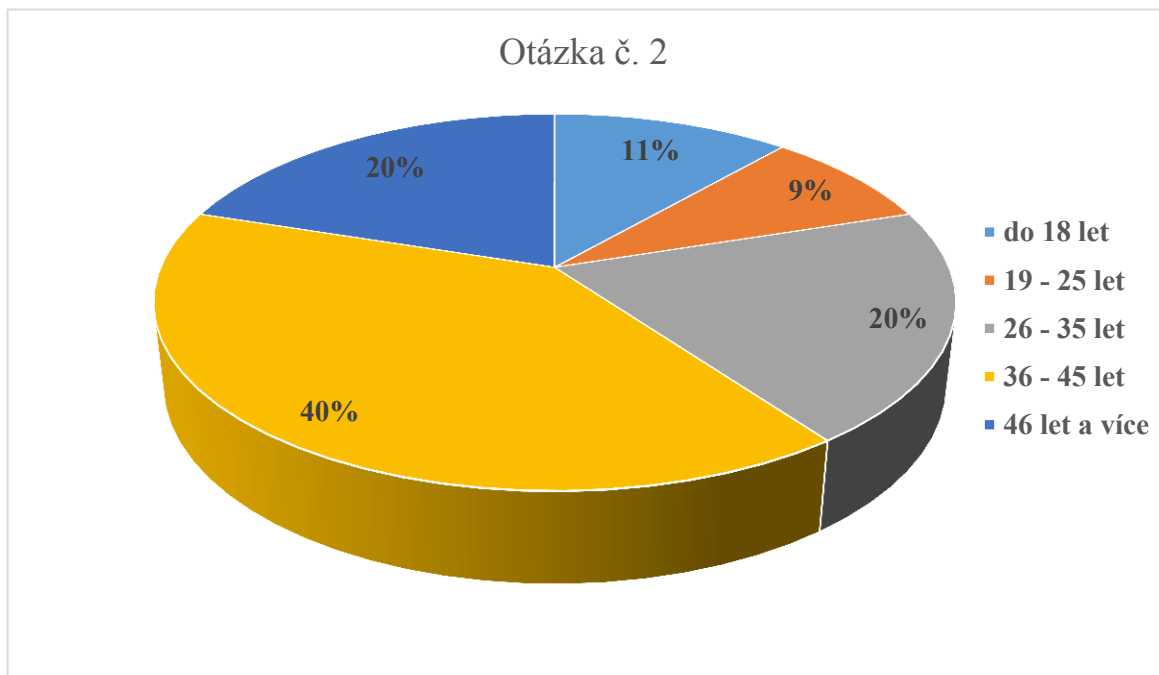
Analýza dotazníkového šetření je zpracována prostřednictvím prostorových výsečových grafů s procentuálním zobrazením výsledných hodnot a barevným rozlišením, včetně zaznamenání počtu jednotlivých odpovědí.



Graf č. 1 – Otázka č. 1

Otázka č. 1: Pohlaví

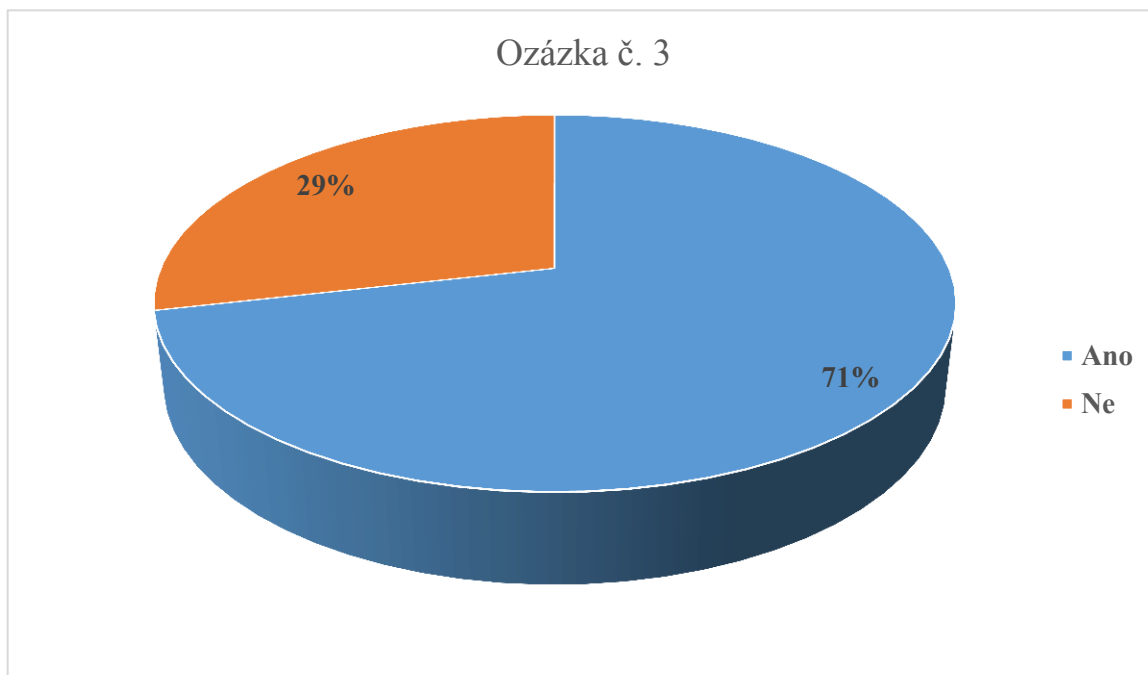
V úvodní části byla položena identifikační otázka, která zjišťovala pohlaví respondentů. Z celkového počtu 35 respondentů odpovědělo 21 žen, což je 60 % a 14 mužů, což představuje 40 %.



Graf č. 2 – Otázka č. 2

Otázka č. 2: Věk

Z grafu č. 2 vyplývá, že 14 respondentů, což je 40 % dotázaných, se nachází ve věku od 36 do 45 let. Další skupinou zajímaví se o problematiku komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování jsou respondenti ve věku od 26 do 35 let, kterých bylo 7, což představuje 20 % a ve věku od 46 let výše, což představuje rovněž stejnou hodnotu 7 odpovědí a 20 %. Ve věkové hranici do 18 let se přihlásilo k vyplnění dotazníku 4 respondenti, což odpovídá 11 % a poslední skupinou se stali respondenti v počtu 3 ve věkovém rozmezí od 19 do 25 let, což odpovídá 9 %.

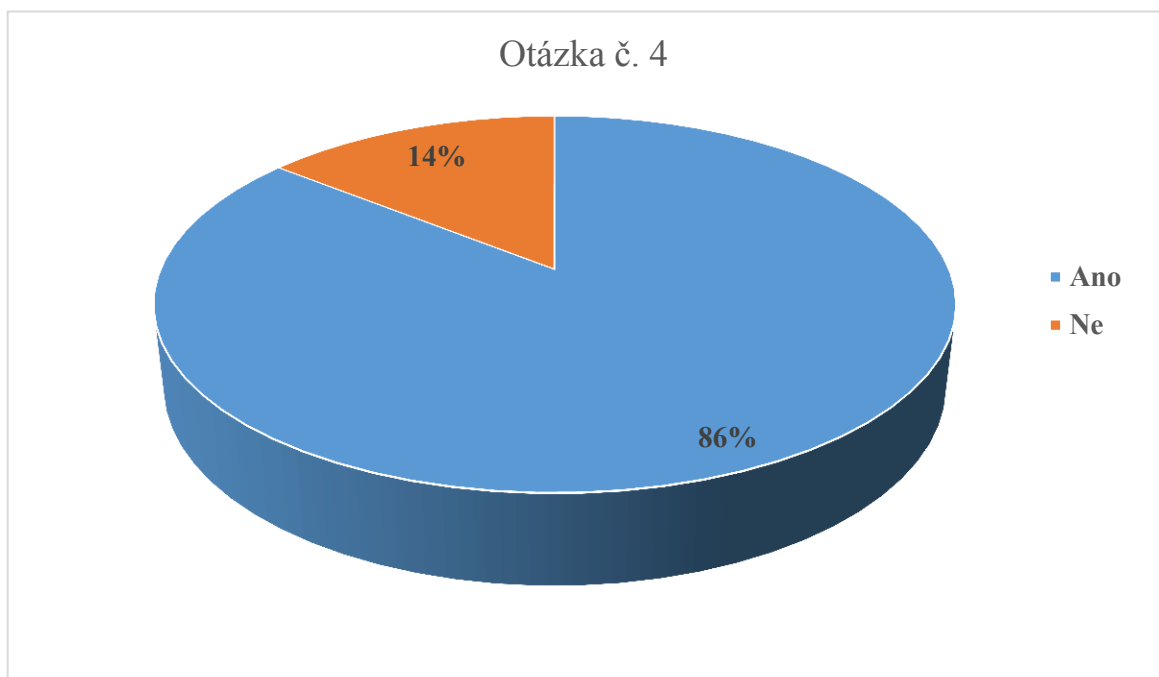


Graf č. 3 – Otázka č. 3

Otázka č. 3: Věděli jste, že zóna havarijního plánování (Plnírna PB Satalice) zasahuje do městských částí Praha 14, 19, 20 a městské části Praha – Satalice?

Změna rozsahu zóny havarijního plánování objektu Plnírna PB Satalice byla k 01. 04. 2017 aktualizována a zveřejněna pouze prostřednictvím elektronické informace. Na základě této změny bylo zjišťováno, kolik respondentů je s touto aktualizací obeznámeno. K otázce byla přidána i mapa nově stanovené zóny havarijního plánování.

Na otázku č. 3 odpovědělo 25 respondentů, že s nově stanovenou zónou havarijního plánování jsou srozuměni, což odpovídá 71 %. Z celkového počtu 35 dotázaných odpovědělo 10 respondentů, tj. 29 %, že s nově stanovenou zónou havarijního plánování seznámeno není.

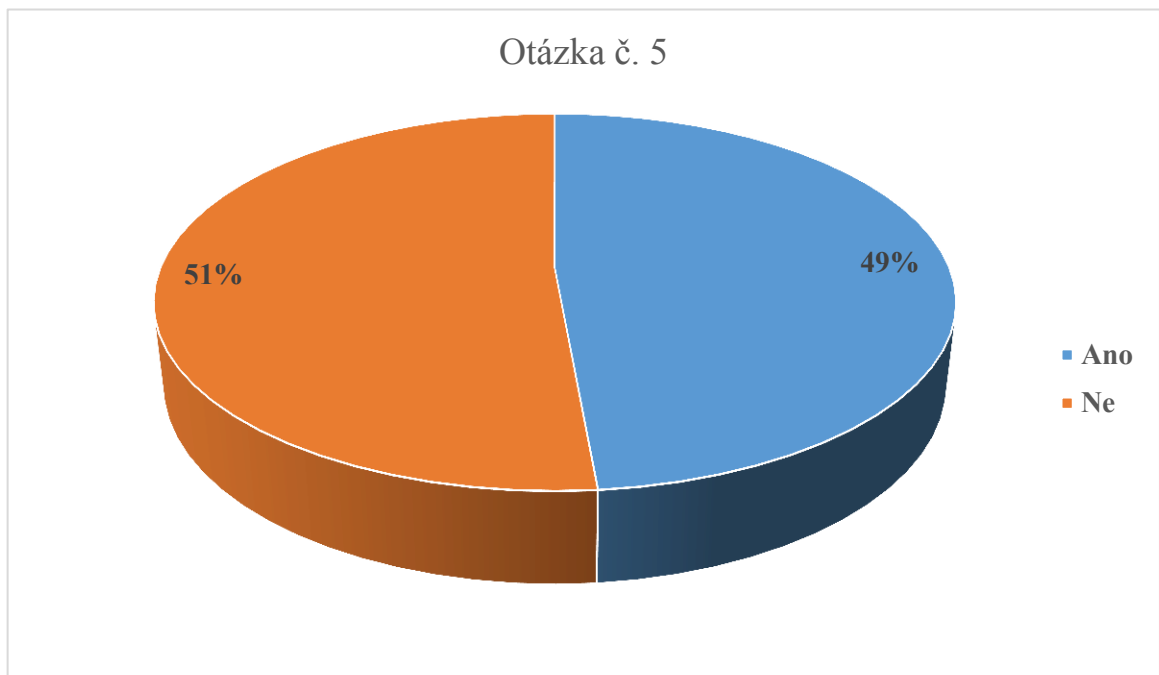


Graf č. 4 – Otázka č. 4

Otázka č. 4: Pracujete, podnikáte nebo žijete v zóně havarijního plánování?

Dotazník byl směřován především veřejnosti, která se v zóně havarijního plánování objektu Plnírna PB Satalice nachází. Z tohoto důvodu byla respondentům položena otázka o umístění respondentů.

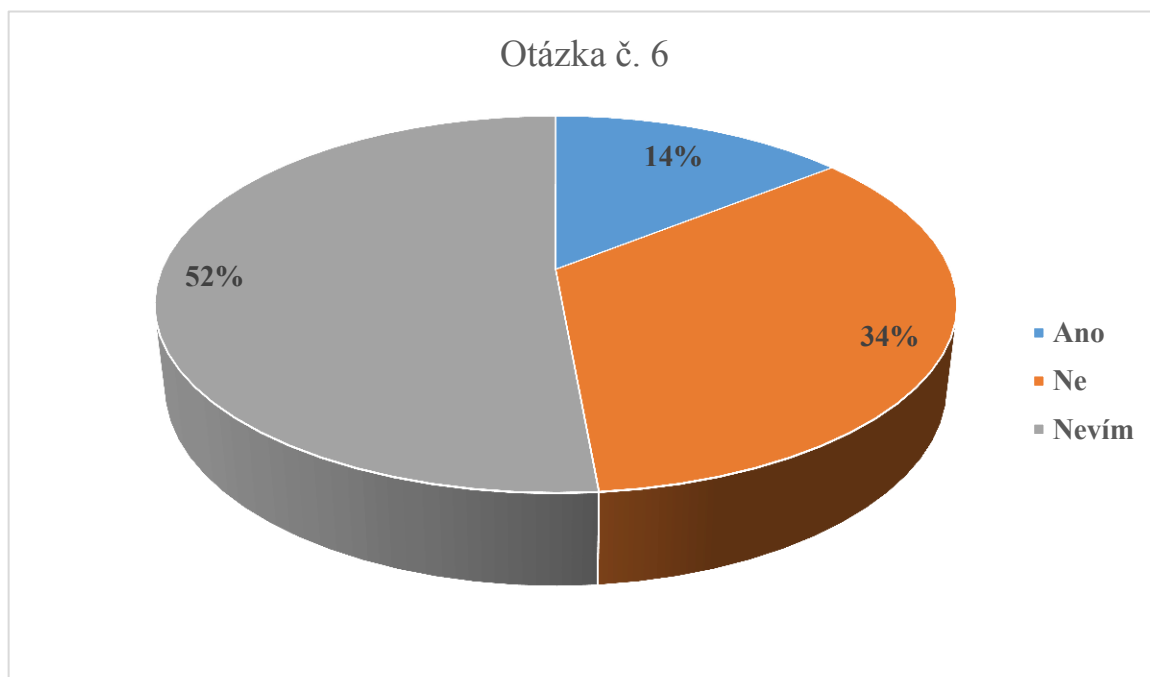
U 30 respondentů bylo zjištěno, že se v zóně havarijního plánování nachází, což odpovídá z celkového počtu 35 dotázaných na 86 %. Další skupina respondentů, tj. 5, což představuje 14 %, se v zóně havarijního plánování žádným způsobem nevyskytuje.



Graf č. 5 – Otázka č. 5

Otázka č. 5: Zajímáte se o problematiku bezpečnosti a působení společnosti?

Vhledem k rozsáhlosti zóny havarijního plánování jsem se zajímala o postavení veřejnosti k této problematice. Na otázku č. 5 odpovědělo 17 respondentů kladným hodnocením, což představuje 49 %, tedy že se o problematiku bezpečnosti a působení společnosti zajímají. U 18 respondentů, tj. 51 %, bylo zjištěno, že se o problematiku bezpečnosti a působení společnosti nezajímají.



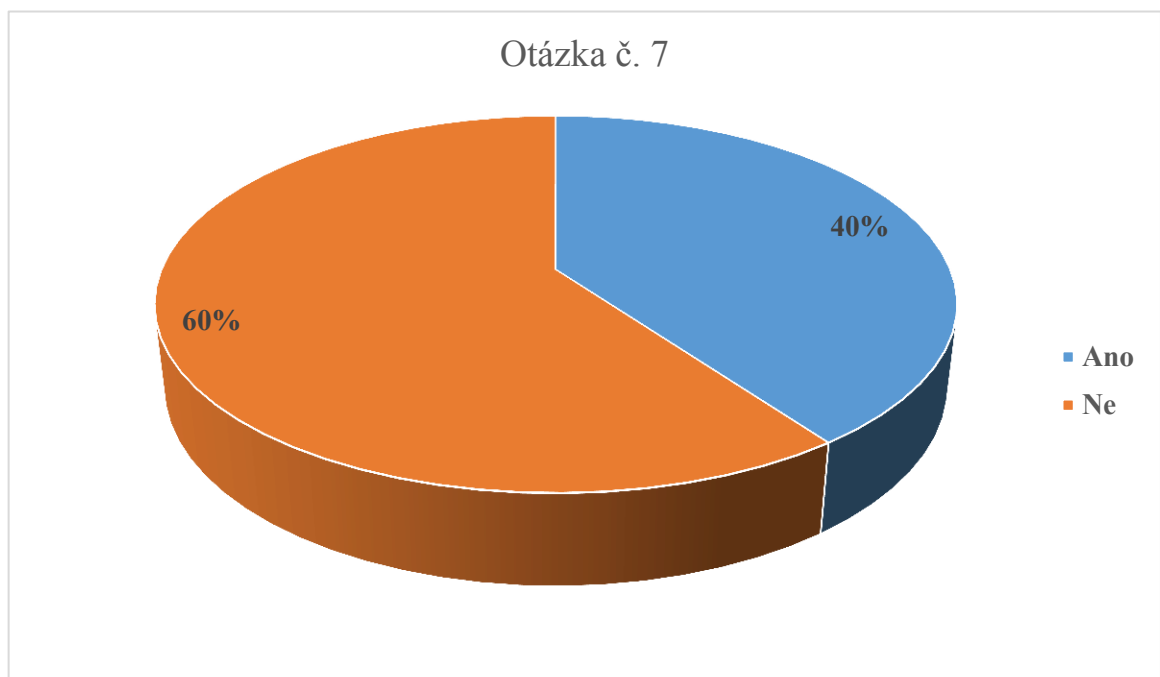
Graf č. 6 – Otázka č. 6

Otázka č. 6: Organizuje společnost dny otevřených dveří?

Otázka č. 6 byla zaměřena na samotnou komunikaci společnosti s veřejností prostřednictvím možné dobrovolné aktivity, při které společnost může podat informace a seznámit širokou veřejnost se svým působením a s bezpečností celé společnosti.

V odpovědi na otázku byly uvedeny tři varianty odpovědí, a to z toho důvodu, aby nedošlo k situaci, kdy by respondent neznal odpověď a uvedl tak nepravdivé údaje. Vše vychází samozřejmě z předpokladu, že respondenti vyplnili dotazník dobrovolně, a tudíž nemají potřebu uvádět údaje nepravdivé.

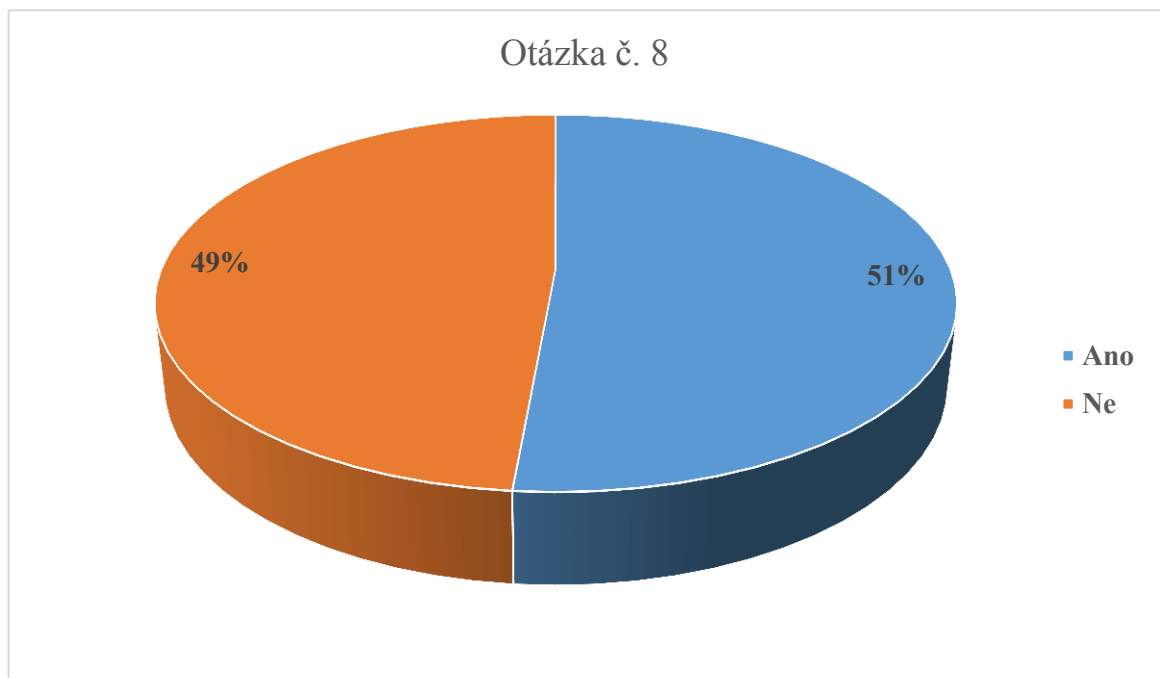
Z grafu č. 6 je zřejmé, že pouhých 5 respondentů, což představuje 14 %, je obeznámeno s dobrovolnou aktivitou společnosti. Další skupinou byli respondenti, kteří ve své odpovědi uvedli, že společnost dny otevřených dveří nepořádá, což představuje 34 %. Dalším 18 respondentům, tj. 52 %, není vůbec známo, zda by se společnost angažovala v pořádání dobrovolných akcí.



Graf č. 7 – Otázka č. 7

Otázka č. 7: Máte informace o rizicích vyplývajících z činnosti společnosti?

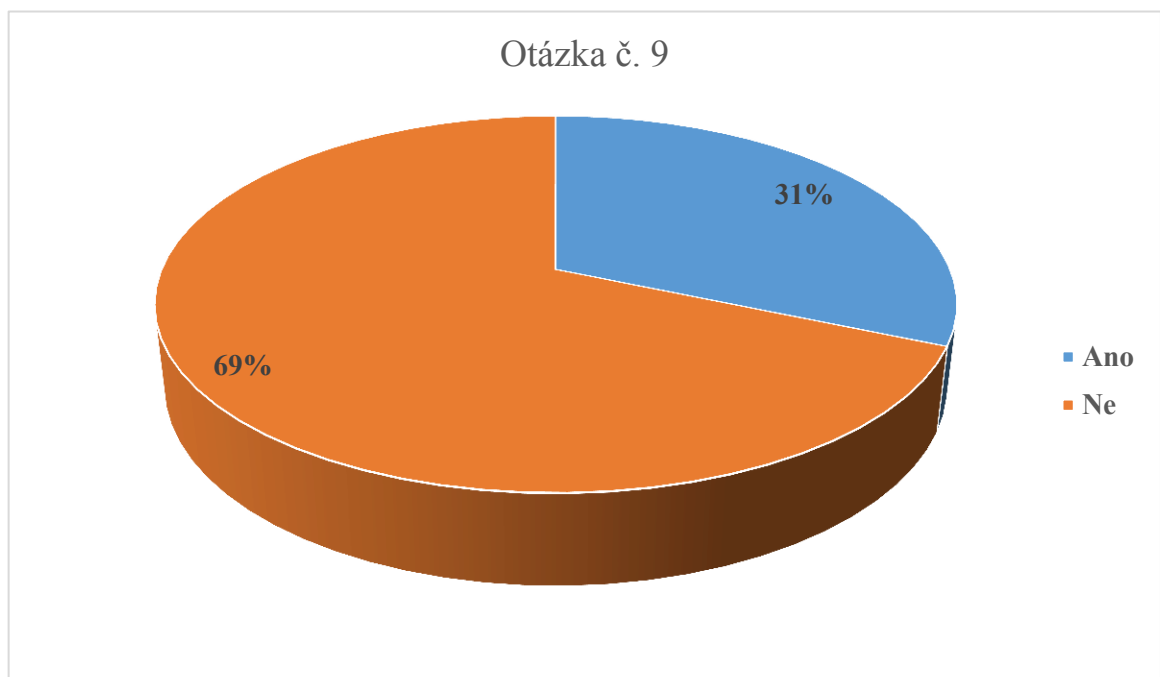
Pouhých 14 respondentů, tj. 40 %, uvedlo, že disponují informacemi o rizicích, které z činnosti společnosti vyplývají. Avšak 21 respondentů, což tvoří 60 %, informace o rizicích vyplývajících z činnosti společnosti nemá. Informace o rizicích, které mohou nastat v důsledku činnosti společnosti, jsou potřebné k zajištění prevence a bezpečnosti v případě vzniku závažné havárie.



Graf č. 8 – Otázka č. 8

Otázka č. 8: Cítíte se ohroženi riziky vyplývajícími z činnosti společnosti?

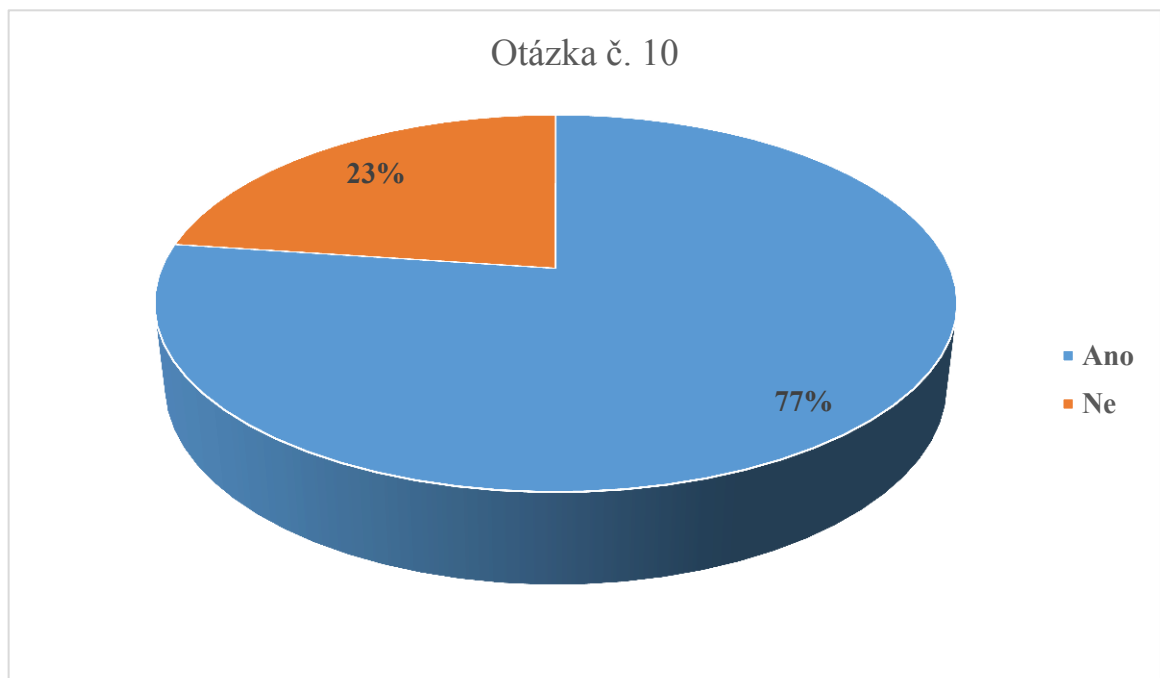
Osmá otázka se zabývala pocity veřejnosti ve vztahu k rizikům, které vyplývají z činnosti společnosti. Bylo zjištěno, že 51 %, což odpovídá 18 respondentům, se necítí bezpečně, právě kvůli pocitu ohrožení. U 17 respondentů, tj. 49 %, byla uvedena záporná odpověď.



Graf č. 9 – Otázka č. 9

Otázka č. 9: Víte, jak se zachovat v případě havárie?

Alarmující výsledek vyšel najevo u otázky č. 9, kdy byla respondentům položena otázka o informacích vztahujících se k zásadám žádoucího chování při havárii. Pouhých 11 respondentů, což představuje 31 %, uvedlo, že je se zásadami žádoucího chování seznámeno. Z celkového počtu dotázaných jich 24, tj. 69 %, nemá dostatečné informace.

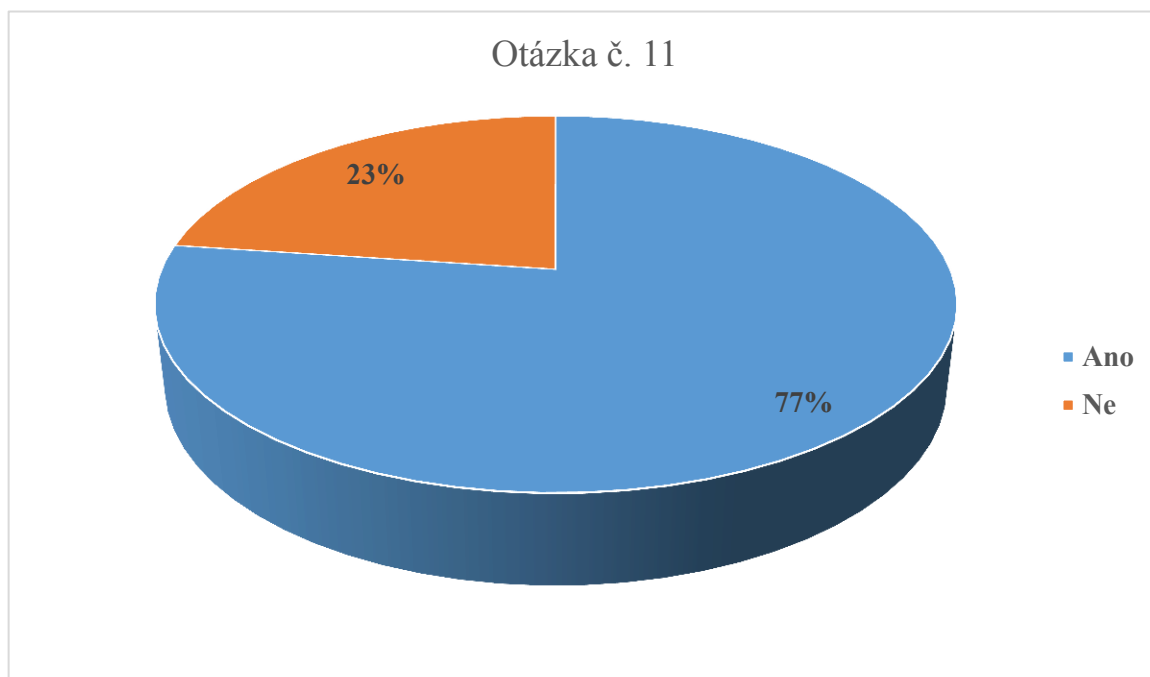


Graf č. 10 – Otázka č. 10

Otázka č. 10: Víte, jak poskytnout první pomoc?

Poskytování první pomoci je znalost, kterou by měla disponovat široká veřejnost. V zóně havarijního plánování jsou informace o poskytování první pomoci jedním z nejdůležitějších aspektů, které by měly být uvedeny jak v listinné, tak v elektronické podobě.

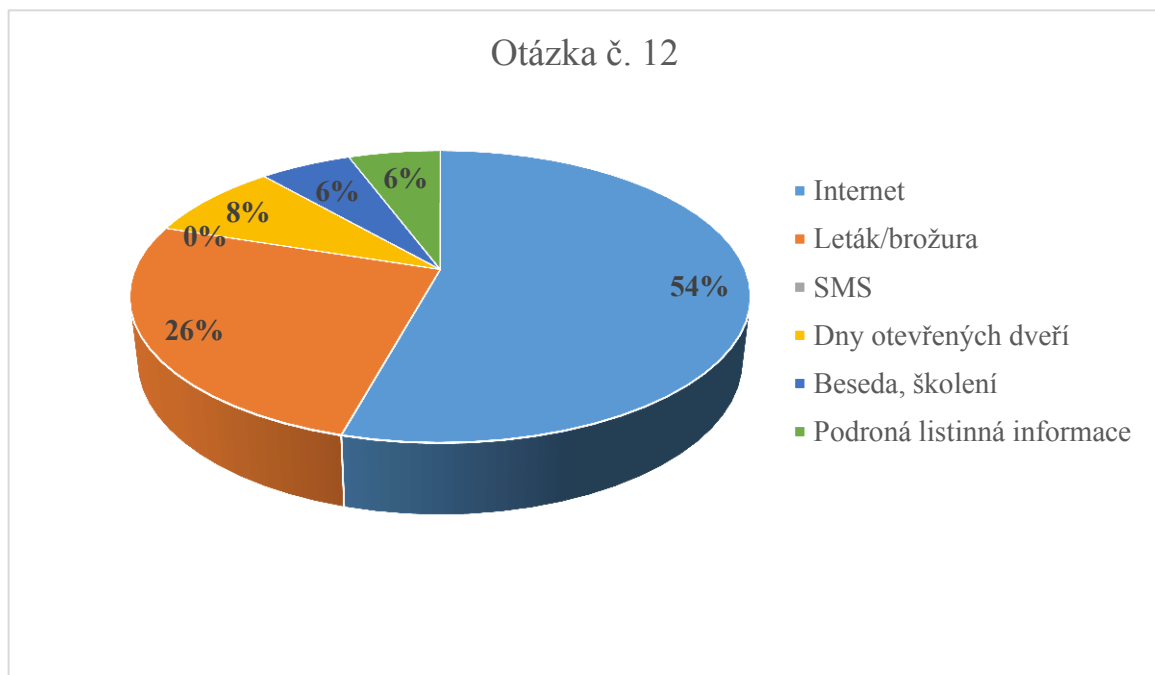
Na otázku č. 10 odpovědělo 27 respondentů, tj. 77 %, kladným hodnocením, tedy že jim jsou zásady první pomoci známy. U 8 respondentů, což představuje 23 %, byly zjištěny mezer ve vzdělání vztahujícího se k zásadám první pomoci.



Graf č. 11 – Otázka č. 11

Otázka č. 11: Máte zájem o další informace?

Zájem o další informace by mělo 27 respondentů, tj. 77 %, z celkového počtu 35. To značí, že informace buď nejsou dostatečné, nebo jim nebývají poskytnuty. Z grafu č. 11 je dále zřejmé, že 8 respondentům, tj. 23 %, jsou poskytnuty dostatečné informace.



Graf č. 12 – Otázka č. 12

Otázka č. 12: Jakou formu preferujete při poskytování informací?

K této otázce byly přiřazeny následující možnosti:

- Internet
- Leták nebo brožura
- SMS
- Dny otevřených dveří
- Beseda nebo školení
- Podrobná listinná informace

Vzhledem k tomu, že je potřeba veřejnosti stále poskytovat informace vztahující se k této problematice, byla respondentům položena otázka, jaký komunikační model preferují. Bylo zjištěno, že 51 %, což odpovídá 19 respondentům, preferují komunikační médium v podobě internetu. Jako druhou nejčastější preferenci volili respondenti možnost letáku či brožury. Tuto variantu zvolilo 26 %, tj. 9 respondentů. Potřebu komunikace prostřednictvím textových zpráv (SMS) nevolil ani jeden respondent. Dobrovolnou aktivitu v podobě dnů otevřených dveří pak volili 3 respondenti, což představuje 8 % dotázaných. Formu v podobě Besedy, školení nebo podrobné listinné informace volili pouze 2 respondenti, což odpovídá 2 %.

6.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Z výsledků dotazníkového šetření je zřejmé, že o problematiku vztahující se k zóně havarijního plánování se zajímají především ženy ve věku od 46 let, avšak nutno podotknout, že jsou to právě ženy ve věku do 25 let, které se naopak problematikou vůbec nezabývají.

V dotazníku byla zkoumána znalost respondentů nově stanovené zóny havarijního plánování. Výsledky odhalily, že respondenti jsou z větší části obeznámeni s jejím rozsahem, což značí o celkové informovanosti. Dále vyplynulo, že 86 % dotázaných respondentů pracuje, podniká, nebo žije v zóně havarijního plánování, avšak větší polovina dotázaných respondentů se o problematiku bezpečnosti a působení společnosti nezajímá.

Na základě výše uvedených skutečností je však zřejmé, proč u otázky, zdali respondenti vědí o existenci dobrovolné akce společnosti ve formě dnů otevřených dveří, není 52 % taková akce známa. Dle dostupných informací bylo zjištěno, že společnost pořádala den otevřených dveří v listopadu roku 2016.

Další otázka byla zaměřena na informovanost veřejnosti s cílem dozvědět se, zda má veřejnost dostatečné informace o rizicích, které z činnosti vyplývají, avšak z průzkumu v podobě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že více jak polovina respondentů těmito informacemi nedisponuje, což představuje značnou míru znepokojení. Informace o rizicích jsou jedním z hlavních bodů, které mají být obsaženy jak v listinné, tak i elektronické podobě. Pokud se však respondent přistěhoval do zóny havarijního plánování po roce 2012, nemohl mít k dispozici ani listinnou informaci, která v obsahu odkazuje na informaci elektronickou.

Vzhledem k tomu, že více jak polovina respondentů uvedla, že nedisponuje potřebnými informacemi, je zřejmé, proč u otázky č. 8 vyšel podobně znepokojivý výsledek, tedy že 51 % respondentů se cítí ohroženi riziky, které z činnosti společnosti vyplývají. Pokud veřejnost nedisponuje potřebnými informacemi, mohou díky tomuto faktu okolo činnosti společnosti vytvářet nepravdivé informace, které podporují právě mezery v komunikaci.

Nejvíce alarmující byly odpovědi na otázku č. 9, tj. zda jsou respondenti seznámeni se zásadami žádoucího chování v případě havárie. Jako základ prevence jsou právě informace o těchto zásadách. V případě vzniku havárie by pak mohlo dojít k nežádoucímu chování, které může mít za následek újmy na životech a zdraví veřejnosti, která se v zóně

havarijního plánování nachází. Historie nás již několikrát poučila, že prevence u veřejnosti je jedním z nejdůležitějších aspektů bezpečnosti.

Za jediné pozitivum se dá považovat skutečnost, že u 77 % respondentů byla zjištěna znalost první pomoci, která je nedílnou součástí informací, potřebných k zajištění správné prevence a bezpečnosti.

Více než 77 % respondentů by uvítalo podrobnější informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování formou elektronickou (internetové stránky, sociální sítě), anebo písemnou formou (leták, brožura).

7 ZHODNOCENÍ KOMUNIKACE A NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ

Praktická část bakalářské práce se zabývala problematikou komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování. Nejprve byl uveden popis vybraného objektu a dále byla zkoumána problematika komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování. Následně byla provedena analýza prostřednictvím dotazníkového šetření.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že komunikace s veřejností není v mnoha ohledech dostatečná. Alarmující výsledky vyšly najevo především u znalosti zásad žádoucího chování při havárii. Vzhledem k tomu, že poslední distribuovaná listinná informace byla vydána v roce 2012, veřejnosti nejsou známy žádné aktualizované informace. Nově přistěhovaná populace (od konce roku 2012) do zóny havarijního plánování nemá k dispozici ani listinnou informaci určenou k archivaci.

Z výsledku je patrné, že výše uvedená společnost se od poslední dobrovolné akce, která proběhla v roce 2016 odmlčela a s veřejností od té doby nekomunikuje. Z tohoto důvodu se další kapitola uvede zabývat návrhy na zlepšení komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování.

7.1 Leták určený veřejnosti

V rámci návrhu nové struktury letáku byla využita Metodika pro informování veřejnosti o rizicích v rámci prevence závažných havárií. [21] Leták je pouze upoutávkou a zdrojem rychlých informací, proto by měl být stručný, výstižný a seznámit veřejnost s tím nejpodstatnějším, jako jsou možné hrozby, způsob varování a zásady žádoucího chování v případě vzniku havárie, avšak neměl by být obsáhlý jako kniha. V neposlední řadě by měl leták veřejnosti nabídnout odkazy na získání podrobnějších informací.

Pro účely bude navržena taková struktura letáku, která je vhodná pro využití v praxi. Vzhledem k tomu, že v současné době stále probíhá správní řízení o schválení návrhu aktualizace bezpečnostní zprávy, bude návrh obsahovat pouze všeobecnou strukturu.

7.1.1 Úvodní část

První strana letáku je velice důležitá, neboť díky ní se potencionální čtenář rozhodne, zda si leták přečte či nikoliv. Proto zvolíme na první stranu takový obrázek, který znázorňuje tematiku činnosti společnosti, ale zároveň nebudí dojem ohrožení. Jako titulek zvolíme „Informace pro veřejnost v zóně havarijního plánování“ nebo „Informace určená veřejnosti

v zóně havarijního plánování“. Z titulku musí být zřejmé, že leták je určený pro potřeby veřejnosti, a proto by si jej měli uschovat. Mimo jiné i zde můžeme využít piktogramy znázorňující následující body:

- PŘEČTI
- ZAPAMATUJ
- USCHOVEJ
- VYUŽIJ

Na druhou stranu úvodní části umístíme text, jehož první odstavec bude o samotném letáku. Mělo by zde být napsáno, že leták je určen pro potřeby veřejnosti, a to z důvodu, že se nachází v zóně havarijního plánování. Důležité je uvést, aby leták nevyhazovali a uschovali si ho.

Vložíme zde i velice stručný popis společnosti, tzn. čím se společnost zabývá, identifikační údaje a odkaz na platnou legislativu, tj. zákon č. 224/2015 o prevenci závažných havárií, aby byla veřejnost srozuměna, z jakého důvodu se tato informace zpracovává. Informace o zařazení objektu do skupiny B, havarijních plánech a zóně havarijního plánování sepíšeme tak, aby tomu rozuměla široká veřejnost. Nikoliv odborný text.

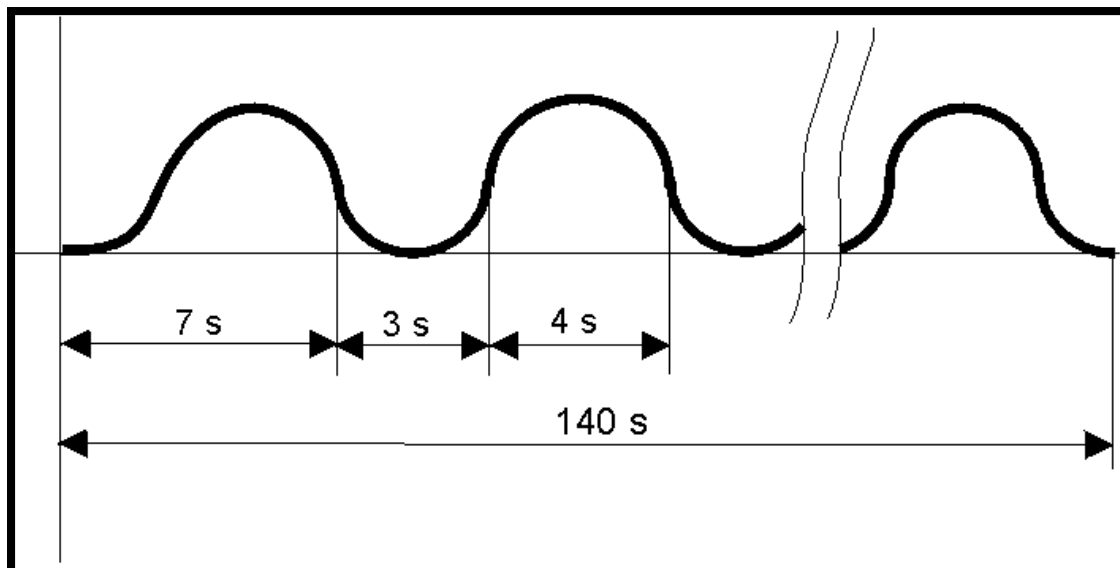
7.1.2 Hlavní část

Prioritou v oblasti informování jsou sdělení, která veřejnost informují o možném ohrožení, a jak se proti němu mohou chránit. Což znamená, že kromě vyznačené zóny havarijního plánování uvedeme i jednotlivé hrozby, které jsou obsaženy v havarijním plánu – identifikace typových scénářů, resp. ty, které mohou mít dopady na život, zdraví, majetek a životní prostředí. U takto vytipovaných havárií popíšeme účinky nebezpečné látky, způsob šíření a druh. Z toho logicky navážeme na popis, jak se havárie může dotknout životů a zdraví veřejnosti a jaký je předpokládaný rozsah havárie s důrazem na skutečnost, že havárie z typového scénáře budou menšího rozsahu než stanovená zóna havarijního plánování s výjimkou tlakové vlny, která při výbuchu může rozbít okna i ve vzdálenosti větší. Aby však veřejnost tyto informace nepobouřili, uvedeme ke konci i ochranná opatření provozovatele. Působí to dojmem, že je vše pod kontrolou.

Snad největší prioritu z celého letáku tvoří část, kdy se veřejnost musí dozvědět o způsobu varování a zásadách správného chování při vzniku havárie. Pro tuto část zakomponujeme

do letáku i piktogramy, které budou vystupovat z textu a budou tak snadno k nalezení a hlavně zapamatovatelné.

Pro účely varování pomocí textu upozorníme veřejnost, že v případě vzniku havárie budou upozorněni kolísavým tónem sirény a vložíme následující obrázek:



Obr. 3 – Varovný signál

Pod obrázkem uvedeme i odkaz na zapnutí rozhlasových stanic a sledování internetových stránek, na kterých se dozví bližší informace a že o ukončení ohrožení budou informováni stejným způsobem.

V části vymezené zásadám žádoucího chování je třeba věnovat zvláštní pozornost tomu, aby byl text nepřehlédnutelný a nesplýval s ostatním obsahem. Proto jej vyznačíme pomocí piktogramů znázorňujících jednotlivé zásady:

- NEPŘIBLIŽUJTE SE K MÍSTU HAVÁRIE
- SCHOVEJTE SE DO NEJBLIŽŠÍ BUDOVY; JSTE-LI V BUDOVĚ, NIKAM NEVYCHÁZEJTE
- ZDRŽUJTE SE VE VYŠŠÍCH PATRECH, NIKDY NE V PODZEMNÍM PODLAŽÍ (SKLEP)
- ZAVŘETE A UTĚSNĚTE OKNA, DVEŘE A VŠECHNY OTVOTY, VYPNĚTE KLIMATIZACI
- NEZDRŽUJTE SE V BLÍZKOSTI OKEN
- VYPNĚTE VŠECHNY ZDROJE PLAMENE, NEKUŘTE

- OMEZTE TELEFONOVÁNÍ
- JSTE-LI V AUTĚ, ZAVŘETE OKNA, VYPNĚTE VENTILACI A ODJEĎTE
- ZAPNĚTE SI ROZHLAS A TELEVIZI, SLEDUJTE INTERNET
- PŘI EVAKUACI DBEJTE POKYNU ZASAHOJÍCÍCH SLOŽEK

Vzhledem k tomu, že leták má odkazovat na podrobnější informace, na poslední stranu přidáme kontakty, které slouží veřejnosti k získání dalších informací a také kontakty na jednotlivé složky integrovaného záchranného systému. Rovněž uvede i odkaz na webové stránky, na kterých lze získat rovněž podrobné informace o objektu.

7.2 Informační leták v MHD

V zóně havarijního plánování se nachází trasa linkových autobusů i trasa a metra B. V případě informačních letáků je tedy vhodné cílit i na umístění v dopravních prostředcích. Krátké sdělení o způsobu varování a zásadách žádoucího chování v případě havárie je vhodné umístit na formát A4 nebo formát A5, ve kterém budeme zároveň odkazovat na bližší informace.

Návrh letáku umístitelného do dopravních prostředků MHD, je přílohou č. 3 této bakalářské práce.

7.3 Zpětná vazba

Abychom se ujistili, že veřejnost sděleným informacím rozumí, potřebujeme od nich zpětnou vazbu. Zpětná vazba v podobě krátkého dotazníkového šetření je jednou z možných variant. V dotazníku by neměly chybět otázky uvedené níže:

- Jsou pro Vás informace na letáku srozumitelné?
- Víte, co máte dělat v případě havárie?
- Víte, jak poskytnout první pomoc?
- Víte, kde máte hledat podrobnější informace?

Díky zpětné vazbě se dozvíme, v čem veřejnost spatřuje nesrovnalosti. Na základě zjištění pak můžeme zpracovat potřebné údaje do nové struktury letáku a jiných sdělení.

V rámci prevence je zpětná vazba velice důležitá, a to nejen proto, abychom se dozvěděli, zda jsme v letáku uvedli vše tak, aby tomu veřejnost porozuměla. Jde navíc o jakýsi krok

k navázání dobrých vztahů s veřejností v zóně havarijního plánování, neboť dotázaný bude mít pocit, že právě jeho názor je důležitý a zasazuje se tak o bezpečnější prostředí.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat a zhodnotit způsob komunikace ve stanovené zóně u objektu nakládajícího s chemickými látkami a směsmi a na základě zjištění navrhnout doporučení pro zlepšení komunikace.

V teoretické části byly zpracovány jak literární, tak metodické poznatky týkající se komunikace s veřejností, včetně aktuální legislativy vztahující se k dané problematice.

Praktická část bakalářské práce byla zaměřena na analýzu komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování objektu s názvem Plnírna PB Satalice, který podle zákona č. 224/2015 Sb., o prevenci závažných havárií, spadá do kategorie B.

Analýza komunikace s veřejností byla provedena prostřednictvím dotazníkového šetření, z kterého vyplynulo, že veřejnost není dostatečně informována o rizicích plynoucích z činnosti společnosti, zásadách žádoucího chování při havárii a způsobu varování. Dále bylo zjištěno, že veřejnost má zájem o další informace prostřednictvím brožury nebo letáku.

Na základě výše uvedených skutečností byla vytvořena nová struktura obsahu letáku určenému veřejnosti v zóně havarijního plánování. Dále byl vytvořen návrh letáku, který by byl umístitelný do dopravních prostředků tak, aby se zvýšilo povědomí o existenci zóny havarijního plánování, zásadách žádoucího chování při havárii a způsobu varování.

Dalším zpracovaným návrhem je komunikace s veřejností v zóně havarijního plánování prostřednictvím zpětné vazby, která slouží k ověření aktuálních znalostí veřejnosti.

Domnívám se, že jsem stanovený cíl bakalářské práce splnila a věřím, že práce bude využita nejen Magistrátem Hlavního města Prahy pro vypracování aktualizované informace určené veřejnosti v zóně havarijního plánování objektu Plnírna PB Satalice, ale i příslušnou společností v oblasti PR.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008 ISBN 978-80-247-2614-4.
- [2] ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. *Krizový management: krizová komunikace*. vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005 ISBN 80-245-0945-8.
- [3] NĚMEC, Petr. *Public relations: komunikace v konfliktních a krizových situacích*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1999 ISBN 80-85943-66-2.
- [4] FTOREK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění: Jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se zmanipulovat*. 2., rozšířené vydání. Praha: Grada, 2009 ISBN 978-80-247-2678-6.
- [5] ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [6] ČESKO. Zákon č. 224/2015 Sb. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-224>
- [7] MAŠEK, Ivan, Otakar J. MIKA a Miloš ZEMAN. *Prevence závažných průmyslových havárií*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta chemická, 2006 ISBN 80-214-3336-1.
- [8] ČAPOUN, Tomáš, Jana KRYKORKOVÁ, Otakar J. MIKA, Ladislava NAVRÁTILOVÁ a Iason URBAN. *Chemické havárie*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009 ISBN 978-80-86640-64-8.
- [9] SLUKA, Vilém. *Implementace směrnice 2012/18/EU (Seveso III) a analýza a hodnocení rizik v České republice*. *JOSRA* [online]. ©2002-2019, 13. ledna 2014 [cit. 2019-04-30]. ISSN 1801-0334. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/implementace-smernice-201218eu-seveso-iii-analyza-hodnoceni-rizik-v-ceske-republice>
- [10] Oborový portál prevence závažných havárií: Právní předpisy. *Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.* [online]. Praha, ©2019 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z:

<https://mapis.vubp.cz/OPPZH/ZS/Prehled/ClanekDetail.aspx?guid=c1b7a588-233c-41ab-96cc-a9f649451b76>

- [11] Evropská agentura pro chemické látky: European Chemicals Agency. REACH: Po-rozumět nařízení REACH. echa.europa.eu [online]. Helsinky: European Chemicals Agency [cit. 2019-01-28]. Dostupné z: <https://echa.europa.eu/cs/regulations/reach/understanding-reach>
- [12] Evropská agentura pro chemické látky: European Chemicals Agency. CLP: *Poro-
zumět nařízení CLP*. echa.europa.eu [online]. Helsinky: European Chemicals Agency [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://echa.europa.eu/cs/regulations/clp/understanding-clp>
- [13] ČESKO. Zákon č. 350/2011 Sb. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-350>
- [14] ČESKO. Vyhláška č. 226/2015 Sb. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-226>
- [15] ČESKO. Vyhláška č. 228/2015 Sb. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-228>
- [16] Krizové řízení: Havarijní plánování. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Česká republika: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, ©2019 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/krizove-řízení-a-cnp-havarijni-planovani-havarijni-planovani.aspx>
- [17] SMETANA, Marek, Danuše KRATOCHVÍLOVÁ a Danuše KRATOCHVÍLOVÁ. *Havarijní plánování: varování, evakuace, poplachové plány, povodňové plány*. Brno: Computer Press, 2010 ISBN 978-80-251-2989-0.
- [18] Krizové řízení a CNP: Pojmy a definice krizového řízení. Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje [online]. Česká republika: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, ©2019 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/krizove-rizeni-a-cnp-ke-stazeni-ff.aspx?q=Y2hudW09NQ%3D%3D>

- [19] PALMER, Sally a Margaret WEAVER. *Úloha informací v manažerském rozhodování*. Praha: Grada, 2000 ISBN 80-7169-940-3.
- [20] RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Praha: Ministerstvo vnitra, generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, ISBN 978-80-86640-65-5.
- [21] BLAŽKOVÁ, Kateřina a a kol. *Metodika pro informování veřejnosti o rizicích v rámci prevence závažných havárií* [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: https://www.fbi.vsb.cz/export/sites/fbi/komrisk/cs/o-projektu/METODIKA_KOMRISK.pdf
- [22] Oborový portál prevence závažných havárií: Právní předpisy. *Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.* [online]. Praha, ©2019 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://mapis.vubp.cz/OPPZH/ZS/Prehled/ClanekDetail.aspx?guid=55f057bf-c187-4f3d-b3a1-acdd9980e876>
- [23] Nebezpečné látky: Propan. *Krizport* [online]. Česká republika: Portál krizového řízení JmK., ©2018 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <http://krizport.firebrno.cz/ohrozeni/propan#vlastnosti>
- [24] Nebezpečné látky: Butan. *Krizport* [online]. Česká republika: Portál krizového řízení JmK., ©2018 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <http://krizport.firebrno.cz/ohrozeni/butan#vlastnosti>
- [25] Informace určená veřejnosti v zóně havarijního plánování. *Městská část Praha - Satalice* [online]. Praha, 2012 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://www.satalice.cz/sites/default/files/prilohy/2019/02/15/15-02-10flaga.pdf>
- [26] Prevence závažných havárií. *Bezpecnost.praha.eu* [online]. Praha: Magistrát HMP, ©2019 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://bezpecnost.praha.eu/clanky/prevence-zavaznych-havarii>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CLP	Classification, Labelling and Packaging; Klasifikace, označování a balení
ECHA	Evropská chemická agentura
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
MHD	Městská hromadná doprava
OSN	Organizace spojených národů
PR	Public relations
REACH	Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals; Registrace, hodnocení, povolování a omezování chemikálií

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 – zóna havarijního plánování platná do 01. 04. 2017 [25]	24
Obr. 2 – nově stanovená zóna havarijního plánování [25]	25
Obr. 3 – Varovný signál.....	44

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – Otázka č. 1	28
Graf č. 2 – Otázka č. 2	29
Graf č. 3 – Otázka č. 3	30
Graf č. 4 – Otázka č. 4	31
Graf č. 5 – Otázka č. 5	32
Graf č. 6 – Otázka č. 6	33
Graf č. 7 – Otázka č. 7	34
Graf č. 8 – Otázka č. 8	35
Graf č. 9 – Otázka č. 9	36
Graf č. 10 – Otázka č. 10	37
Graf č. 11 – Otázka č. 11	38
Graf č. 12 – Otázka č. 12	39

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Informace určená veřejnosti

Příloha P II: Dotazník

Příloha P III: Leták umístitelný do MHD