

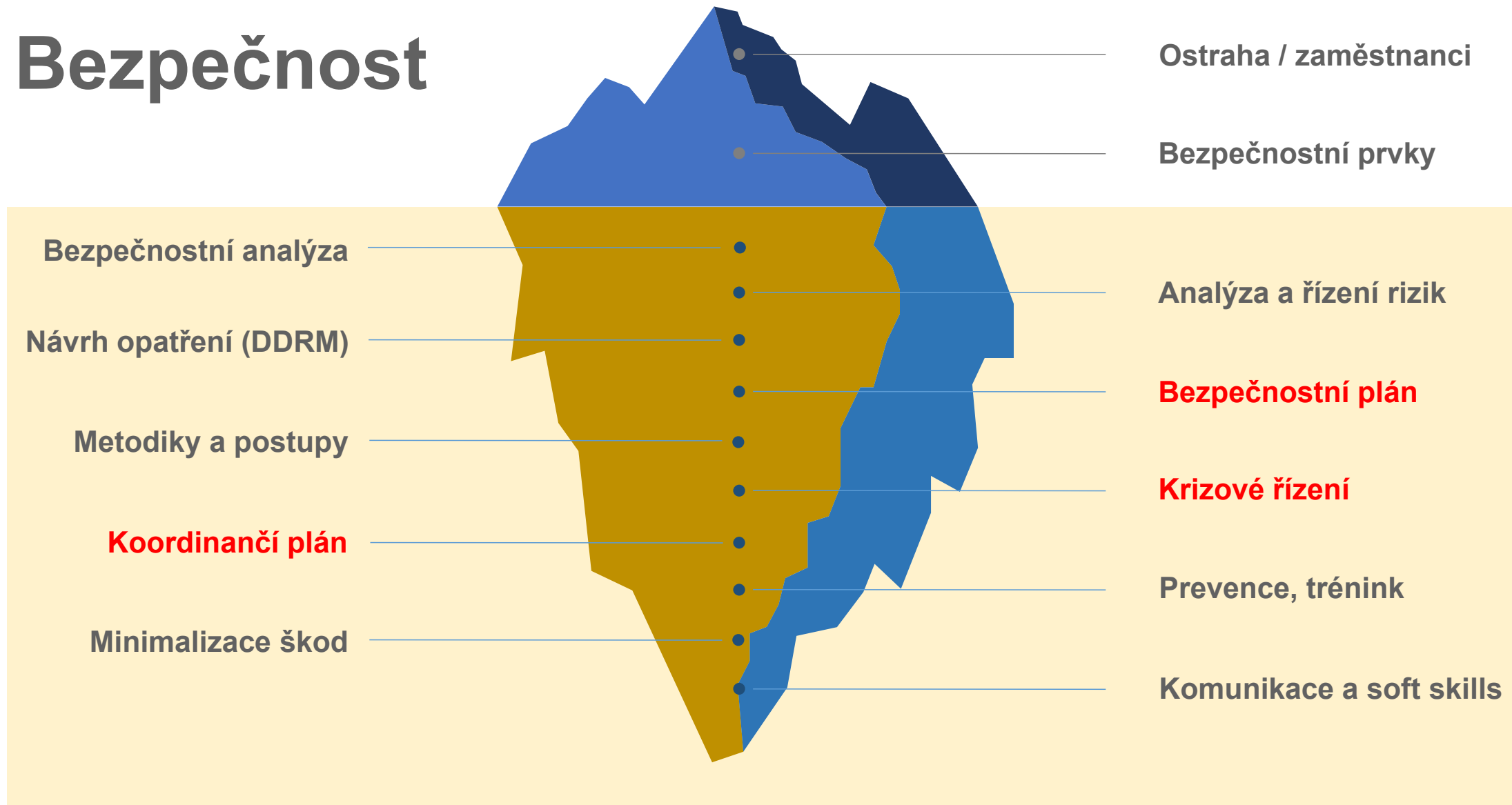
Krizový management



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
 - Business Continuity management (ČSN EN ISO 22301 (012306) - Bezpečnost a odolnost - Systémy managementu kontinuity podnikání)
-
- 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



Plán krizové připravenosti

- Subjekt kritické infrastruktury odpovídá za ochranu prvku kritické infrastruktury. Za tímto účelem je povinen vypracovat plán krizové připravenosti subjektu kritické infrastruktury do jednoho roku od rozhodnutí vlády nebo ode dne nabytí právní moci opatření obecné povahy, kterým byl prvek kritické infrastruktury **určen**
- Určenými subjekty jsou ty subjekty, které jsou o povinnosti zpracovat PKP informovány (tj. určeny) dopisem Hasičského záchranného sboru kraje, Krajského úřadu nebo příslušného úřadu obce s rozšířenou působností
- V plánu krizové připravenosti subjektu kritické infrastruktury jsou identifikována možná ohrožení funkce prvku kritické infrastruktury a stanovena opatření na jeho ochranu.
- **Metodika zpracování plánů krizové připravenosti podle § 17 až 18 nařízení vlády č. 462/2000 Sb., k provedení § 29 odst. 1 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů (<https://www.krizport.cz/dokumenty/plan-krizove-pripravenosti>)**

Způsob zajištění provedení opatření KP

PLÁN KRIZOVÉ PŘIPRAVENOSTI XXX
(doplňt název/jméno firmy, školy, ORP...)
2013

Č.j.: XXX XXX XXX

Počet stran: XX

B1 - x	Počet stran:
DOPLNIT NÁZEV OPATŘENÍ <i>(např. zabezpečení dopravních prostředků pro evakuaci osob za krizových situací)</i>	

p.č.	postup realizace opatření <i>zde subjekt uvede vlastní postup, kterým zajistí realizaci činností a úkolů, kt, mu byly uloženy</i>	odpovědná osoba <i>uvedená osoba odpovídá za realizaci opatření</i>	požadavky na síly a prostředky v rámci subjektu <i>zde budou uvedeny SaP, kt, subjekt bude potřebovat k zajištění požadovaných úkolů</i>
	<i>aktivace krizového štábu, úprava organizační struktury, kontaktování nadřízeného krizového štábu, apod.</i>		
	<i>analýza počtu disponibilních prostředků pro evakuaci osob, analýza přepravní kapacity, analýza typu dopr. prostředků, apod.</i>		
	<i>Postupy - regulace přepravy osob, součinnost s krizovými štáby, apod.</i>		

Základní část KP

VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ČINNOSTI A ÚKOLŮ A OPATŘENÍ, KTERÉ BYLY DŮVODEM ZPRACOVÁNÍ PLÁNU KRIZOVÉ PŘIPRAVENOSTI

1. Vymezení předmětu činnosti
2. Identifikační údaje
3. Přehled úkolů a opatření, které byly důvodem zpracování PKP

CHARAKTERISTIKA KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

1. Vymezení organizačních částí podílejících se na přípravě na krizové situace a jejich řešení
2. Předpokládané změny organizační struktury nezbytné k zabezpečení činnosti za krizové situace a plnění opatření vyplývajících z krizového plánu
3. Krizový štáb xxx (resp. jiná skupina určená k řešení krizových situací)
4. Vazby na příslušné orgány krizového řízení a krizové štáby

PŘEHLED A HODNOCENÍ MOŽNÝCH ZDROJŮ RIZIK A ANALÝZY OHROŽENÍ A JEJICH MOŽNÝ DOPAD NA ČINNOST SUBJEKTU

1. Přehled krizových situací, které mohou ohrozit plnění opatření vyplývajících z Krizového plánu Jihomoravského kraje/ORP xxx
2. Přehled dalších možných ohrožení, které mohou narušit funkci subjektu

Operativní část

PŘEHLED OPATŘENÍ VYPLÝVAJÍCÍCH Z KRIZOVÉHO PLÁNU JIHOMORAVSKÉHO KRAJE/ORP XXX A ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ JEJICH PROVEDENÍ ZPŮSOB ZABEZPEČENÍ AKCESCHOPNOSTI SUBJEKTU PRO ZAJIŠTĚNÍ PROVEDENÍ KRIZOVÝCH OPATŘENÍ A OCHRANY ČINNOSTI SUBJEKTU

1. Popis systému fyzické ochrany subjektu

2. Zabezpečení způsobu komunikace organizačních částí subjektu za krizové situace

3. Definování odpovědných osob a způsobu jejich aktivace v případě krizové situace/mimořádné události

POSTUPY ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ IDENTIFIKOVANÝCH V ANALÝZE OHROŽENÍ

PŘEHLED SPOJENÍ NA PŘÍSLUŠNÉ ORGÁNY KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

PŘEHLED PLÁNŮ ZPRACOVÁVANÝCH PODLE ZVLÁŠTNÍCH PŘÁVNÍCH PŘEDPISŮ VYUŽITELNÝCH PŘI ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ

BCM

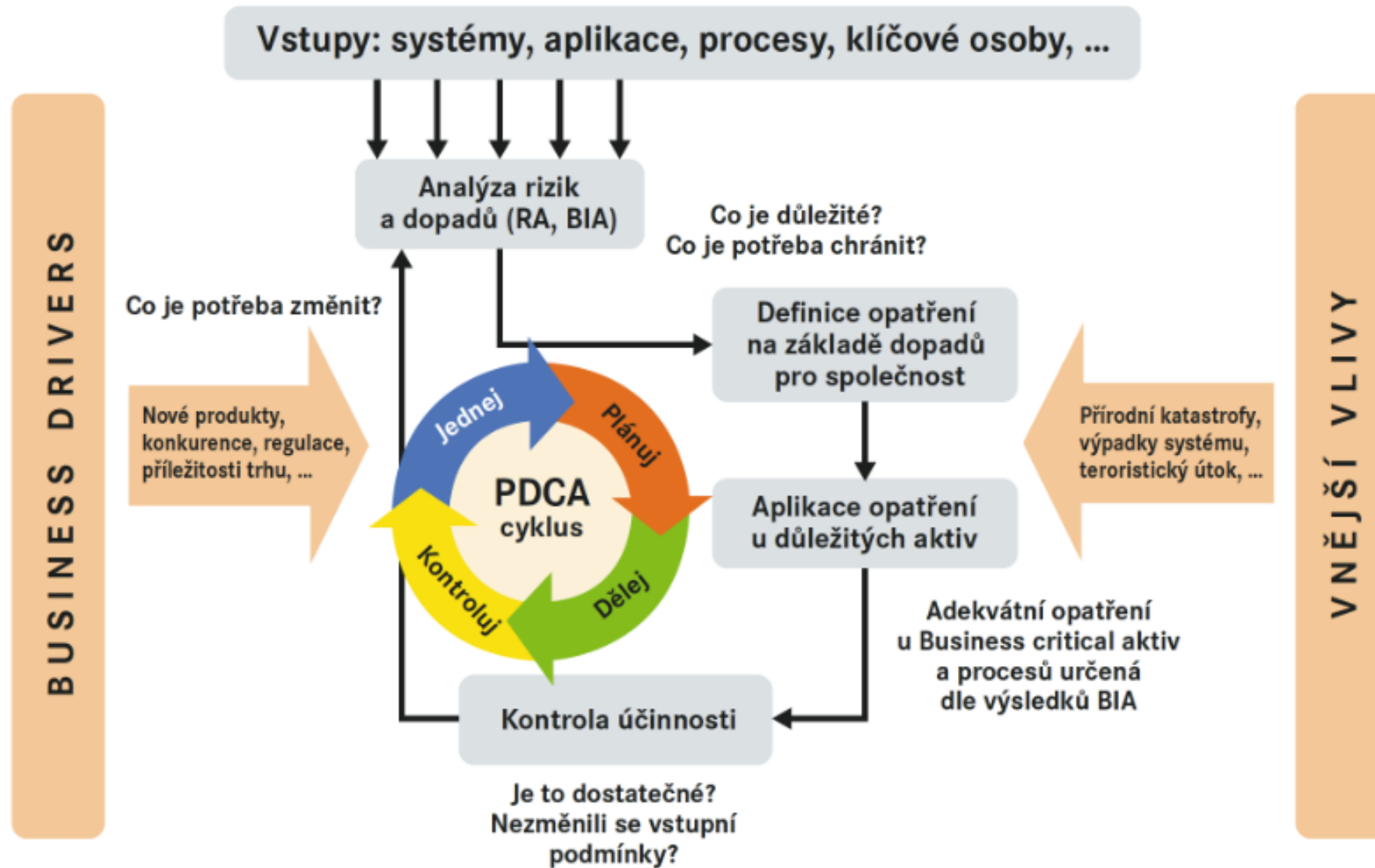
- Systém řízení kontinuity podnikání (BCMS) je **strukturovaný přístup** k identifikaci potenciálních hrozeb a rizik pro podnikání a k zajištění, že organizace má **plány a procesy**, které umožní pokračovat v činnosti i v případě **mimořádných událostí** či krizových situací.
- BCMS je navržen tak, aby organizaci pomohl **minimalizovat dopady přerušení provozu** a zajistit, že kritické procesy a činnosti budou obnoveny co nejrychleji a efektivněji.
- Krizové postupy jsou navrženy tak, aby organizace byly schopny efektivně reagovat na mimořádné události a minimalizovaly jejich negativní dopady na provoz a **kontinuitu podnikání**.

BCM

- **Identifikace a hodnocení rizik:** Organizace by měla provést systematickou identifikaci a hodnocení rizik, která by mohla ohrozit kontinuitu podnikání. To zahrnuje analýzu možných hrozeb a jejich dopadů na provoz organizace.
- **Plánování krizových reakcí:** Na základě identifikovaných rizik by organizace měla vypracovat plány krizových reakcí, které stanoví postupy a opatření pro rychlou a efektivní reakci na mimořádné události. Tyto plány by měly být pravidelně aktualizovány a prověřovány.
- **Definování rolí a odpovědností:** Je důležité jasně definovat role a odpovědnosti v rámci krizového řízení. To zahrnuje určení osob, které mají být zapojeny do řízení krize, a definování jejich povinností a pravomocí.
- **Komunikace a koordinace:** Organizace by měla mít vytvořené mechanismy pro efektivní komunikaci a koordinaci během krizových situací. To zahrnuje stanovení kanálů komunikace, kontaktních osob a postupů pro sdílení informací jak interně, tak i externě.
- **Řízení incidentů:** Krizové postupy by měly zahrnovat postupy pro řízení samotných incidentů. To zahrnuje rychlou identifikaci a analýzu událostí, rozhodování o dalších krocích a koordinaci akcí zaměřených na minimalizaci škod.
- **Obnova a návrat k normálnímu provozu:** Po řešení krizové situace je důležité provést proces obnovy a návratu k normálnímu provozu. To zahrnuje opětovné zprovoznění kritických systémů a procesů, vyhodnocení škod a přijetí opatření pro minimalizaci budoucích rizik.
- **Hodnocení a zlepšování:** Po každé krizové situaci je důležité provést důkladné hodnocení průběhu a efektivity krizových postupů a identifikovat možné oblasti zlepšení. Tyto poznatky by měly být následně implementovány do dalších aktualizací plánů krizových reakcí.

Organizace BCM

- **Vedení a strategie:** vedení organizace, které poskytuje strategické směry pro kontinuitu podnikání.
- **Politika kontinuity podnikání:** vymezuje základní cíle a zásady kontinuity podnikání a měl by být integrován do strategických rozhodnutí organizace.
- **Plánování kontinuity podnikání (BCP):** procesy plánování kontinuity podnikání, včetně identifikace rizik, analýzy dopadů, vytváření plánů kontinuity podnikání a jejich aktualizaci.
- **Implementace a provozování:** všechny aktivity a zdroje nutné k provozování BCMS, včetně lidí, technologií, procesů a fyzických prostředků.
- **Monitorování a zlepšování:** procesy monitorování výkonu BCMS, jako jsou auditní činnosti, kontrolní mechanismy a zpětná vazba od zúčastněných stran. Zahrnuje také procesy zlepšování BCMS na základě zjištěných zlepšení.
- **Vztahy s externími stranami:** Může zahrnovat dodavatele, partnery, regulační orgány nebo jiné externí entity, které mohou hrát roli v kontinuitě podnikání.



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
- Podpůrná 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

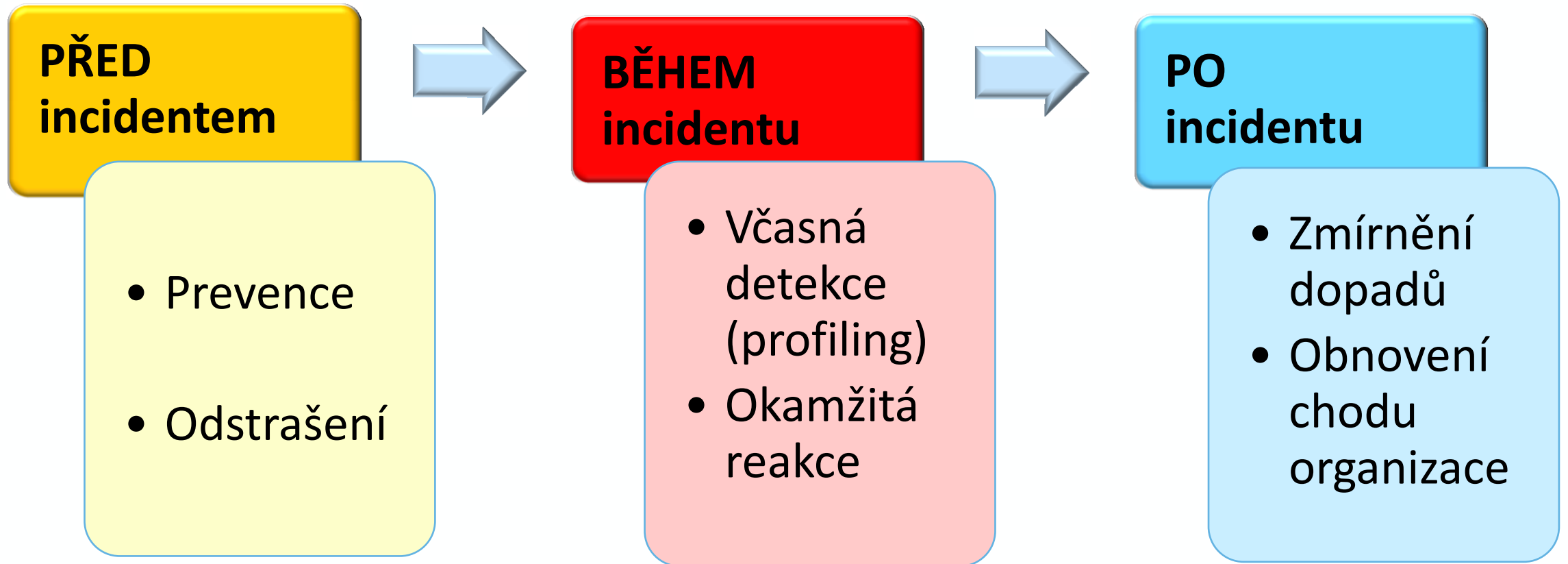
Členové koordinačního týmu

- 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

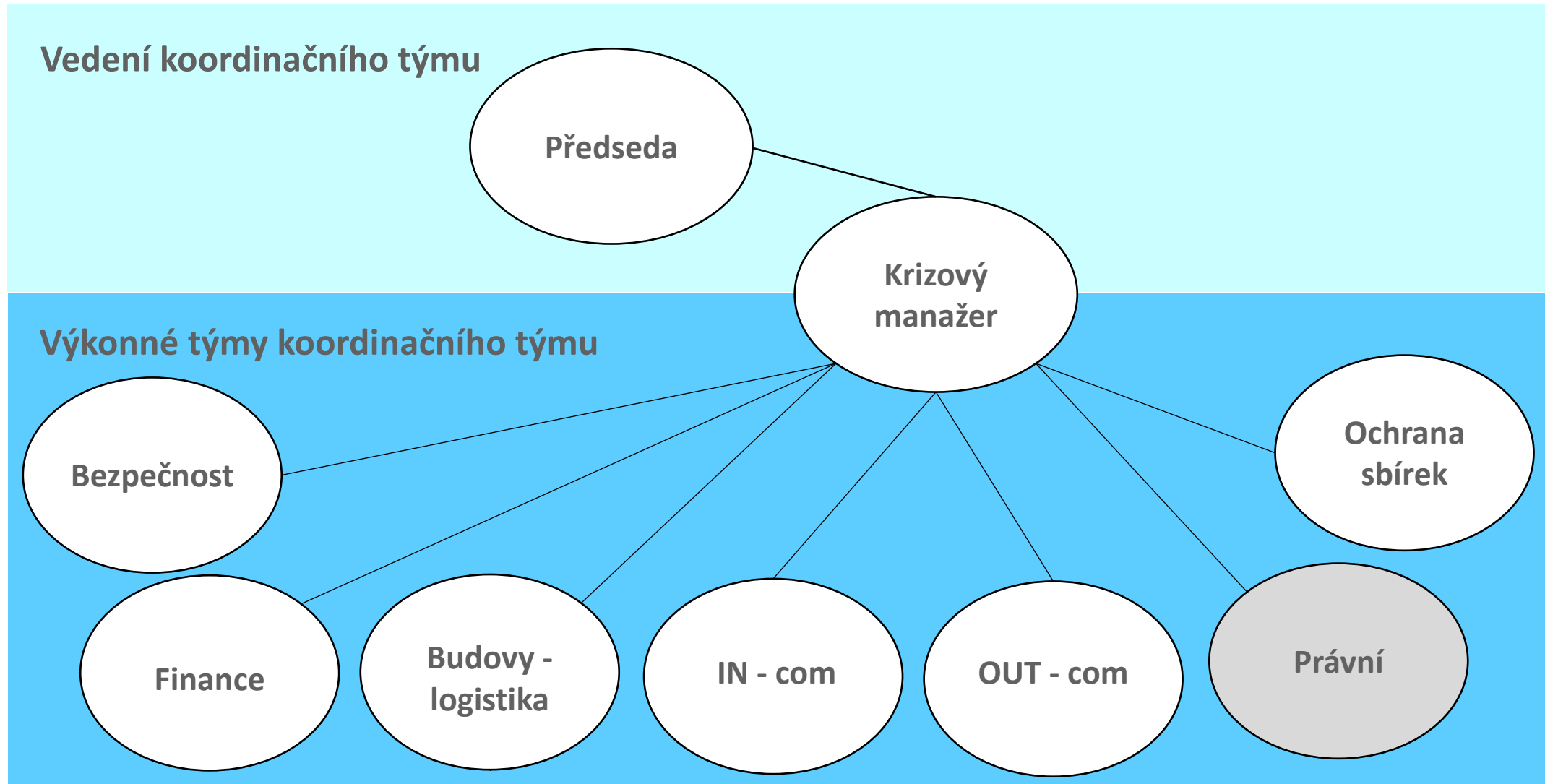
Časová linie incidentu



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

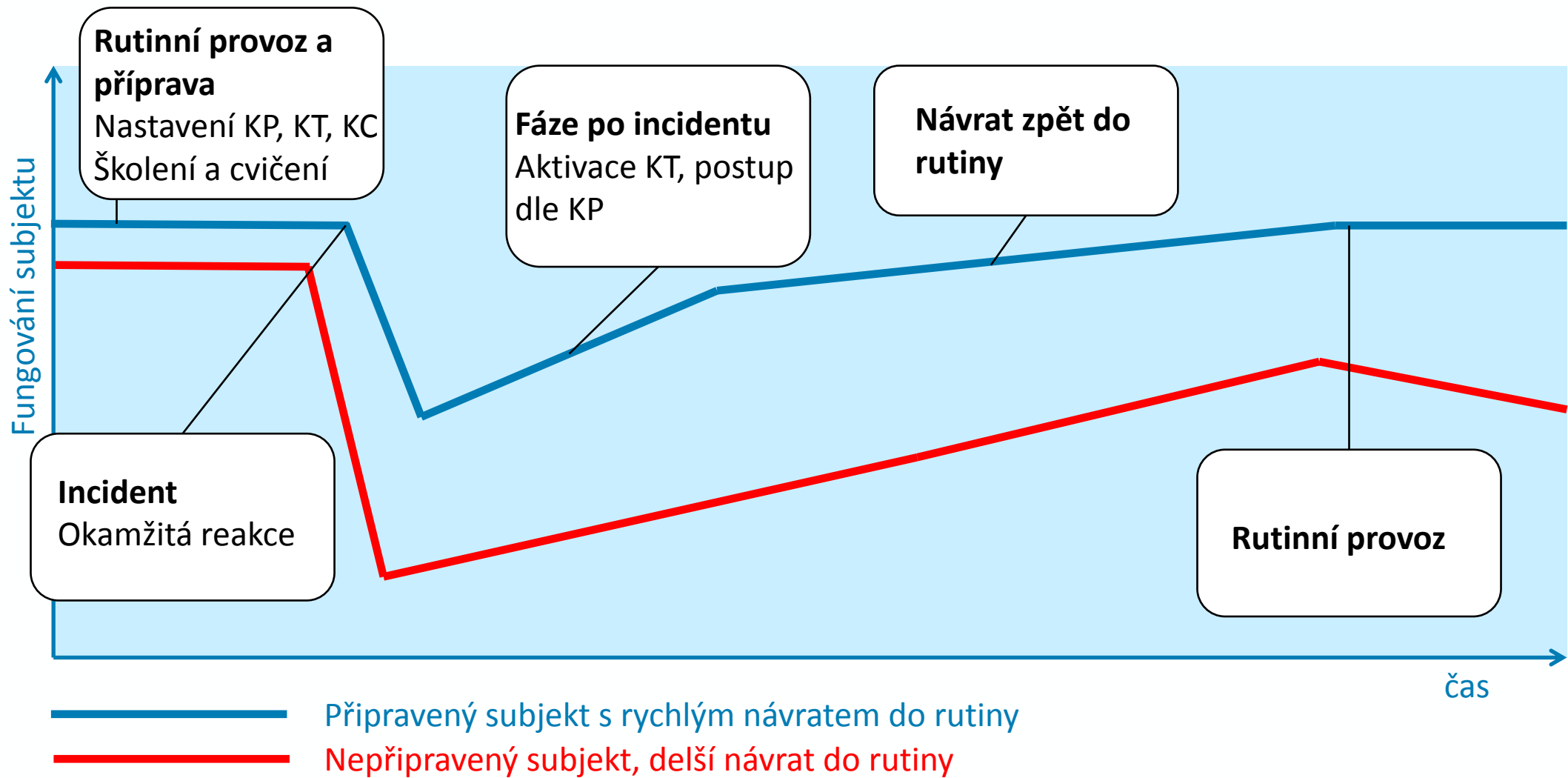
- Záchranné práce (evakuace)
- Odhady škod

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



Seznam incidentů pro aktivaci KT

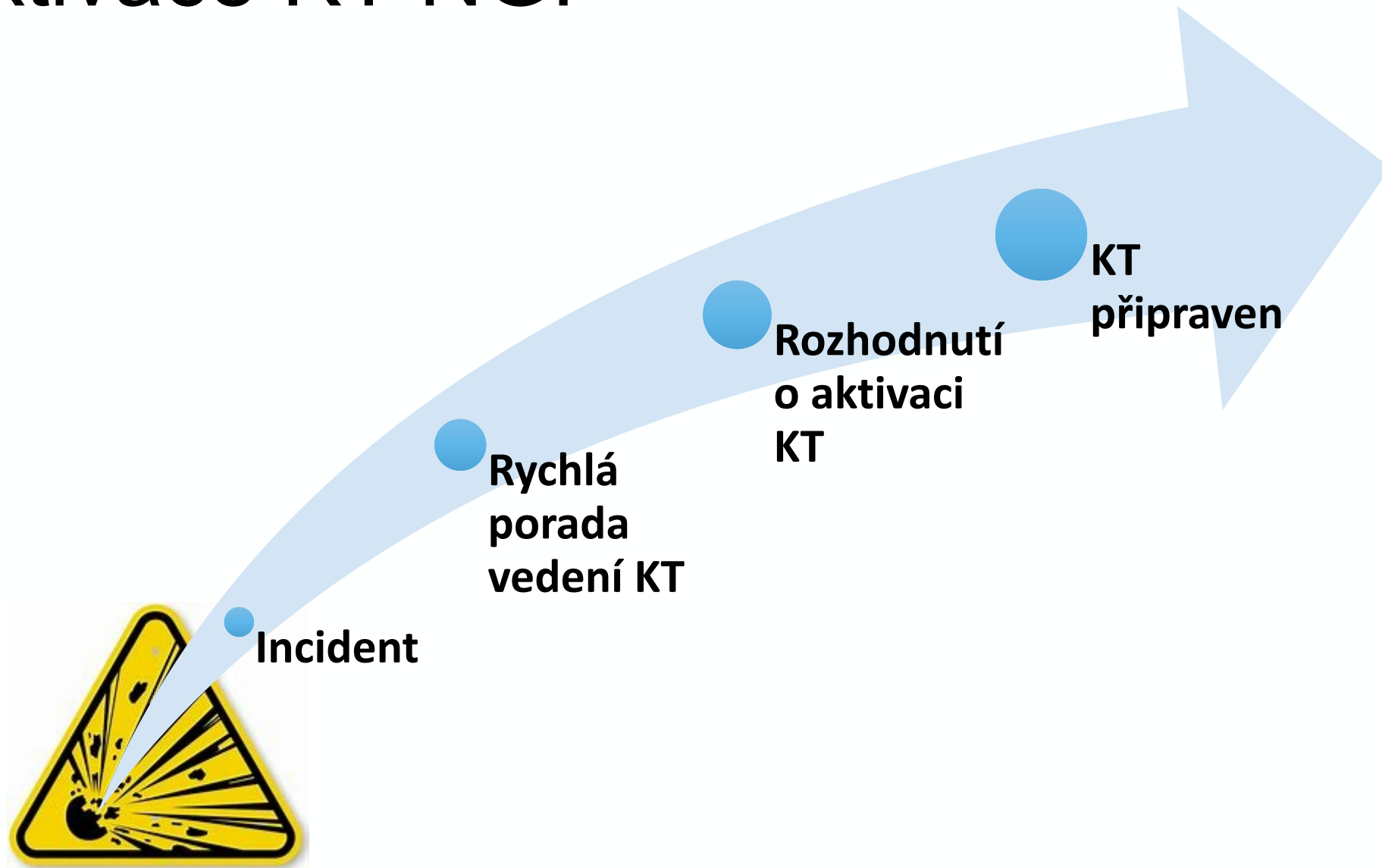
Rizika spojená s útokem

- 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

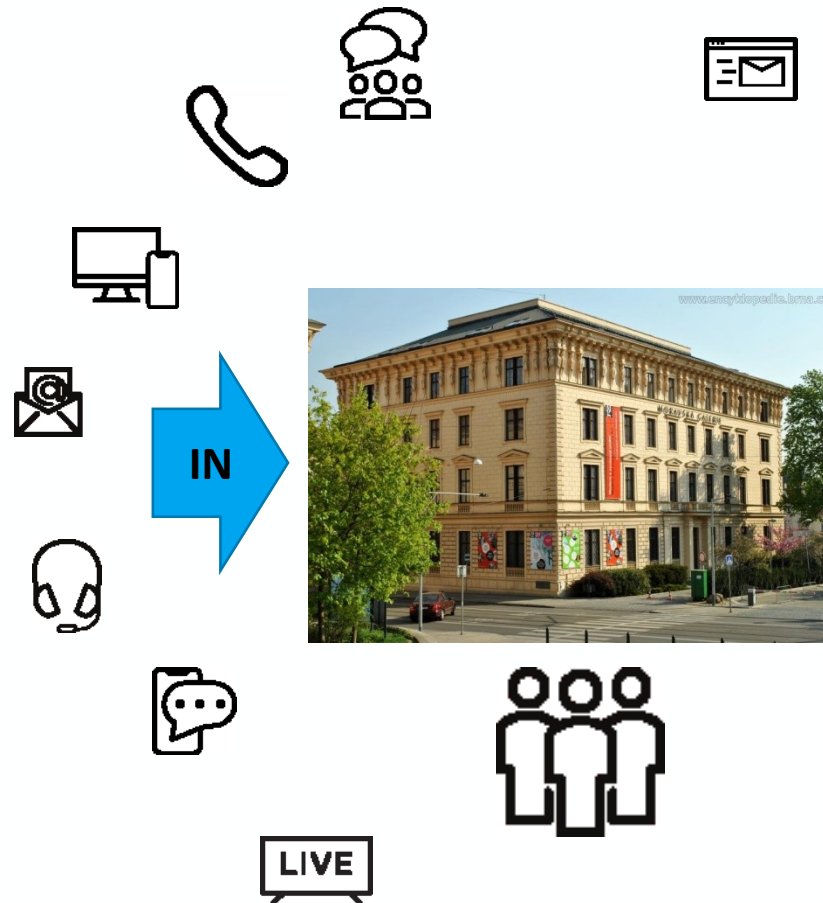
Email

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

