



DESTINACIJA MARIBOR – KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM

Dokument pripravil:

Zavod za turizem Maribor

V sodelovanju z:

- Mestno občino Maribor
- Skupno službo civilne zaščite in požarne varnosti
- in ključnimi deležniki razvoja turizma.

junij 2026

Kazalo

1	UVOD	5
2	NAMEN IN CILJI KRIZNEGA NAČRTA	5
3	PRAVNE IN STRATEŠKE PODLAGE	5
3.1	Nacionalne podlage	5
3.2	Lokalne podlage	6
4	DESTINACIJA MARIBOR	6
4.1	TURISTIČNA INFRASTRUKTURA IN KLJUČNI DELEŽNIKI	6
4.1.1	Turistične informacijske in sprejemne točke	7
4.1.2	Kulturna in turistična dediščina	7
4.1.3	Nastanitvena infrastruktura	7
4.1.4	Prometna in mobilnostna infrastruktura	8
4.1.5	Naravne in rekreacijske turistične površine	8
4.1.6	Prireditvena infrastruktura	9
4.1.7	Ključni deležniki destinacije	9
5	OPREDELITEV KRIZE	9
6	ANALIZA TVEGANJ DESTINACIJE MARIBOR	10
6.1	Namen analize tveganj	10
6.2	Naravna tveganja	10
6.2.1	Poplave	10
6.2.2	Požari	11
6.2.3	Potres	11
6.2.4	Neurja, veter in toča	11
6.2.5	Vročinski valovi in suša	11
6.3	Tehnološka in infrastrukturna tveganja	11
6.3.1	Prometna infrastruktura	11
6.3.2	Energetska infrastruktura	12
6.3.3	Digitalna infrastruktura	12
6.4	Nesreče z nevarnimi snovmi	12
6.5	Zdravstvena tveganja	12
6.6	Varnostna in družbena tveganja	13
6.7	Tveganja povezana z vodnimi aktivnostmi	13
6.8	Tveganja povezana z dogodki	14
6.9	Reputacijska tveganja	14
6.10	Sklepna ocena tveganj	14
7	ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA	15

7.1	Načela kriznega upravljanja	15
7.2	Nosilec kriznega upravljanja	15
7.3	Krizna skupina destinacije	15
7.3.1	Sestava krizne skupine	15
7.3.2	Naloge krizne skupine	16
7.4	AKTIVACIJA KRIZNEGA NAČRTA	16
7.4.1	Razlogi za aktivacijo	16
7.4.2	Stopnje aktivacije	16
7.5	KRIZNO KOMUNICIRANJE	17
7.5.1	Namen kriznega komuniciranja	17
7.5.2	Temeljna načela	17
7.5.3	Uradni govorec	17
7.5.4	Komunikacijski kanali	18
7.6	PROTOKOL KRIZNEGA KOMUNICIRANJA V PRVIH 60 MINUTAH	18
7.7	UKREPANJE OB POSAMEZNIH KRIZNIH SCENARIJIH	18
8	KRITIČNI DESTINACIJSKI SIMBOLI IN KLJUČNA TURISTIČNA INFRASTRUKTURA	20
8.1	Namen	20
8.2	Razvrstitev kritičnih destinacijskih simbolov	20
8.2.1	Stopnja A – Simboli mednarodnega pomena	20
8.2.2	Stopnja B – Simboli nacionalnega in regionalnega pomena	20
8.2.3	Stopnja C – Naravna dediščina in rekreacijska območja	21
8.2.4	Stopnja D – Kritična turistična infrastruktura	21
8.3	Ukrepanje ob ogroženosti kritičnih simbolov	22
8.3.1	Operativni ukrepi	22
8.3.2	Komunikacijski ukrepi	22
8.3.3	Obnovitveni ukrepi	22
8.3.4	Posebni protokol za Najstarejšo trto	22
8.3.5	Varuhi destinacije	23
9	PODNEBNA TVEGANJA IN PRILAGAJANJE TURIZMA PODNEBNIM SPREMEMBAM	23
9.1	Izhodišča	23
9.2	Ključna podnebna tveganja	24
9.2.1	Vročinski valovi	24
9.2.2	Neurja in ekstremni vremenski pojavi	24
9.2.3	Poplave	24
9.2.4	Suša	24
10	NEPREKINJENO POSLOVANJE TURISTIČNIH STORITEV	25
10.1	Namen	25
10.2	Kritične storitve	25

10.3	Nadomestno izvajanje storitev	25
10.3.1	TIC Maribor.....	25
10.3.2	Najstarejša trta	26
10.3.3	Informacijski sistemi.....	26
10.3.4	Nadomeščanje zaposlenih.....	26
11	OPERATIVNA ORODJA KRIZNEGA UPRAVLJANJA	26
11.1	MATRIKA TVEGANJ.....	26
11.2	KLJUČNI KONTAKTI.....	26
11.3	Ključni deležniki.....	27
11.4	VZORCI KRIZNIH SPOROČIL	27
11.5	POROČILO PO KRIZNEM DOGODKU	27
12	POSODABLJANJE DOKUMENTA	28
13	ZAKLJUČEK	28

1 UVOD

Turizem predstavlja eno pomembnejših razvojnih dejavnosti Mestne občine Maribor in širše regije. Destinacija Maribor je prepoznana kot dom Najstarejše trte na svetu, nosilka številnih evropskih nazivov, univerzitetno mesto ter pomembno turistično, kulturno, športno in poslovno središče severovzhodne Slovenije.

Sodobno okolje zaznamujejo podnebne spremembe, globalna mobilnost, zdravstvena tveganja, digitalizacija, geopolitične spremembe in vse pogostejši ekstremni vremenski dogodki. Ti dejavniki povečujejo ranljivost turističnega sektorja ter zahtevajo sistematično in usklajeno pripravo na krizne dogodke.

Krizni načrt za turizem Destinacije Maribor določa organizacijo, postopke, odgovornosti in ukrepe za preprečevanje, pripravljenost, odzivanje in okrevanje po kriznih dogodkih, ki bi lahko vplivali na obiskovalce, prebivalce, turistične ponudnike, infrastrukturo, kulturno dediščino ali ugled destinacije.

Načrt predstavlja podlago za usklajeno delovanje vseh turističnih deležnikov v destinaciji in prispeva k večji odpornosti turizma na lokalni ravni.

2 NAMEN IN CILJI KRIZNEGA NAČRTA

Namen kriznega načrta je zagotoviti organiziran in učinkovit odziv destinacije na različne krizne situacije ter zmanjšati njihove posledice za turizem.

Cilji načrta so:

- zaščita življenja in zdravja obiskovalcev ter prebivalcev,
- zaščita zaposlenih v turističnem sektorju,
- zmanjšanje materialne škode,
- zaščita naravne in kulturne dediščine,
- zagotavljanje neprekinjenega izvajanja ključnih turističnih storitev,
- ohranjanje zaupanja obiskovalcev,
- zmanjšanje negativnih vplivov na ugled destinacije,
- zagotavljanje hitrega okrevanja turističnega sektorja,
- krepitev odpornosti destinacije na prihodnje krizne dogodke.

3 PRAVNE IN STRATEŠKE PODLAGE

Krizni načrt temelji na naslednjih dokumentih:

3.1 Nacionalne podlage

- Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN),
- Zakon o varstvu pred požarom (ZVPoz),
- Zakon o nalezljivih boleznih (ZNB),
- Nacionalni program varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami (NPVNDN),
- Strategija slovenskega turizma 2022 - 2028,
- Zelena shema slovenskega turizma.

3.2 Lokalne podlage

- Strategija trajnostnega razvoja in trženja turistične destinacije Maribor za obdobje 2022–2027,
- Načrt zaščite in reševanja ob poplavah v Mestni občini Maribor,
- Načrt zaščite in reševanja ob požarih,
- Načrt zaščite in reševanja ob pojavu nalezljivih bolezni pri ljudeh,
- Načrt ZiR ob nesreči zrakoplova v Mestni občini Maribor,
- Delni načrt ZiR ob jedrski in radiološki nesreči,
- drugi veljavni načrti zaščite in reševanja Mestne občine Maribor.

Ta načrt ne nadomešča občinskih načrtov zaščite in reševanja, temveč predstavlja njihov turistični izvedbeni okvir.

4 DESTINACIJA MARIBOR

Destinacija Maribor obsega območje Mestne občine Maribor in predstavlja osrednje urbano središče Podravja.

Maribor je drugo največje mesto v Sloveniji ter pomembno gospodarsko, univerzitetno, kulturno, športno in turistično središče države.

Destinacija temelji na naslednjih razvojnih stebrih:

- vino in gastronomija,
- kulturna dediščina,
- šport in rekreacija,
- poslovni in kongresni turizem,
- prireditveni turizem,
- aktivna doživetja v naravi,
- trajnostni turizem.

Najpomembnejše turistične znamenitosti vključujejo:

- Najstarejšo trto na svetu,
- Lent,
- Vodni stolp,
- Sodni stolp,
- Mestni park,
- Dravsko promenado,
- Mariborsko Pohorje,
- Vinagovo klet,
- kulturne ustanove in muzeje.

Poseben pomen za destinacijo imajo tudi večje mednarodne in nacionalne prireditve.

4.1 TURISTIČNA INFRASTRUKTURA IN KLJUČNI DELEŽNIKI

Destinacija Maribor temelji na raznoliki turistični infrastrukturi, ki omogoča izvajanje turističnih dejavnosti, mobilnost obiskovalcev, organizacijo dogodkov ter dostop do naravne in kulturne

dediščine.

Za učinkovito krizno upravljanje je pomembno prepoznati ključne infrastrukturne elemente in deležnike, katerih delovanje vpliva na varnost obiskovalcev, dostopnost destinacije in kakovost turistične izkušnje.

4.1.1 Turistične informacijske in sprejemne točke

Ključne informacijske točke destinacije so:

- Turistično informacijski center Maribor (TIC Maribor),
- Najstarejša trta,
- informacijske točke v okviru večjih dogodkov,
- digitalni informacijski kanali destinacije.

Te točke predstavljajo prvi stik obiskovalcev z destinacijo in imajo pomembno vlogo pri obveščanju v kriznih situacijah.

4.1.2 Kulturna in turistična dediščina

Med ključne turistične znamenitosti in objekte kulturne dediščine sodijo:

- Najstarejša trta na svetu,
- Lent,
- Vodni stolp,
- Sodni stolp,
- Vinagova klet,
- Glavni trg,
- Rotovški trg,
- Stolna cerkev sv. Janeza Krstnika,
- Muzej narodne osvoboditve Maribor,
- Pokrajinski muzej Maribor,
- Umetnostna galerija Maribor,
- Lutkovno gledališče Maribor,
- Kulturna četrt Minoriti.

Poškodbe ali nedostopnost teh objektov lahko pomembno vplivajo na turistično privlačnost destinacije.

4.1.3 Nastanitvena infrastruktura

Nastanitveni sektor vključuje:

- hotele,
- hostle,
- apartmaje,
- turistične kmetije,

- zasebne sobe,
- kampe in glampinge,
- druge nastanitvene obrate.

Nastanitveni ponudniki imajo pomembno vlogo pri obveščanju obiskovalcev in izvajanju ukrepov v času kriznih dogodkov.

4.1.4 Prometna in mobilnostna infrastruktura

Destinacija Maribor obiskovalcem omogoča različne oblike mobilnosti:

- cestno omrežje,
- avtocestne povezave,
- železniška postaja Maribor,
- Letališče Edvarda Rusjana Maribor,
- mestni avtobusni promet,
- turistični vlakec,
- sistem souporabe koles MBajk,
- sistem električne mobilnosti Maister,
- mreža kolesarskih poti,
- peš cone in sprehajalne poti,
- parkirišča in parkirne hiše,
- P+R sistemi,
- polnilna infrastruktura za električna vozila.

Dostopnost destinacije je eden ključnih dejavnikov uspešnega delovanja turizma, zato morebitne motnje v prometnem sistemu predstavljajo pomembno tveganje.

4.1.5 Naravne in rekreacijske turistične površine

Pomemben del turistične ponudbe destinacije predstavljajo naravne in rekreacijske površine:

- Mariborsko Pohorje,
- reka Drava,
- Dravska promenada,
- Mariborski otok,
- kopališče Mariborski otok,
- območja za splavarjenje po reki Dravi,
- športno-rekreacijske površine ob Dravi,
- Mestni park Maribor,
- Kalvarija,
- Piramida,
- pohodniške in kolesarske poti na Pohorju.

Ta območja so še posebej izpostavljena vplivom podnebnih sprememb, neurij, poplav, požarov in drugih naravnih nesreč.

4.1.6 Prireditvena infrastruktura

Maribor je pomembna prireditvena destinacija, zato posebno pozornost namenjammo naslednjim lokacijam:

- Lent,
- Trg Leona Štuklja,
- Glavni trg,
- Minoriti,
- Maribox,
- Vinagova klet,
- Dvorana Tabor,
- Ljudski vrt,
- Pohorje,
- območje Najstarejše trte,
- druge lokacije večjih javnih dogodkov.

Na teh območjih se izvajajo številni dogodki z večjim številom obiskovalcev, zato predstavljajo pomemben del kriznega načrtovanja.

4.1.7 Ključni deležniki destinacije

Za uspešno upravljanje kriznih situacij je potrebno sodelovanje med naslednjimi deležniki:

- Zavod za turizem Maribor,
- Mestna občina Maribor,
- Skupna služba civilne zaščite in požarne varnosti,
- Policijska uprava Maribor,
- Gasilska brigada Maribor,
- UKC Maribor,
- Marprom,
- Nigrad,
- Komunala Maribor,
- Elektro Maribor,
- turistični ponudniki,
- organizatorji dogodkov,
- turistični vodniki,
- lokalne skupnosti in prebivalci,
- Slovenska turistična organizacija.

Sodelovanje med deležniki je ključni pogoj za učinkovito preprečevanje, obvladovanje in odpravljanje posledic kriznih dogodkov.

5 OPREDELITEV KRIZE

Kriza je vsak dogodek ali niz dogodkov, ki lahko:

- ogrožajo življenje in zdravje ljudi,

- povzročijo škodo na turistični infrastrukturi,
- zmanjšajo dostopnost destinacije,
- vplivajo na izvajanje turističnih storitev,
- povzročijo odpoved turističnih programov,
- negativno vplivajo na ugled destinacije.

Za potrebe tega načrta razlikujemo:

- naravne krize,
- zdravstvene krize,
- tehnološke krize,
- družbene in varnostne krize,
- gospodarske krize,
- reputacijske krize.

6 ANALIZA TVEGANJ DESTINACIJE MARIBOR

6.1 Namen analize tveganj

Analiza tveganj predstavlja podlago za načrtovanje preventivnih ukrepov, pripravljenosti, odzivanja in okrevanja po kriznih dogodkih v Destinaciji Maribor.

Njen namen je prepoznati dogodke, ki lahko vplivajo na:

- varnost obiskovalcev in prebivalcev,
- delovanje turističnih storitev,
- dostopnost destinacije,
- turistično infrastrukturo,
- kulturno in naravno dediščino,
- ugled destinacije,
- gospodarske učinke turizma.

Analiza temelji na oceni ogroženosti Mestne občine Maribor, veljavnih načrtih zaščite in reševanja, preteklih izkušnjah ter značilnostih turistične dejavnosti v destinaciji.

6.2 Naravna tveganja

6.2.1 Poplave

Zaradi lege ob reki Dravi predstavljajo poplave eno najpomembnejših naravnih tveganj za destinacijo.

Najbolj izpostavljena območja:

- Lent,
- Dravska promenada,
- območja ob reki Dravi,
- območja splavarjenja,
- posamezne rekreacijske površine.

Možne posledice:

- zaprtje turističnih območij,
- poškodbe infrastrukture,
- odpoved dogodkov,
- omejena dostopnost.

6.2.2 Požari

Požari lahko prizadenejo:

- turistične objekte,
- nastanitvene zmogljivosti,
- kulturno dediščino,
- gozdna območja Pohorja,
- prireditvene prostore.

Možne posledice:

- poškodbe objektov,
- evakuacije obiskovalcev,
- odpoved turističnih programov.

6.2.3 Potres

Čeprav območje Maribora ne sodi med najbolj potresno ogrožena območja Slovenije, lahko močnejši potres povzroči:

- poškodbe objektov,
- motnje v prometu,
- motnje pri izvajanju turističnih dejavnosti.

6.2.4 Neurja, veter in toča

Podnebne spremembe povečujejo pogostost:

- neurij,
- močnega vetra,
- toče,
- intenzivnih padavin.

Posebej ranljive so:

- prireditve na prostem,
- Pohorje,
- območje Drave,
- Mariborski otok,
- turistični vlakec,
- kolesarska infrastruktura.

6.2.5 Vročinski valovi in suša

Možne posledice:

- zmanjšano udobje obiskovalcev,
- povečano tveganje za zdravstvene težave,
- povečana požarna ogroženost,
- vplivi na zelene površine,
- vplivi na vinogradniška območja.

6.3 Tehnološka in infrastrukturna tveganja

6.3.1 Prometna infrastruktura

Ključni elementi:

- cestno omrežje,
- železniška postaja Maribor,
- Letališče Edvarda Rusjana Maribor,
- mestni avtobusni promet,
- turistični vlakec,
- MBajk,
- Maister,
- kolesarske poti,
- območja splavarjenja po Dravi.

Možna tveganja:

- prometne nesreče,
- zapore cest,
- nesreče zrakoplovov,
- nedelovanje sistemov mobilnosti,
- poškodbe prometne infrastrukture.

6.3.2 Energetska infrastruktura

Možna tveganja:

- izpad električne energije,
- poškodbe elektroenergetskega omrežja,
- izpad polnilne infrastrukture,
- motnje pri delovanju turističnih objektov.

6.3.3 Digitalna infrastruktura

Možna tveganja:

- izpad interneta,
- kibernetiski napadi,
- izguba podatkov,
- nedelovanje spletne strani Visit Maribor, socialnih omrežij Visit Maribor (Facebook, Instagram, LinkedIn, Tik Tok)
- nedelovanje rezervacijskih sistemov,
- nedelovanje sistema MBajk.

6.4 Nesreče z nevarnimi snovmi

Zaradi prometnih in industrijskih dejavnosti obstaja možnost nesreč z nevarnimi snovmi.

Možne posledice:

- omejeno gibanje,
- evakuacije,
- zapiranje območij,
- negativni vplivi na turistično dejavnost.

6.5 Zdravstvena tveganja

Možni dogodki:

- epidemije,
- pandemije,

- nalezljive bolezni,
- množične zastrupitve s hrano ali pijačo,
- zdravstveni incidenti na dogodkih.

Posebej ranljive so:

- prireditve,
- nastanitveni objekti,
- turistične skupine,
- gastronomske prireditve.

6.6 Varnostna in družbena tveganja

Možni dogodki:

- teroristični napadi,
- nasilni incidenti,
- vandalizem,
- protesti,
- množične motnje javnega reda.

Posebno pozornost zahtevajo:

- večji dogodki,
- območje Lenta,
- Trg Leona Štuklja,
- športne prireditve.

6.7 Tveganja povezana z vodnimi aktivnostmi

Splavarjenje po Dravi

Možna tveganja:

- nenadna sprememba vodostaja,
- neurja,
- tehnične okvare plovil,
- padci v vodo,
- zdravstveni zapleti udeležencev.

Ukrepi:

- spremljanje hidroloških razmer,
- usposobljenost izvajalcev,
- varnostna oprema,
- postopki evakuacije.

Mariborski otok

Možna tveganja:

- utopitve,
- poškodbe obiskovalcev,
- neurja,
- vročinski valovi,
- požari v naravi.

6.8 Tveganja povezana z dogodki

Destinacija Maribor letno organizira oziroma gosti številne večje dogodke.

Med najpomembnejšimi:

- Festival Lent,
- Festival Najstarejše trte,
- Martinovanje,
- Žametna večerja,
- Balet pod zvezdami,
- Operna noč,
- Dan Maribora,
- Čarobni Maribor,
- športne prireditve,
- kongresi in poslovni dogodki.

Možna tveganja:

- množične poškodbe,
- požari,
- vremenski vplivi,
- tehnične okvare,
- motnje javnega reda.

6.9 Reputacijska tveganja

Ugled destinacije lahko ogrozijo:

- negativne medijske objave,
- širjenje neresničnih informacij,
- slaba turistična izkušnja,
- prekomerni turizem,
- slabo upravljanje destinacije,
- neustrezno krizno komuniciranje,
- okoljski incidenti,
- okoljska degradacija,
- incidenti na dogodkih,
- varnostni problemi,
- družbeni in etični problemi
- gospodarske težave.

Ker ugled pomembno vpliva na turistični promet, je učinkovito krizno komuniciranje ključni del kriznega upravljanja destinacije.

6.10 Sklepna ocena tveganj

Za Destinacijo Maribor največje tveganje predstavljajo:

- ekstremni vremenski dogodki,
- poplave,
- požari,
- večji incidenti na dogodkih,
- kibernetški napadi,
- zdravstvene krize,
- poškodbe ključnih simbolov destinacije,

- reputacijske krize.

Načrtovani ukrepi zmanjšujejo verjetnost nastanka kriznih dogodkov ter povečujejo odpornost destinacije in sposobnost hitrega okrevanja.

7 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA

7.1 Načela kriznega upravljanja

Krizno upravljanje v Destinaciji Maribor temelji na naslednjih načelih:

- varnost ljudi je vedno na prvem mestu,
- ukrepanje mora biti hitro in usklajeno,
- informacije morajo biti preverjene in točne,
- komuniciranje mora biti enotno,
- odgovornosti morajo biti jasno določene,
- vse aktivnosti se izvajajo v sodelovanju s pristojnimi službami.

Krizno upravljanje se izvaja v tesnem sodelovanju z Mestno občino Maribor, Civilno zaščito, Policijo, Gasilsko brigado Maribor, UKC Maribor ter drugimi pristojnimi institucijami.

7.2 Nosilec kriznega upravljanja

Nosilec kriznega upravljanja na področju turizma je Zavod za turizem Maribor.

Naloge nosilca:

- spremljanje tveganj,
- koordinacija turističnih deležnikov,
- aktivacija krizne skupine,
- organizacija kriznega komuniciranja,
- sodelovanje z občinskimi in državnimi organi,
- priprava poročil po zaključku kriznih dogodkov.

7.3 Krizna skupina destinacije

Za potrebe upravljanja kriznih dogodkov se oblikuje krizna skupina destinacije.

7.3.1 Sestava krizne skupine

Predsednik:

- direktor Zavoda za turizem Maribor

Namestnik:

- vodja turističnih programov oziroma pooblaščen oseba

Člani:

- predstavnik TIC Maribor,
- predstavnik Hiše Najstarejše trte,
- predstavnik Mestne občine Maribor,
- predstavnik Civilne zaščite,
- predstavnik Policijske uprave Maribor,
- predstavnik Gasilske brigade Maribor,
- predstavnik UKC Maribor,

- predstavnik Marproma (po potrebi),
- predstavnik organizatorja dogodka (po potrebi),
- predstavnik odnosov z javnostmi Zavoda za turizem Maribor

Sekundarna krizna skupina vključuje tudi predstavnike za odnose z javnostmi zgoraj naštetih deležnikov.

7.3.2 Naloge krizne skupine

Krizna skupina:

- ocenjuje razmere,
- določa stopnjo ogroženosti,
- predlaga ukrepe,
- koordinira odziv turističnega sektorja,
- spremlja izvajanje aktivnosti,
- pripravlja informacije za javnost,
- koordinira aktivnosti po zaključku krize.

7.4 AKTIVACIJA KRIZNEGA NAČRTA

7.4.1 Razlogi za aktivacijo

Načrt se aktivira ob dogodkih, ki lahko pomembno vplivajo na:

- varnost obiskovalcev,
- delovanje turistične infrastrukture,
- izvedbo dogodkov,
- dostopnost destinacije,
- ugled destinacije.

7.4.2 Stopnje aktivacije

Stopnja 1 – Povečana pripravljenost

Gre za zaznano tveganje ali opozorilo.

Primeri:

- vremensko opozorilo,
- povečana požarna ogroženost,
- napovedane demonstracije,
- zdravstvena opozorila.

Aktivnosti:

- spremljanje razmer,
- obveščanje deležnikov,
- priprava morebitnih ukrepov.

Stopnja 2 – Delna aktivacija

Dogodek že vpliva na del turistične dejavnosti.

Primeri:

- lokalne poplave,
- manjši požar,

- izpad električne energije,
- prometna nesreča.

Aktivnosti:

- sklic krizne skupine,
- koordinacija odziva,
- aktivno komuniciranje.

Stopnja 3 – Popolna aktivacija

Dogodek pomembno vpliva na celotno destinacijo.

Primeri:

- večje poplave,
- pandemija,
- večji požar,
- teroristični napad,
- množična nesreča.

Aktivnosti:

- popolna aktivacija krizne skupine,
- neprekinjeno spremljanje dogodka,
- sodelovanje z vsemi pristojnimi službami.

7.5 KRIZNO KOMUNICIRANJE

7.5.1 Namen kriznega komuniciranja

Namen kriznega komuniciranja je:

- zagotavljanje točnih in pravočasnih informacij,
- zmanjševanje negotovosti,
- preprečevanje širjenja govoric,
- zaščita ugleda destinacije.
-

7.5.2 Temeljna načela

Komunikacija mora biti:

- hitra,
- točna,
- transparentna,
- enotna,
- pravočasna,
- razumljiva.

7.5.3 Uradni govorec

Uradni govorec je:

- direktor Zavoda za turizem Maribor,

ali

- oseba, ki jo direktor pisno ali ustno pooblasti.

Drugi zaposleni in člani krizne skupine brez pooblastila ne dajejo izjav medijem.

7.5.4 Komunikacijski kanali

Za komuniciranje se uporabljajo:

- www.visitmaribor.si,
- družbena omrežja Visit Maribor (<https://www.facebook.com/VisitMaribor>, <https://www.instagram.com/visitmaribor/>)
- elektronska pošta (zzt@maribor.si),
- mediji,
- turistični ponudniki,
- TIC Maribor,
- Najstarejša trta.

7.6 PROTOKOL KRIZNEGA KOMUNICIRANJA V PRVIH 60 MINUTAH

Prvih 15 minut

- preverjanje informacije,
- ugotavljanje obsega dogodka,
- kontaktiranje pristojnih služb,
- obvestilo direktorju.

Prvih 30 minut

- odločitev o aktivaciji krizne skupine,
- določitev odgovorne osebe za komunikacijo,
- priprava prvega internega obvestila.

Prvih 45 minut

- priprava prve izjave za javnost,
- priprava objave za spletno stran,
- priprava objave za družbena omrežja.

Prvih 60 minut

- objava prve uradne informacije,
- obveščanje turističnih ponudnikov,
- spremljanje odzivov javnosti.

7.7 UKREPANJE OB POSAMEZNIH KRIZNIH SCENARIJIH

Poplave

Ob zaznani nevarnosti:

- spremljanje opozoril ARSO,
- spremljanje obvestil Civilne zaščite,
- obveščanje turističnih ponudnikov.

Ob nastopu poplav:

- zaprtje ogroženih območij,
- preusmerjanje obiskovalcev,
- odpoved ali prestavitev dogodkov,
- sprotno obveščanje javnosti.

Požar

Ob požaru:

- klic na številko 112,
- evakuacija območja,

- sodelovanje z gasilci,
- obveščanje javnosti.

Po dogodku:

- pregled varnosti,
- odprava posledic,
- komunikacija z javnostjo.

Epidemija ali pandemija

Aktivnosti:

- izvajanje navodil NIJZ,
- prilagoditev turističnih storitev,
- uvedba zaščitnih ukrepov,
- informiranje obiskovalcev.

Potres

Po potresu:

- preverjanje varnosti objektov,
- prepoved uporabe poškodovanih objektov,
- sodelovanje s pristojnimi službami,
- pomoč obiskovalcem.

Nesreča zrakoplova

V primeru nesreče:

- ravnanje po navodilih Civilne zaščite,
- podpora obiskovalcem,
- usklajena komunikacija z Mestno občino Maribor.

Nesreča z nevarnimi snovmi

Aktivnosti:

- upoštevanje navodil intervencijskih služb,
- omejitve gibanja na ogroženem območju,
- obveščanje turističnih ponudnikov.

Kibernetski napad

Aktivnosti:

- odklop prizadetih sistemov,
- obveščanje pogodbenih IT izvajalcev,
- aktivacija nadomestnih komunikacijskih poti,
- obveščanje uporabnikov.

Množični incident na prireditvi

Aktivnosti:

- takojšnja prekinitev programa,
- aktivacija organizatorja in reševalnih služb,
- zavarovanje območja,
- usmerjanje obiskovalcev na varna območja.

Reputacijska kriza

Aktivnosti:

- spremljanje medijev in družbenih omrežij,
- priprava enotnih sporočil,
- hitri odziv na netočne informacije,
- aktivna komunikacija z javnostjo.

8 KRITIČNI DESTINACIJSKI SIMBOLI IN KLJUČNA TURISTIČNA INFRASTRUKTURA

8.1 Namen

Posamezni objekti, območja in simboli predstavljajo temelj identitete Destinacije Maribor ter imajo izjemen pomen za njeno prepoznavnost, konkurenčnost in ugled.

Njihova poškodba, uničenje ali daljša nedostopnost bi lahko povzročili pomembne negativne posledice za turistično dejavnost, medijsko podobo destinacije in zadovoljstvo obiskovalcev.

Zato se za te elemente vzpostavljajo posebni preventivni in krizni ukrepi.

8.2 Razvrstitev kritičnih destinacijskih simbolov

8.2.1 Stopnja A – Simboli mednarodnega pomena

Gre za najpomembnejše simbole destinacije, katerih poškodba ali izguba bi imela mednarodne posledice za prepoznavnost Maribora.

V to skupino sodi:

- Najstarejša trta na svetu.

Posebni ukrepi:

- stalno spremljanje stanja,
- redni strokovni pregledi,
- omejevanje tveganj vandalizma,
- posebni komunikacijski protokoli,
- vključitev strokovnih institucij v primeru izrednega dogodka.

8.2.2 Stopnja B – Simboli nacionalnega in regionalnega pomena

Gre za ključne elemente turistične identitete Maribora in širše regije.

V to skupino sodijo:

- Lent,
- Vodni stolp,

- Sodni stolp,
- Vinagova klet,
- Kulturna četrt Minoriti,
- Glavni trg,
- Dravska promenada.

Posebni ukrepi:

- redni pregledi infrastrukture,
- načrti evakuacije,
- pripravljene postopki zaščite ob izrednih dogodkih,
- sodelovanje z upravljavci objektov.

8.2.3 Stopnja C – Naravna dediščina in rekreacijska območja

Gre za območja z velikim pomenom za kakovost turistične izkušnje in življenje lokalne skupnosti.

V to skupino sodijo:

- Mariborsko Pohorje,
- reka Drava,
- Mariborski otok,
- kopališče Mariborski otok,
- območja za splavarjenje po Dravi,
- Mestni park,
- Kalvarija,
- Piramida.

Posebni ukrepi:

- spremljanje vremenskih in hidroloških razmer,
- zagotavljanje varnosti obiskovalcev,
- spremljanje vplivov podnebnih sprememb,
- sodelovanje z upravljavci naravnega okolja.

8.2.4 Stopnja D – Kritična turistična infrastruktura

Gre za infrastrukturo, katere nedelovanje lahko bistveno vpliva na dostopnost destinacije in izvajanje turističnih storitev.

V to skupino sodijo:

- TIC Maribor,
- turistični vlakec,
- sistem MBajk,
- sistem Maister,
- uradna spletna stran Visit Maribor,

- digitalni komunikacijski sistemi destinacije,
- ključni prireditveni prostori.

Posebni ukrepi:

- redno vzdrževanje,
- izdelava varnostnih kopij podatkov,
- načrti neprekinjenega poslovanja,
- nadomestne komunikacijske poti.

8.3 Ukrepanje ob ogroženosti kritičnih simbolov

V primeru poškodbe, ogroženosti ali nedostopnosti katerega koli kritičnega destinacijskega simbola se izvedejo naslednji ukrepi:

8.3.1 Operativni ukrepi

- ocena stanja,
- zavarovanje območja,
- zaščita obiskovalcev,
- aktivacija pristojnih služb,
- dokumentiranje dogodka.

8.3.2 Komunikacijski ukrepi

- priprava uradnega obvestila,
- obveščanje turističnih ponudnikov,
- obveščanje medijev,
- obveščanje javnosti preko uradnih kanalov.

8.3.3 Obnovitveni ukrepi

- odprava posledic,
- priprava načrta sanacije,
- spremljanje vplivov na turistični promet,
- analiza dogodka.

8.3.4 Posebni protokol za Najstarejšo trto

Najstarejša trta predstavlja osrednji simbol Destinacije Maribor ter najstarejšo žlahtno vinsko trto na svetu.

V primeru:

- bolezni,
- poškodb,
- vandalizma,

- požara,
- ekstremnih vremenskih pojavov,
- drugih izrednih dogodkov,

se nemudoma obvesti:

- Zavod za turizem Maribor,
- Mestno občino Maribor,
- skrbnika Najstarejše trte,
- pristojne strokovne institucije.

Vzpostavi se posebna komunikacijska skupina, ki usklajuje informacije za medije, turistične deležnike in javnost.

8.3.5 Varuhi destinacije

Prvo raven zaščite kritičnih destinacijskih simbolov predstavljajo:

- zaposleni Zavoda za turizem Maribor,
- turistični informatorji,
- zaposleni v Najstarejši trti,
- turistični vodniki,
- receptorji nastanitvenih objektov,
- organizatorji dogodkov,
- drugi turistični deležniki.

Njihova naloga je pravočasno zaznavanje tveganj, obveščanje odgovornih oseb in sodelovanje pri izvajanju kriznih ukrepov.

S tem pristopom postane varovanje destinacije skupna odgovornost vseh deležnikov turizma v Mariboru.

9 PODNEBNA TVEGANJA IN PRILAGAJANJE TURIZMA PODNEBNIM SPREMEMBAM

9.1 Izhodišča

Podnebne spremembe predstavljajo eno najpomembnejših dolgoročnih tveganj za razvoj turizma. Njihovi vplivi se kažejo v vse pogostejših ekstremnih vremenskih pojavih, spremembah naravnega okolja, večji obremenitvi turistične infrastrukture ter vplivih na varnost obiskovalcev. Destinacija Maribor zato sistematično spremlja podnebna tveganja in izvaja ukrepe za prilagajanje turistične ponudbe.

9.2 Ključna podnebna tveganja

9.2.1 Vročinski valovi

Možne posledice:

- zmanjšano udobje obiskovalcev,
- povečano tveganje za zdravstvene težave,
- večja poraba energije,
- zmanjšana privlačnost aktivnosti na prostem.

Ukrepi:

- dostop do pitne vode,
- senčenje prireditvenih prostorov,
- prilagoditev terminov vodenj,
- ozelenjevanje javnih površin.

9.2.2 Neurja in ekstremni vremenski pojavi

Možne posledice:

- poškodbe infrastrukture,
- odpoved dogodkov,
- nevarnost za obiskovalce,
- motnje v prometu.

Ukrepi:

- spremljanje opozoril ARSO,
- pripravljeni postopki za prekinitev dogodkov,
- vzpostavljeni evakuacijski postopki,
- redni pregledi opreme.

9.2.3 Poplave

Možne posledice:

- zaprtje območij ob Dravi,
- poškodbe turistične infrastrukture,
- omejitve pri izvajanju dogodkov.

Ukrepi:

- spremljanje vodostaja Drave,
- sodelovanje s Civilno zaščito,
- priprava alternativnih lokacij za dogodke.

9.2.4 Suša

Možne posledice:

- povečana požarna ogroženost,
- vpliv na zelene površine,
- vpliv na vinogradniške površine.

Ukrepi:

- racionalna raba vode,
- trajnostno upravljanje zelenih površin,
- ozaveščanje ponudnikov.

Pohorje

Podnebne spremembe vplivajo na:

- dolžino zimske sezone,
- količino naravnega in umetnega snega,
- stanje gozdov,
- varnost poti.

Destinacija spodbuja razvoj celoletnih turističnih produktov ter zmanjševanje odvisnosti od zimskih razmer.

Najstarejša trta

Najstarejša trta predstavlja najpomembnejši simbol destinacije.

Potencialna tveganja:

- vročinski stres,
- suša,
- bolezni,
- škodljivci,
- ekstremni vremenski pojavi.

Ukrepi:

- redno spremljanje stanja,
- sodelovanje s strokovnimi institucijami,
- izvajanje preventivnih ukrepov,
- priprava kriznega odziva ob morebitni poškodbi.

10 NEPREKINJENO POSLOVANJE TURISTIČNIH STORITEV

10.1 Namen

Namen načrta neprekinjenega poslovanja je zagotavljanje delovanja ključnih turističnih storitev tudi v primeru izrednih dogodkov.

10.2 Kritične storitve

Kritične storitve vključujejo:

- TIC Maribor,
- Hišo Najstarejše trte,
- spletno stran Visit Maribor,
- družbena omrežja,
- komunikacijo z obiskovalci,
- turistična vodenja,
- podporo organizatorjem dogodkov.

10.3 Nadomestno izvajanje storitev

10.3.1 TIC Maribor

V primeru zaprtja:

- informacije se zagotavljajo preko digitalnih kanalov,

- vzpostavi se nadomestna informacijska točka,
- obiskovalce se usmerja na alternativne lokacije.

10.3.2 Najstarejša trta

V primeru zaprtja:

- zagotovijo se nadomestne informacije,
- izvajajo se prilagojena vodenja,
- obiskovalci se preusmerijo na druge točke.

10.3.3 Informacijski sistemi

Za zagotavljanje neprekinjenega delovanja se izvajajo:

- redne varnostne kopije,
- zaščita podatkov,
- nadzor dostopov,
- večstopenjski dostopi do ključnih sistemov.

10.3.4 Nadomeščanje zaposlenih

Za vsako ključno delovno mesto se določi najmanj ena nadomestna oseba.

11 OPERATIVNA ORODJA KRIZNEGA UPRAVLJANJA

11.1 MATRIKA TVEGANJ

Tveganje	Verjetnost	Vpliv	Ocena
Poplave	srednja	zelo visok	visoko
Požar	srednja	visok	visoko
Neurje	visoka	srednji	visoko
Vročinski val	visoka	srednji	visoko
Potres	nizka	zelo visok	srednje
Epidemija	nizka	zelo visok	srednje
Kibernetski napad	srednja	visok	visoko
Nesreča zrakoplova	nizka	zelo visok	srednje
Nesreča z nevarnimi snovmi	nizka	visok	srednje
Teroristični napad	zelo nizka	zelo visok	srednje
Incident na prireditvi	nizka	visok	srednje
Poškodba Najstarejše trte	nizka	zelo visok	visoko
Reputacijska kriza	srednja	visok	visoko

11.2 KLJUČNI KONTAKTI

Intervencijske službe

112 – Nujna pomoč, gasilci, reševalci

113 – Policija

11.3 Ključni deležniki

Mestna občina Maribor

Skupna služba civilne zaščite in požarne varnosti

Policijska uprava Maribor

Gasilska brigada Maribor

UKC Maribor

Marprom

Komunala Maribor

Nigrad

Elektro Maribor

Zavod za turizem Maribor

TIC Maribor

Hiša Najstarejše trte

Slovenska turistična organizacija

(Kontaktne podatke se vodijo v ločeni interni prilogi in se preverjajo najmanj enkrat letno.)

11.4 VZORCI KRIZNIH SPOROČIL

Prvo obvestilo za javnost

Zavod za turizem Maribor obvešča, da je na območju destinacije prišlo do izrednega dogodka, ki ga pristojne službe obravnavajo.

Varnost obiskovalcev in prebivalcev je naša prednostna naloga.

Javnost bomo sproti obveščali preko uradnih komunikacijskih kanalov.

Obvestilo turističnim ponudnikom

Spoštovani partnerji,

na območju destinacije je prišlo do izrednega dogodka.

Prosimo za spremljanje uradnih informacij in dosledno izvajanje navodil pristojnih služb.

Objava za družbena omrežja

Na območju destinacije Maribor trenutno poteka obravnava izrednega dogodka.

Prosimo za spremljanje uradnih informacij in upoštevanje navodil pristojnih služb.

11.5 POROČILO PO KRIZNEM DOGODKU

Naziv dogodka:

Datum dogodka:

Lokacija:

Opis dogodka:

Vključene organizacije:

Izvedeni ukrepi:

Ocena učinkovitosti odziva:

Predlogi izboljšav:

Odgovorna oseba:

Datum izdelave poročila:

12 POSODABLJANJE DOKUMENTA

Krizni načrt se pregleda:

- najmanj enkrat letno,
- po vsaki večji krizni situaciji,
- po spremembah zakonodaje,
- po spremembah organizacije turističnega sistema destinacije.

Za posodobitev dokumenta je odgovoren Zavod za turizem Maribor.

13 ZAKLJUČEK

Destinacija Maribor si prizadeva za visoko raven varnosti, pripravljenosti in odpornosti na krizne dogodke. S tem kriznim načrtom se vzpostavlja sistematičen okvir za preprečevanje, pripravljenost, odzivanje in okrevanje po krizah, ki lahko vplivajo na obiskovalce, prebivalce, turistične ponudnike ter razvoj turizma.

Načrt temelji na sodelovanju vseh deležnikov v destinaciji in predstavlja pomembno orodje za zagotavljanje trajnostnega razvoja, varnosti in kakovostne turistične izkušnje tudi v izrednih razmerah.