

**JAVNI ZAVOD ZA NARAVO IN DRUŽBO
ANKARAN –
ENTE PUBBLICO PER LA NATURA E LA
SOCIETA' ANCARANO**

Jadranska cesta 17/
Strada dell'Adriatico 17,
6280 ANKARAN – ANCARANO



DATUM: 31. 12. 2025

ZNAK: 320-0004/2025

KRIZNI NAČRT DESTINACIJE ANKARAN

Pripravila:
Nina Jurinčič
Strokovna sodelavka
Javni zavod Ankaran

Javni zavod Ankaran
v. d. direktorja:

Jani Krstić

Krizni načrt destinacije Ankaran je pripravljen na podlagi občinskih načrtov ZiR in strateških dokumentov za turizem.

1. Namen, cilji in izhodišča kriznega načrta

Namen dokumenta je vzpostaviti enoten, z občinskimi načrti usklajen okvir za krizno upravljanje v turistični destinaciji Ankaran. Načrt predstavlja operativno nadgradnjo obstoječih občinskih načrtov zaščite in reševanja (ZiR) ter je posebej usmerjen v specifične potrebe turističnega sektorja in obiskovalcev v Ankaranu. Pri tem izhaja iz veljavnih občinskih ocen ogroženosti in načrtov ZiR ter jih prilagaja turističnemu okolju destinacije.

Načrt je usmerjen zlasti v:

- turistični sektor (nastanitveni obrati, kamp, gostinski obrati, prireditveni organizatorji),
- turiste in obiskovalce (domače in tuje),
- koordinacijo med turističnimi deležniki in občinskimi službami v izrednih razmerah.

Glavni cilji kriznega načrta so:

- zmanjšanje ogroženosti turistov ter zaščita turistične infrastrukture pred nesrečami,
- jasno določeni postopki ukrepanja ob različnih vrstah nesreč, ki so že opredeljene v občinskih ZiR načrtih,
- učinkovita komunikacija z obiskovalci (večjezično, pravočasno, dosledno) med krizo,
- podpora hitrosti in učinkovitosti ukrepanja občinskega štaba Civilne zaščite (CZ) z vidika turističnega sektorja,
- zagotovitev osnovnih pogojev za življenje turistov ob daljših izrednih razmerah,
- čim hitrejša vrnitev destinacije v normalno delovanje po nesreči, z minimalnimi dolgoročnimi posledicami za ugled in ekonomijo turizma.

Krizni načrt za turistično destinacijo Ankaran se uporablja izključno v povezavi z veljavnimi občinskimi načrti ZiR in jih ne nadomešča, temveč dopolnjuje s turistično-specifičnimi vidiki. V primeru neskladja ali dileme imajo določbe uradnih občinskih načrtov ZiR in odločitve župana ter poveljnika CZ vedno prednost. Dokument predstavlja tako izvedbeni pripomoček za turistične deležnike, da v času nesreče pravilno in usklajeno ravnamo skladno z občinskimi navodili.

2. Normativni in strateški okvir

2.1 Ključna zakonodaja in podzakonski akti

Pri pripravi tega načrta so upoštevani zakoni in predpisi, na katere se sklicujejo občinski načrti ZiR. Med ključnimi so zlasti:

- Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 97/10, 21/18 – ZNOrg, 117/22 in 57/25), ki določa temeljna načela varstva pred nesrečami in obveznosti občin pri načrtovanju zaščite in reševanja,
- Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (Uradni list RS, št. 24/12, 78/16 in 26/19), ki predpisuje metodologijo in obseg načrtov ZiR na občinski in državni ravni,
- relevantna zakonodaja s področja varstva okolja, upravljanja voda in obrambe pred poplavami, prevoza nevarnega blaga, jedrske in radiološke varnosti, letalstva ter varstva pred epidemijami, ki se vsebinsko navezujejo na posamezne vrste nesreč v tem načrtu,
- Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito, reševanje in pomoč (Uradni list RS, št. 78/2025), ki določa strukturo in delovanje enot CZ na lokalni ravni,
- Zakon o medijih (Uradni list RS, št. 69/25) v delu, ki ureja posredovanje informacij za medije in načela resničnosti/celovitosti informacij; za obveščanje prebivalstva in ukrepanje ob nesrečah se načrt primarno opira na predpise s področja varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami ter sistem CZ.

Krizni načrt za turizem mora biti v celoti skladen z določbami zgoraj navedenih predpisov ter z morebitnimi posebnimi navodili in odločitvami župana Občine Ankaran in poveljnika CZ. Pri uporabi načrta v praksi je treba upoštevati tudi druge veljavne akte (npr. odloke občine, načrte sosednjih občin v regiji, državne načrte zaščite in reševanja), kolikor vplivajo na varnost in ukrepanje v Ankaranu.

2.2 Občinski načrti ZiR – temelj za ta dokument

Ta krizni načrt ne uvaža novih vrst nesreč, temveč povzema in za potrebe turizma operacionalizira naslednje obstoječe občinske načrte zaščite in reševanja Občine Ankaran:

- Načrt zaščite in reševanja ob nesrečah z nevarnimi snovmi (2023) (pokriva tveganja industrijskih in prometnih nesreč s kemičnimi, vnetljivimi ali strupenimi snovmi na kopnem in morju),
- Občinski delni načrt ZiR pred izrednimi vremenskimi pojavi (2024) (neurja, močan veter, toča, nalivi, pozeba ipd.),
- Občinski delni načrt ZiR ob jedrski in radiološki nesreči (2024) (dogodki v Nuklearni elektrarni Krško ali radiološki dogodki v Sloveniji in širše, ki lahko vplivajo na območje občine),

- Občinski delni načrt ZiR ob nesreči zrakoplova (2024) (letalske nesreče na tleh ali v morju v bližini občine, zlasti v povezavi z bližnjo vojaško vzletno-pristajalno stezo),
- Delni načrt ZiR ob poplavih (2022) (obravnavna poplavno ogroženost na območju občine, predvsem v nižinskih predelih),
- Načrt dejavnosti Občine Ankaran ob naravnih in drugih nesrečah (2020) (operativni del občinskega načrtovanja za splošne naloge zaščite in reševanja, vključno s kombiniranimi dogodki in zagotavljanjem osnovnih življenjskih pogojev),
- Občinski načrt prevzema in razdelitve tablet kalijevega jodida (KI) ob jedrski ali radiološki nesreči (2022) (določa način preskrbe prebivalcev in drugih ciljnih skupin s tabletami joda).

Vsak scenarij nesreče, ki je v tem načrtu obravnavan, temelji na širših določilih zgoraj navedenih občinskih dokumentov. Krizni načrt povzema ključne informacije iz njih in jih prilagodi turističnemu kontekstu, pri čemer upošteva:

- posebnosti turistične infrastrukture (npr. kamp, hoteli, plaže kot kraji, kjer se zadržujejo številni obiskovalci),
- tipične ciljne skupine obiskovalcev (družine, mladina, tuji gostje, upokoјenci, zdravstveni gosti),
- posebnosti turističnih aktivnosti na območju (kopanje, kampiranje, šport na prostem, prireditve, ogledi naravnih znamenitosti) in kakšen vpliv imajo nanje morebitni zaščitni ukrepi.

2.3 Strateški in prostorski okvir za turizem

Za razumevanje konteksta kriznega upravljanja v turizmu je pomembno poznavanje strateških in prostorskih usmeritev razvoja turizma v Ankaranu. Ključni dokumenti in izhodišča so:

- Smernice za strateško načrtovanje trajnostnega razvoja turizma Ankaranskega polotoka (sprejeta je regijska strategija Strategije turizma slovenske Istre 2030, v pripravi je iz strategije izhajajoč akcijski plan za destinacijo Ankaran). Strateški cilj je pozicionirati Ankaran kot trajnostno usmerjeno, "butično" zeleno destinacijo z visoko kakovostnimi in avtentičnimi doživetji. Slovenija je opredeljena kot globalna zelena butična destinacija za zahtevne obiskovalce, ki iščejo aktiven oddih, mir in stik z naravo. Te usmeritve so zelo relevantne za Ankaran, ki je del turistične makrodestinacije Mediteranska Slovenija z bogato naravno in kulturno dediščino.
- Občinski prostorski načrt (OPN) Občine Ankaran – poglavje o razvoju turizma. OPN opredeljuje Ankaran kot družinsko, športno, zdraviliško in naravovarstveno turistično destinacijo. Poudarjeno je, da naravne danosti (milo sredozemsko podnebje, zelena pokrajina med morjem in vinogradi) omogočajo razvoj turizma za vse generacije, tudi za tretje življenjsko obdobje in zdravstveni turizem. OPN identificira ključna turistična območja v občini: območje Sv. Nikolaja (kompleks Adria resort s hotelom Convent, apartmaji in kampom), območje plaže Študent, območje Sv. Katarine ter območje kopališča Debeli rtič. Obstoječa turistična infrastruktura na teh območjih se ohranja in izboljšuje. OPN načrtuje nadaljnji razvoj nastanitvenih kapacitet predvsem na območju Nikolaja, za kampiranje in podobne oblike pa tudi dodatne oziroma nadomestne površine znotraj Krajinskega parka Debeli rtič in ob plaži Študent. Posebej je predviden razvoj ekološkega turizma z možnostjo vzpostavitve visoko kakovostnega eko-resorta oziroma glampinga v enoti prostora OB-07 Debeli rtič (Punta Grossa). Spodbujata se dvig kakovosti ponudbe (npr. prenove hotelov, eko hišice, glamping) ter butični, zeleni turizem z razpršenimi nastanitvami (koncept t.i. "razpršenega hotela", kjer več manjših ponudnikov skupaj zagotavlja hotelsko storitev v različnih objektih).
- Smernice sodelovanja z deležniki destinacije Ankaran (interni dokument občine). Na podlagi tega so identificirane ključne skupine deležnikov v turizmu ter okvirno določene njihove vloge pri razvoju destinacije. Za krizno upravljanje je pomembno, da že obstajajo vzpostavljeni kanali komunikacije in sodelovanja med: Občino (Oddelek za gospodarstvo – Odsek za turizem, Oddelek za javno varnost in zaščito), Javnim zavodom naravo in družbo Ankaran (lokalna turistična organizacija), glavnimi turističnimi podjetji (Adria Ankaran, Zdravilišče RKS Debeli rtič, Rezidenca Ortus, Villa Andor) ter drugimi akterji (npr. zdravstvene ustanove, lokalna društva, Skupnost Italijanov Ankaranu, Osnovna šola in vrtec Ankaran, Vrtec Delfino blu, enota Ankaran, Župnija Ankaran itd.). Te povezave predstavljajo osnovo za hitro mobilizacijo in usklajevanje tudi v primeru kriznih dogodkov.

3. Destinacija Ankaran – turistični sistem in deležniki

3.1 Osnovne značilnosti destinacije

Destinacija Ankaran obsega naselje Ankaran z zaledjem Ankaranskega polotoka ter priobalni pas ob severnem delu slovenske Istre. Prostor vključuje:

- obmorsko naselje Ankaran in širši polotok, ki se južno navezuje na italijansko mejo (Miljski polotok) in je od Ljubljane oddaljen približno 1 uro vožnje z osebnim vozilom,

- celoten priobalni pas občine z urejenimi in naravnimi plažami (Sv. Katarina, Študent, Valdoltra, centralna plaža Ankaran pri Adrii, plaže in zaliv Debeli rtič ter zaliv Sv. Jerneja),
- Krajinski park Debeli rtič, ki pokriva zahodni del polotoka (Debeli rtič/Punta Grossa) in je varovano območje z izjemno naravno vrednostjo (značilni klifni obalni pas, mediteranska vegetacija, morska biodiverziteta); v parku veljajo posebne omejitve rabe prostora zaradi varstva narave,
- zaledje polotoka z vinogradi, oljčniki in podeželsko krajino, kjer potekajo tudi vinsko-turistične in kolesarske poti,
- pomembno zdravstveno in rehabilitacijsko infrastrukturo: v Ankaranu deluje Ortopedska bolnišnica Valdoltra (specializirana bolnišnica z mednarodnim ugledom) ter mladinsko klimatsko zdravilišče Rdečega križa Slovenije na Debelem rtiču, ki poleg zdravstvene funkcije v manjši meri in povezano z ekonomsko-socialnimi projekti opravlja tudi turistično nastanitveno dejavnost,
- glavne turistične kapacitete v občini:
 - Adria Ankaran (osrednji turistični resort z hotelom Convent v nekdanjem benediktinskem samostanu, vilami in apartmaji, kampom, wellness centrom in športno infrastrukturo),
 - Zdravilišče RKS Debeli rtič ter predvideni glamping objekti v okviru Krajinskega parka Debeli rtič v prihodnosti,
 - hotel Rezidenca Ortus (butični hotel v središču Ankarana),
 - Villa Andor (restavracija, hotel in casino),
 - zasebne nastanitve (oddajanje sob in apartmajev, manjši ponudniki; možnost razvoja razpršenega hotela),
 - športnorekreacijska območja: športnorekreacijsko območje z igrišči za odbojko na mivki, nogometnim igriščem in morsko športno infrastrukturo pri Sv. Katarini, mostovž čez slani travnik, tematske poti v Krajinskem parku Debeli rtič.

Turistična ponudba Ankarana je izrazito naravnana na naravo, zdravje in aktivni oddih. Destinacija poudarja predvsem:

- mir in tišino, saj v Ankaranu ni masovnega "party turizma" ali pretirane urbanizacije; obiskovalci cenijo sproščeno vzdušje majhne obmorske skupnosti,
- zeleno okolje in čisto naravo – sredozemska vegetacija se ponekod spušča vse do morja, v neposredni bližini turističnih kapacitet so gozdovi, vinogradi in krajinski park,
- odsotnost množičnega turizma – Ankaran sprejme omejeno število gostov, kar omogoča bolj pristno izkušnjo in preprečuje preobremenitev prostora (v primerjavi s sosednjimi večjimi obmorskimi kraji je tu bistveno manjša gneča),
- široke možnosti aktivnosti skozi celo leto – blago podnebje omogoča obisk tudi izven poletne sezone (pohodništvo, kolesarjenje, wellness, zdravstveni turizem, kulinarčni turizem). Tudi poleti destinacija privablja družine in posameznike, ki poleg kopanja želijo aktivnosti v naravi in kakovosten počitek.

Te značilnosti destinacije so pomembne tudi pri kriznem načrtovanju: vsako dogajanje, ki bi lahko porušilo občutek varnosti, miru in naravne privlačnosti kraja, lahko močno vpliva na ugled destinacije. Krizni načrt se zato osredotoča na to, da se ob nesrečah hitro in ustrezno zaščiti tako obiskovalce kot naravno okolje, ter da se po nesrečah destinacija čim prej vrne v stanje, ki obiskovalcem zagotavlja prej opisane vrednote (mir, čisto naravo, varnost).

3.2 Ključni turistični deležniki v kriznem upravljanju

Turistični sektor v Ankaranu je razvejan, v kriznih situacijah pa je ključno usklajeno delovanje vseh deležnikov. Na podlagi smernic sodelovanja z deležniki so prepoznane naslednje skupine, ki bi se v primeru nesreče v destinaciji vključile v ukrepanje:

• Destinacijski management in koordinacija:

- *Občina Ankaran* – župan in občinska uprava, zlasti Oddelek za javno varnost in zaščito ter Oddelek za gospodarske dejavnosti (turizem);
- *Javni zavod za naravo in družbo Ankaran* – upravlja krajinski park in del kulturnih programov, pomemben pri usklajevanju dejavnosti v parku, zavod ima tudi vlogo lokalne turistične organizacije;
- *TIC Ankaran* (turistično-informacijski center) – osrednja informacijska točka za turiste, ki deluje pod okriljem Javnega zavoda za naravo in družbo Ankaran;
- *Režijski obrat Občine Ankaran* – občinska služba, ki skrbi za infrastrukturno vzdrževanje, lahko v krizi pomaga pri logistiki, oskrbi ipd.

- **Turistični ponudniki nastanitev in storitev:**

- *Adria Ankarano – Turistično podjetje d. o. o.* (resort s hotelom, kampom in spremljajočimi kapacitetami),
- *Zdravilišče RKS Debeli rtič* (nastanitve, zdravstveni programi in kamp),
- *Rezidenca Ortus,*
- *Villa Andor,*
- *Župnija Ankarano* (predvsem v poletnih mesecih župnija gosti skupine mladih in otrok, ki pridejo v Ankarano na aktivne počitnice),
- *zasebni ponudniki namestitev* (sobodajalci, apartmaji),
- *gostinski lokali in restavracije,*
- *ponudniki športnih in rekreativnih aktivnosti* (vodni športi, kolesarske ture, pohodništvo itd.).

- **Narava in okolje:**

- *Krajinski park Debeli rtič* (upravljaavec: Javni zavod Ankarano),
- *Zavod RS za varstvo narave* (območna enota sicer ni v Ankaranu, a se vključuje ob okoljskih nesrečah),
- raziskovalne in strokovne institucije: *Morska biološka postaja Piran, ZRS Koper*, v primeru onesnaženja morja,
- javna podjetja za infrastrukturo: *Marjetica Koper* (komunalne storitve, odvoz odpadkov) in *Rižanski vodovod Koper* (oskrba z vodo).

- **Zdravje, sociala, varnost:**

- zdravstvene ustanove: *Zdravstveni dom Koper* (enota v občini), *Splošna bolnišnica Izola, Ortopedska bolnišnica Valdoltra* (v sami občini);
- *Center za socialno delo Južna Primorska – enota Koper* (za pomoč ranljivim skupinam);
- humanitarne organizacije: *Rdeči križ Slovenije, Koper*, ter *Škofijska Karitas Koper* (za zagotavljanje nujne pomoči, nastanitev, prehrane ob nesrečah),
- *Policijska uprava Koper*, enota Policijske postaje v Kopru in Policijska pisarna v Ankaranu),
- gasilske enote: *Gasilska brigada Koper* (poklicna enota) in *PGD Hrvatini* (prostovoljno gasilsko društvo v sosednji krajevni skupnosti, ki pokriva tudi Ankarano),
- enote Civilne zaščite: poveljnik CZ Občine Ankarano, občinski štab CZ in enote službe za podporo CZ.

- **Lokalna skupnost in društva:**

- *CAN Ancarano* (Comunità degli Italiani Ancarano – skupnost italijanske narodnosti v Ankaranu, ki lahko pomaga pri obveščanju italijansko govorečih turistov in prebivalcev),
- Kulturna, športna in druga društva v Ankaranu (ki lahko pomagajo pri prostovoljni pomoči, prevozi, prevajanju, animaciji, nastanitvah),
- *ZSKSS – steg Ankarano 1* (lokalna enota Združenja slovenskih katoliških skavtov in skavtinja; mladi prostovoljci kot pomoč v logistiki ali terenskih opravilih),
- širša skupnost prebivalcev in zaposleni v turističnem sektorju (vsak, ki je prisoten, lahko v okviru usposobljenosti nudi pomoč pri evakuaciji, obveščanju, prvi pomoči ipd.).

Vsi navedeni deležniki imajo lahko v kriznih razmerah določene naloge, vendar morajo delovati usklajeno in v hierarhiji podrejeno uradnim nosilcem intervencije. Pri vsakem scenariju nesreče je vnaprej jasno določeno, kdo vodi intervencijo in kako so posamezni deležniki vključeni v podporo zaščiti, reševanju in pomoči. V skladu z občinskimi načrti ZiR je vodja intervencije običajno poveljnik pristojne gasilske enote ali drug strokovno usposobljen vodja (npr. pri industrijski nesreči lahko vodjo intervencije prevzame strokovnjak upravljavca obrata, če tako določa načrt). Turistični deležniki nikoli ne prevzemajo poveljstva, temveč nudijo podpirne aktivnosti in sledijo navodilom vodje intervencije ter štaba CZ.

Pomembno je, da turistični subjekti (npr. hoteli, resorti) poznajo svojo vlogo: vnaprej morajo vedeti, koga kontaktirati ob nesreči, kako se vključiti v občinski sistem (npr. ali posoditi prostore, prepeljati ljudi, zagotoviti opremo) in katere naloge se od njih pričakuje. Ta načrt zato na ustreznih mestih navaja, kakšne obveznosti in ravnanja se pričakujejo od turističnih deležnikov v posameznih vrstah nesreč.

4. Analiza tveganj za turistično destinacijo

Analiza tveganj za turizem sledi uradno izdelanim občinskim ocenam ogroženosti, pri čemer se osredotoča na možen vpliv na turiste, turistično infrastrukturo in ugled destinacije. V nadaljevanju so povzeti glavni viri nevarnosti in scenariji nesreč, ki bi lahko prizadeli destinacijo Ankarano, ter njihove posledice, pomembne z vidika turizma.

4.1 Nesreče z nevarnimi snovmi (kopno in morje)

Glavni viri tveganja za nesreče z nevarnimi snovmi v okolici Ankarana so:

- Luka Koper d. d. – velik luški kompleks tik ob meji občine Ankaran, kjer se pretovori velike količine nevarnih snovi (goriva, kemikalije, plini). Luka Koper predstavlja stacionarni vir potencialno nevarnih snovi v neposredni bližini Ankarana (skladišča, terminali) ter tudi izvor povezanih aktivnosti (npr. transport).
- Transport nevarnih snovi po cestah in železnici – v zaledju Ankarana in zlasti v območju Luke Koper potekajo cestne in železniške poti, po katerih se prevažajo nevarne snovi (cisterni tovornjaki, vlaki s kemikalijami ipd.). Čeprav Ankaran nima avtoceste, je regionalna cesta in železnica v neposredni bližini Luke možen kraj nesreče, ki bi lahko vplivala tudi na občino.
- Pomorski promet v Tržaškem zalivu – tankerji z nafto in derivati, kemikalijami ter drugimi nevarnimi tovari plujejo v/iž Luke Koper in bližnjega Trsta. Plovne poti so relativno blizu obale Ankarana in predstavljajo tveganje za morsko onesnaženje katastrofalnih razsežnosti, če bi prišlo do velikega izliva.
- Onesnaženje iz celinskih voda – reka Rižana se izliva med Koprom in Ankaranom; morebitno onesnaženje Rižane ali drugih manjših vodotokov z nevarnimi snovmi (odpadna olja, industrijske odplake) lahko doseže morje in obalo pri Ankaranu.

Možni scenariji, pomembni za turizem v Ankaranu:

- Večji izliv nafte ali kemikalij v morje: npr. izlitje $\geq 10 \text{ m}^3$ nafte oziroma večje količine nevarne tekočine ob pomorski nesreči ali nezgodi pri pretakanju v Luki Koper. Madež bi se lahko s tokom in vetrom razširil izven pristanišča in dosegel obalo občine. Posledica bi bila onesnažena obala in morje, s prepovedjo kopanja in uporabo plaž.
- Izpust strupenega plina (amonijak) v Luki Koper: terminal za hlajenje uporablja amonijak; v primeru havarije bi lahko oblak amonijaka ogrozil okolico. Nevarno območje je ocenjeno približno v radiju 500 m od izvora. V skrajnih neugodnih pogojih (npr. veter proti Ankaranu) bi to lahko pomenilo potrebo po umiku ali zaklanjanju ljudi v skrajnem južnem delu Ankarana. Pri izpustu amonijaka je ukrep zaklanjanje v zaprtih prostorih (30 min).
- Onesnaženje obale z razlitimi snovmi: zaradi morskih tokov in vetrov (burja, jugo, maestral) bi se madež pri naftni ali kemični nesreči lahko razširil vzdolž obale od Ankarana proti Debelemu rtiču. Tudi onesnaženje, ki nastane v Trstu ali Kopru, bi v določenih pogojih lahko doseglo ankaranski morski prostor.

Posledice za turizem pri takih nesrečah z nevarnimi snovmi:

- Zaprtje plaž in prepoved dejavnosti na morju: Ob izlitju nafte ali kemikalij bi bila uvedena prepoved ali omejitev kopanja in plovbe v prizadetem območju, začasno zaprtje plaž, kampa in obalnih poti. To neposredno prizadene nastanitvene objekte ob obali (kamp Adria, plaža Ankaran, plaža Valdoltra itd.) in dnevne obiskovalce.
- Ekološka škoda in vpliv na turistično gospodarstvo: Onesnaženje morja ali obale bi lahko resno prizadelo občutljiv ekosistem (slani travnik, krajinski park) in tudi turistične adute destinacije, kot so Zdravilišče RKS Debeli rtič, ki temelji na čistem morju, ali resort Adria Ankaran. Dolgotrajnejša ekološka škoda bi lahko povzročila upad obiskov ter finančno škodo turističnim ponudnikom.
- Organizacija nadomestnih programov: V primeru, da kopanje ali morski športi dalj časa niso možni, se pojavi potreba po organiziranju nadomestnih aktivnosti za goste (npr. notranji programi, izleti v zaledje, šport na kopnem).
- Možnost evakuacije zunanjih površin: Če bi šlo za večji industrijski požar ali eksplozijo v Luki Koper s sekundarnimi učinki (toksični oblaki, nevarnost šrapnelov), bi lahko občinski štab CZ odredil umik ljudi z izpostavljenih zunanjih površin v Ankaranu. To pomeni, da bi npr. izpraznili plaže, parke ali kamp in goste začasno namestili na varnejšo lokacijo v notranjosti destinacije.

4.2 Izredni vremenski pojavi (neurja s točo in viharjem)

Občinski delni načrt ZiR za izredne vremenske pojave navaja, da so za občino Ankaran najbolj značilne tri vrste vremenskih ekstremov:

- Močna neurja s točo – poleti ob vročinskih valovih lahko nastanejo lokalna neurja, ki jih spremlja toča. Zaradi majhnosti območja Ankarana takšna neurja redko zajamejo celotno občino, a lahko lokalno povzročijo škodo (npr. v vinogradih, na vozilih, strehah).
- Viharni vetrovi – predvsem burja (mrzel sunkovit veter severovzhodne smeri), pa tudi močan jugo (veter z morja) ali okrepljen maestral. Burja na Primorskem lahko doseže zelo velike hitrosti sunkov (preko 100 km/h) in traja tudi več dni. Jugo ob ciklonih prinaša močne sunke vetra in dviguje gladino morja.

- Intenzivni nalivi – kratkotrajno zelo obilne padavine, ki lahko v eni uri nanesejo več deset litrov dežja na m². Ti nalivi povzročajo hudourniške odtoke vode, poplavljanje meteornih kanalizacij in zastajanje vode na nižjih predelih.

Tveganja za turistični sektor ob takih pojavih so:

- Poškodbe v kampih in na prostem: Močan veter in toča lahko poškodujeta šotore, markize (tende) in mobilne hišice. Prav tako lahko uničijo ali odnesejo zunanje pohištvo (mize, stoli, senčniki) in reklamne table, če te niso dovolj pritrjene. V toči so ogrožena tudi vozila gostov na nepokritih parkiriščih.
- Nevarnost padcev dreves in vej: Ankaran je znan po drevoredih in borovih gozdičkih ob morju. Ob viharju ali neurju lahko pride do padcev dreves ali lomljenja večjih vej, kar predstavlja nevarnost za kampiste, sprehajalce in obiskovalce plaž ter parkov.
- Poškodbe objektov: Zelo močni sunki vetra lahko poškodujejo strehe (odkrivanje kritine), okna in steklene površine hotelov, wellness centrov in športnih objektov. Še posebej so ranljivi starejši objekti in šotorska/platnena infrastruktura.
- Izpadi komunalne infrastrukture: Neurja lahko povzročijo izpad električne energije (zaradi poškodovanih daljnovodov), motnje v oskrbi z vodo (udar strele ali naplavine lahko motijo črpalke) in blokade cest (podrta drevesa, poplavljeni odseki). Vse to vpliva tudi na turistične kapacitete – lahko pride do prekinitev v klimatizaciji, razsvetljavi, delovanju kuhinj itd.
- Ogroženost prireditev na prostem: V poletnih mesecih se v Ankaranu odvijajo koncerti in športni dogodki na prostem. Neurje ali vihar lahko tak dogodek nenadoma prekine in ogrozi udeležence (udar strele, letéči predmeti). Organizatorji so dolžni imeti načrt za preklic ali prestavitev prireditve ob slabem vremenu.

4.3 Poplave

Občinski delni načrt ZiR ob poplavah ugotavlja, da ima Občina Ankaran omejeno, a specifično poplavno ogroženost. Večina ozemlja je namreč dvignjena nad morsko gladino in ni ob večjih rekah. Ogroženost je torej prisotna le v manjši meri:

- Priobalne ravnice – območje nekdanje obalne ravnice (Ankaranska bonifika), ki leži tik ob meji z MO Koper. Tu je nizko ležeče zemljišče (deloma pod nivojem morja), ki lahko ob kombinaciji visokega plimovanja morja, močnejših padavin in neustreznega odvodnjavanja poplavi.
- Depresijska območja pri izlivu Rižane: skrajni vzhodni rob občine, kjer se izliva reka Rižana. Tam je del zemljišč v občini poplavno izpostavljen, še posebej če pride do hkratnega pojava visoke morske gladine in velikega pretoka Rižane.
- Poplave so možne ob sovpadanju teh pogojev: porušitev obrambnih nasipov, pritisk morske vode v zaledje ob visoki plimi in visoke zaledne meteorne vode zaradi močnega deževja, ko se z okoliških strmih bregov zlijejo hudourniki v dolino.
- Poseben problem: dotrajane stabilne črpalke, ki lahko ob povečani obremenitvi odpovejo, kar bi imelo za posledico popraviljanje celotnega depresijskega območja. Gre za zelo redko poseljeno področje z le nekaj nepremičninami, zato morebitno popraviljanje ne pomeni večje neposredne nevarnosti. Ogrožene so predvsem kmetijske površine.

Za turizem je pomembno, da glavnina turističnih kapacitet ni neposredno na najbolj ogroženih lokacijah – hoteli in kamp (Adria, Debeli rtič) so na nekoliko višjih legah, vsaj nekaj metrov nad morjem. Kljub temu pa poplava lahko vpliva na destinacijo posredno:

- Dostopnost in varnost prometnic: Če pride do poplavljanja cest, je lahko začasno onemogočen dostop gostov do nastanitvev ali evakuacijska pot iz občine. Pojavi se potreba po preusmeritvah prometa ali zaporah nevarnih odsekov. Turistom je treba zagotoviti pravočasna navodila, da se ne vozijo po zalitih cestah in parkirajo vozila na varnejših mestih.
- Delovanje komunalne infrastrukture: Poplava lahko povzroči preobremenitev kanalizacije, izpad črpališč odpadnih vod ali celo kontaminacijo vodovodnega sistema (če visoka voda vdre v vodne vire). Za turistične obrate to pomeni možno omejitev uporabe vode (prekuhanje) ali motnje v odvodnjavanju (npr. meteorna voda v kampu).
- Parkirišča in športne površine: Nizko ležeče površine so lahko delno zalite. To ne pomeni neposredne življenjske ogroženosti, a vpliva na izvedbo turističnih aktivnosti.
- Verižne posledice (t. i. kombinirane nesreče): Po poplavi lahko pride do onesnaženja (naplavine, iztok kanalizacije), izpada komunalnih storitev (elektrika, voda) in epidemioloških tveganj – stoječa voda in blato lahko povzročita razmnoževanje mikroorganizmov, kar je posebej tvegano v kampih in skupinskih nastanitvah. Potrebna je skrbna sanacija in dezinfekcija po poplavah, da se preprečijo bolezni med gosti.

Opozoriti velja, da lahko Ankaran, kot obalno občino, sočasno prizadeneta poplava zaradi morja (obalne poplave) in močno deževje. V takem primeru je odziv otežen. Kombinacija poplave in druge nesreče (npr. neurje) je prav tako mogoča. Načrt dejavnosti občine predvideva tudi takšne dogodke, ki sovpadajo, o čemer več v točki 4.6.

4.4 Jedrske in radiološke nesreče

Čeprav se zdi jedrska nesreča oddaljen scenarij, Občina Ankaran tudi na tem področju izvaja določene priprave. Po kriterijih Uprave RS za zaščito in reševanje je Občina Ankaran uvrščena v 2. razred ogroženosti za jedrsko nesrečo v NE Krško, kar pomeni, da je tveganje zaradi oddaljenosti razmeroma majhno, a občina kljub temu izdela delni načrt zaščite in reševanja ob takšni nesreči. Ankaran leži v tako imenovanem območju splošne pripravljenosti (OSP) ob jedrski nesreči – gre za območje celotne Slovenije izven neposredne 10 km cone okoli NEK, kjer se vseeno načrtujejo in izvajajo zaščitni ukrepi za prebivalstvo.

Relevantni scenariji radioloških nesreč, ki bi lahko vplivali na Ankaran, so:

- Jedrska nesreča v NE Krško z večjim izpustom radioaktivnih snovi: Če bi prišlo do najhujšega dogodka (nezadržan izpust v okolje), bi se radioaktivni oblak lahko razširil precej daleč. Ankaran je približno 130 km zračne razdalje od Krškega. V primeru ugodnih vetrov morda sploh ne bi bil prizadet, vendar se v sklopu državnih priprav predvideva možnost, da se oblak razširi po vsej Sloveniji.
- Jedrska nesreča v tujini: V bližini (npr. jedrske elektrarne v sosednjih državah) ali celo do ~1000 km daleč (večje evropske elektrarne). Tak dogodek bi lahko povzročil čezmejni prenos radioaktivnega oblaka nad Slovenijo z zamikom nekaj dni. Za Ankaran bi veljali enaki ukrepi kot drugod v državi, odvisno od ocenjenih doz.
- Radiološka nesreča lokalno: Npr. padec satelita z radioaktivnimi viri ali nesreča pri transportu radioaktivnega materiala. Ta scenarij je malo verjeten, a če bi kos satelita strmoglavil na območju občine, bi lahko povzročil lokalno radiološko kontaminacijo, kjer bi bili ukrepi podobni kot pri jedrski nesreči, vendar bolj lokalizirani.

Za turizem v Ankaranu bi jedrska ali radiološka nesreča pomenila predvsem naslednje posledice:

- Jodna profilaksa (zaščita s tabletami joda): V primeru jedrske nesreče z izpustom radioaktivnega joda je predvideno, da morajo vse osebe do 40. leta starosti zaužiti tableto kalijevega jodida pravočasno (pred prihodom oblaka), da se zaščiti njihova ščitnica. To velja tako za lokalne prebivalce kot za turiste. Občina ima pripravljen načrt za razdelitev tablet – za vse občane do 40 let se tablete hranijo v Splošni bolnišnici Izola in bi jih občina tam prevzela ob nesreči. Turisti do 40. leta bi bili ob razglasitvi ukrepa pozvani, da se zglasijo na določena razdelilna mesta v občini (po načrtu npr. občinska stavba na naslovu Železniška cesta 1 ali Regentova ulica 2), kjer bi prejeli tablete. Po potrebi bi lahko občinski štab CZ določil tudi dodatna mesta – npr. večje hotele, Zdravilišče RKS Debeli rtič ali OŠV Ankaran, če bi to olajšalo distribucijo vsem turistom naenkrat. Turistični ponudniki bi morali pomagati gostom z organizacijo odhoda na razdelilna mesta (npr. prevozi za nepokretne) in voditi evidenco, kateri njihovi gostje so prejeli tablete (če se delitev izvaja v hotelu ali kampu). Ključno je poudariti, da se jodne tablete delijo samo na podlagi uradne odredbe poveljnika CZ RS in CZ Občine – nikakor ne samoiniciativno ali preventivno vnaprej.
- Zaklanjanje v notranje prostore: Ob morebitnem prihodu radioaktivnega oblaka bi državni organi (URSZR) razglasili ukrep *splošne nevarnosti*, kar pomeni, da se prebivalci in tudi turisti začasno zaklonijo – to je, ostanejo v zaprtih prostorih. Za Ankaran bi to pomenilo, da bi turiste usmerili v:
 - hotelske zgradbe (sobe, notranje dvorane, hodniki),
 - čvrste objekte v kampu (sanitarni bloki, recepcija),
 - javne objekte, če bi bilo treba (npr. Osnovna šola in vrtec Ankaran, Medgeneracijski center Ankaran, občinska zgradba).

Vsi turistični subjekti morajo imeti načrt, kam umakniti goste, ki so bili na prostem, v primeru takšne odredbe. Ko pride do zaklanjanja, je treba takoj zapreti vsa okna in vrata, izključiti prezračevanje in klimatske naprave, ki vlečejo zunanji zrak, ter ostati v notranjosti do preklica. Za turiste se zagotovijo vnaprej prevedena jasna navodila v tujih jezikih (italijanščina, nemščina, angleščina) o postopku zaklanjanja. Pomembno: masovne evakuacije turistov iz Ankarana zaradi oddaljene jedrske nesreče ni pričakovati – evakuacija bi prišla v poštev le ob kakem izjemnem lokalnem radiološkem dogodku (npr. če bi nevaren kos satelita dejansko padel v Ankaranu).

- Prehrabni zaščitni ukrepi: Ti ukrepi bi veljali v dneh in tednih po nesreči, če bi prišlo do radioaktivnega onesnaženja okolja. Sem sodi prepoved uporabe lokalnih pridelkov hrane, sadja, zelenjave, mleka, morskih sadežev ter pitja deževnice. Za turiste bi to pomenilo, da se jih oskrbuje izključno s hrano in vodo, ki ni bila kontaminirana – kar je naloga turističnih ponudnikov v sodelovanju z občino. Tak ukrep bi vplival na ponudbo lokalne kulinarike (npr. začasno nedostopne lokalne ribe ali vino).

- Medijska izpostavljenost destinacije: Jedrska nesreča kjerkoli praviloma pritegne ogromno medijske pozornosti. Ankaran kot turistična destinacija bi utegnil utrpeti upad rezervacij in odpovedi potovanj zaradi strahu, tudi če dejansko ne bi bil kontaminiran. Zato je izredno pomembno po takem dogodku izvesti dobro komunikacijsko kampanjo (več o tem v poglavju 9 o obnovi ugleda).

4.5 Nesreča zrakoplova

Letalske nesreče so redke, a ker del občine Ankaran meji na vojaško območje s pristajalno stezo, obstaja določena ogroženost. Občina Ankaran spada v 3. razred ogroženosti ob nesreči zrakoplova – to pomeni, da ni v neposredni bližini velikih letališč, vendar je relativno blizu manjših letaliških objektov (vzletišče za helikopterje pri Vojašnici slovenskih pomorščakov, vzletišče za helikopterje pri Splošni bolnišnici Izola, letališče v Portorožu) in v zračnem prostoru, kjer potekajo tranzitni leti. Občina je dolžna izdelati delni načrt ŽiR za letalsko nesrečo, kjer oceni specifične scenarije.

Potencialni scenariji v občini Ankaran:

- Nesreča na vzletišču za helikopterje Vojašnice slovenskih pomorščakov: Ta vojašnica se nahaja ob morju v bližini naselja. Ima majhno vzletno stezo, ki se uporablja za vojaške helikopterje. Možen scenarij je, da ob vajah ali operacijah pride do nesreče ob vzletu/pristanku, pri čemer bi lahko razbitine padle v neposredno bližino (ob morje ali na kopno blizu meje občine Ankaran).
- Nesreča helikopterja pri Splošni bolnišnici Izola (heliport): V neposredni bližini Ankarana se nahaja tudi vzletišče za helikopterje Splošne bolnišnice Izola, ki se uporablja za nujne medicinske prevoze. To predstavlja realen vir letalske aktivnosti v prostoru. Možnih je več scenarijev, in sicer nesreča helikopterja ob vzletu ali pristanku, padec zrakoplova na kopno ali v morje, posledični požar ali poškodba infrastrukture. Čeprav se heliport ne nahaja na ozemlju občine Ankaran, bi tak dogodek lahko imel posredne posledice tudi za območje občine (zapora dostopov, intervencijske poti, obveščanje prebivalstva in turistov).
- Strmoglavljenje zrakoplova v morje v akvatoriju ob Ankaranu: Letala, ki letijo nad slovensko Istro ali prihajajo na letališče v Portorož, prečkajo zračni prostor nad morjem. Obstaja majhna verjetnost, da bi letalo (potniško ali manjše športno) strmoglavilo v koprski ali Tržaški zaliv v bližini ankaranske obale. To bi sprožilo iskalno-reševalno akcijo na vodi.
- Padec zrakoplova na naseljeno ali turistično območje: Statistično manj verjetno, a potencialno najbolj kritično – da letalo (ali večji dron, vojaško letalo) zaradi okvare ali napake pade neposredno na Ankaran (na hotel, kamp ali naselje). Tak dogodek bi povzročil neposredno uničenje in požar na tleh.
- Poseben primer – zrakoplov z nevarnimi snovmi: V Vojašnici slovenski pomorščaki ter Aerodromu Portorož se ne izvajajo prevozi nevarnih in jedrsko radioaktivnih snovi. Zaradi posebnih varnostnih ukrepov in majhne količine prepeljanih nevarnih snovi, je verjetnost nesreče zrakoplova pri prevozu teh snovi v občini Ankaran zelo majhna. Če pride do take nesreče, je prevoznik tisti, ki mora zavarovati, pobrati ali odstraniti nevarno snov ali kako drugače poskrbeti, da ni več nevarnosti. Če prevoznik tega ne more storiti, mora poklicati pristojno organizacijo, pooblaščen za reševanje nesreč z nevarnimi snovmi, da to stori na njegove stroške.

Posledice za turizem pri letalski nesreči:

- Množične žrtve in poškodbe: V primeru strmoglavljenja potniškega letala bi bilo veliko število žrtev med potniki in posadko neizogibno. Če bi letalo padlo na tla v turističnem naselju (hotel, kamp), bi lahko bili med žrtvami tudi turisti in zaposleni. To bi bila tragedija z močnim odmevom, ki terja psihološko in humanitarno ukrepanje (nudenje prve pomoči, identifikacija preminulih, psihološka podpora). V primeru padca v morje je verjetno manj neposrednih vplivov na turistično infrastrukturo, a se začne obsežna reševalna akcija, ki jo lahko opazujejo turisti (kar lahko povzroči šok).
- Blokade dostopa in evakuacija: Po nesreči na tleh se običajno zapre širše območje okoli kraja padca – policija zavaruje kraj nesreče. To pomeni zapore cest in poti, ki so lahko ključne za dostop do turističnih objektov. Turiste iz okoliških objektov bi verjetno morali evakuirati ali vsaj umakniti na varno razdaljo zaradi požara ali nevarnosti eksplozij (gorivo). Tako lahko npr. kamp ali hotel postane nedostopen in je treba goste začasno premakniti drugam.
- Psihološki vpliv: Turisti, ki doživijo ali vidijo letalsko nesrečo, so lahko v hudem šoku. Potrebujejo psihološko prvo pomoč in pomiritev. Dolgoročno bi tak dogodek lahko mnoge odvrnil od ponovnega obiska kraja, če ne bi bilo ustrezne podpore in komunikacije.
- Reševalne aktivnosti na morju: Če letalo pade v morje, se sproži državni Načrt zaščite in reševanja ob nesreči na morju – nosilci so Slovenska vojska, Policija in drugi. Lokalni turistični ponudniki, ki imajo plovila, lahko sodelujejo izključno na poziv pristojnih organov. Samoiniciativno reševanje s strani turistov ali ponudnikov ni dovoljeno, saj bi lahko ogrozili sebe in druge. V praksi bi verjetno območje nesreče v morju zaprli, kopalce in čolnarje pa nemudoma umaknili iz vode in obalnega pasu v širšem krogu okoli kraja padca.

- Sekundarne nevarnosti: Ob letalski nesreči lahko pride tudi do požara (gorivo letala) ali manjših eksplozij. To poveča tveganje za okoliške stavbe (požarna ogroženost). Poleg tega je treba paziti na neeksplozivna sredstva (če gre recimo za vojaško letalo z orožjem) – ta scenarij je malo verjeten tu, a če bi se zgodil, bi območje ostalo zaprto dlje časa zaradi deaktivacije. Za turiste je pomembno sporočilo, da se ne približujejo razbitinam ali ne zbirajo okoli zaradi radovednosti (t. i. "disaster tourism"), saj s tem ovirajo intervencijo in se izpostavljajo nevarnosti.

4.6 Izredni dogodki z vplivom na turizem

Poleg zgoraj navedenih primarnih groženj iz občinskega načrta dejavnosti in drugih ZiR dokumentov izhajajo tudi nekatere verižne ali kombinirane situacije, ki lahko vplivajo na turizem v Ankaranu:

- Dolgotrajni izpadi komunalne infrastrukture: Najpogostejše se omenja izpad električne energije, ki lahko traja več dni (npr. zaradi velike okvare ali žleda). V takem primeru pride do motenj pri ogrevanju/hlajenju, pripravi hrane, črpanju vode (v višja nadstropja), telekomunikacijah in svetilkah. Za turiste v hotelih in kampih je to zelo neprijetno – treba je hitro zagotoviti agregate ali rezervne vire za osnovno oskrbo. Podobno velja za daljši izpad pitne vode ali kanalizacije. Turistični ponudniki morajo v načrtih predvideti, kako bodo ravnali (npr. omejili porabo, organizirali dovažanje vode, obveščali goste).
- Sočasne nesreče (t. i. kombinacije): Lahko se zgodi, da en dogodek sproži drugega ali da dva dogodka nastopita hkrati. Primer: močno neurje povzroči tako poškodbe kot poplave – gasilci in CZ so razpršeni, pomoč lahko pride z zamikom. Drugi primer: radiološka nesreča in izredno vreme – medtem ko veljajo ukrepi zaklanjanja, pride recimo do neurja; turisti so v zavetju, a lahko pride do poškodb stavbe zaradi vetra. Take situacije so zelo zahtevne za upravljanje, vendar občinski načrti predvidevajo, da se v takem primeru zaprosi za pomoč regije oziroma države (prek regijskega centra za obveščanje).
- Epidemiološka tveganja po naravnih nesrečah: Po poplavah lahko pride do povečanja okužb (npr. črevesne okužbe zaradi okužene vode, legionela zaradi zastale vode v ceveh). V turističnih kampih in skupinskih nastanitvah je temu namenjena posebna pozornost – potrebno je razkuževanje in zdravstveni nadzor. Tudi radiološka kontaminacija hrane ali vode ima epidemiološki vidik (preprečiti zaužitje kontaminantov). Del načrta dejavnosti občine se navezuje tudi na ukrepanje ob pojavu epidemij; v primeru, da bi se razmahnila kakšna bolezen (npr. Covid-19 ali kaj novega) ravno med turistično sezono, ima destinacija pripravljene protokole za testiranje, izolacijo bolnih in obveščanje gostov.
- Psihološka stiska turistov in osebja: Ob večjih nesrečah (še posebej, če gre za nesrečo z žrtvami, npr. letalsko ali dolgotrajno negotovost kot pri jedrski nesreči) se lahko pojavi med gosti občutek panike, tesnobe ali želja po predčasnem odhodu. Tudi zaposleni v turističnem sektorju so pod stresom, saj se od njih pričakuje, da pomirjajo goste, medtem ko so sami prav tako zaskrbljeni za svoje družine in domove. Načrt predvideva, da se v takih primerih aktivira strokovna psihosocialna pomoč (psihologi, društvo psihoterapevtov, Rdeči križ) za turiste in osebje, bodisi preko telefonskih linij ali na terenu, če dogodek traja dlje ali povzroči močne čustvene odzive.

Te izredne situacije zahtevajo, da turistični deležniki ohranijo fleksibilnost – npr. pripravijo alternativne programe za goste, prilagodijo politiko rezervacij (odpovedi, vračila) ter sodelujejo z občinskim štabom CZ pri reševanju nastalih težav. Ključnega pomena je dvosmerno obveščanje: turistični ponudniki morajo sproti poročati občini o stanju na terenu (škoda, potrebe, število prisotnih gostov), hkrati pa izvajati navodila in ukrepe, ki jih določi štab CZ za zagotovitev varnosti in oskrbe.

5. Organizacija kriznega upravljanja za turizem

5.1 Vloga Občine in Civilne zaščite

V primeru kakršnekoli nesreče, ki prizadene območje občine Ankaran, se sprožijo mehanizmi Civilne zaščite (CZ) in ostalih sil za zaščito, reševanje in pomoč v skladu z državno in občinsko zakonodajo. Pomembno je razumeti naslednje nosilce in njihove pristojnosti:

- Župan Občine Ankaran: na podlagi Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami je župan odgovoren za izvajanje priprav in ukrepov varstva pred nesrečami v občini. Ob nastanku nesreče župan odloča o razglasitvi izrednih razmer na občinskem nivoju, lahko odredi evakuacijo ali druge zaščitne ukrepe ter je odgovoren za obveščanje prebivalcev (tudi turistov) o nevarnosti. Župan vodi tudi občinski štab CZ posredno (prek poveljnika CZ), predvsem pa skrbi za informiranje javnosti in komunikacijo z regijskimi/državnimi organi.
- Poveljnik CZ Občine Ankaran: imenuje ga župan in je operativni vodja sil zaščite in reševanja v občini. Poveljnik CZ ob nesreči aktivira občinske načrte ZiR in razpoložljive enote (prostovoljna gasilska društva, enote prve pomoči, tehnične ekipe itd.). Vodi in usmerja akcije zaščite, reševanja in pomoči na terenu, dokler nadzora ne prevzamejo specializirane sile ali višji organi (če je potrebna državna intervencija). Poveljnik CZ je tisti, ki lahko odredi tudi

vključevanje turističnih deležnikov v podporne naloge, če je to predvideno v načrtu (npr. uporaba nastanitev za evakuirane, pomoč pri logistiki itd.).

- Občinski štab CZ: to je strokovno-operativno telo, ki ga sestavljajo predstavniki različnih služb (npr. gasilci, policija, zdravstveni predstavnik, predstavnik komunalnega podjetja, inženir, predstavnik za medije itd.). Štab CZ se ob večji nesreči takoj skliče (lahko tudi na daljavo, če fizično srečanje ni mogoče) in ima nalogo koordinirati izvedbo ukrepov, podpirati poveljnika CZ z analizami in predlogi ter skrbeti za logistiko (npr. oskrba, namestitve evakuiranih, prehrana, komunikacije). Za turizem je pomembno, da bo v primeru večje nesreče štab CZ osrednja točka, ki odloča tudi o ukrepih, kot so zaprtje plaž, omejitve gibanja turistov, izdaja javnih obvestil v tujih jezikih itd.

Za turistične deležnike iz tega izhaja ključno pravilo: samostojno ne smejo izvajati zaščitnih ukrepov, ki presegajo njihove interne načrte, brez usklajenosti z občino. To pomeni, da na primer hotel ali kamp sam ne odredi evakuacije gostov, če tega ni odredil štab CZ, razen seveda v primeru neposredne življenjske ogroženosti (takrat gre za lastno zaščito). Vse večje odločitve – kot so javne evakuacije, alarmiranje s sireni, zaprtje cest, prepovedi gibanja ali kopanja, širša razdelitev tablet joda – morajo biti skladne z uradnimi odločitvami CZ in župana. Turistični subjekti torej delujejo v okviru navodil: skrbijo za svoje goste v detajlih (npr. zberejo jih na varno, preštejejo), a končne ukrepe narekuje CZ.

Turistični deležniki nikoli ne prevzemajo vodenja intervencije. Vodenje intervencije je vedno v pristojnosti operativnega vodje intervencije (gasilci, strokovni vodja obrata, policija ali drugi pristojni organi), skladno z občinskimi načrti ZiR. Turistični subjekti izvajajo izključno podporne naloge in ravnajo po navodilih občinskega štaba CZ ter vodje intervencije.

5.2 Koordinacijsko telo za turizem v krizi

Ker turistični sektor ima svoje specifičnosti, se ob aktivaciji občinskega načrta ZiR vzpostavi posebna kontaktna točka za turizem znotraj štaba CZ. Praksa bo taka, da se v prostorih štaba (ali virtualno v komunikacijski skupini) zagotovi oseba ali skupina, ki bo neposredno vez med štabom in turističnimi deležniki. To kontaktno točko običajno sestavljajo:

- predstavnik Oddelka za gospodarske dejavnosti – področje turizma (občinski uslužbenec, ki pozna turistični sektor),
- predstavnik Javnega zavoda za naravo in družbo Ankaran (ki upravlja TIC in Krajinski park, torej pozna tako naravovarstvene vidike kot informacijske kanale za turiste),
- predstavnik TIC Ankaran (ki ima stik z obiskovalci in distribucijo informacij),
- po potrebi (glede na sezono in obseg nesreče) tudi predstavnik enega ali več večjih turističnih ponudnikov – npr. iz Adrie Ankaran, RKS Debeli rtič, Ville Andor ali Rezidence Ortus, če je nesreča takšna, da močno prizadene njihove goste ali infrastrukturo.

Naloge kontaktne točke za turizem vključujejo:

- Zbiranje informacij o stanju v turističnih kapacitetah: takoj po nesreči ta ekipa od vseh glavnih ponudnikov pridobi podatke: koliko gostov je prisotnih, ali so med njimi kakšne ranljive skupine (otroci, starejši, invalidi), kakšno je stanje objektov (poškodbe?), ali je lokacija ogrožena (npr. kamp blizu nevarnega območja). Te informacije so ključne, da štab CZ ve, kje so prioritete.
- Posredovanje usmeritev CZ turističnim ponudnikom: vse odločitve štaba (npr. "prepoved kopanja na vseh plažah", "evakuirati kamp", "goste obvestiti, naj ostanejo v sobah") je treba hitro in jasno prenesti do vseh nastanitev, TIC-a in drugih. Kontaktna točka poskrbi, da informacija pride do vsakega ponudnika in da jo ti razumejo. Po potrebi se povežejo preko telefonov, radijskih postaj ali po kurirju, če ni druge možnosti komunikacije.
- Usklajevanje skupnih informacij za turiste: štab CZ bo pripravljala uradna obvestila za prebivalce in medije. Kontaktna točka za turizem poskrbi, da so od tam dobljene informacije prilagojene turistom: prevedene v tuje jezike, distribuirane prek kanalov, kot so hotelski interni sistemi, objavljene na Visit Ankaran spletni strani itd. Prav tako pripravljajo pogosta vprašanja in odgovore za recepcije, da znajo te odgovore posredovati gostom.
- Usklajevanje sprejema in oskrbe turistov ob evakuaciji z drugih območij: Če bi recimo zaradi nesreče v sosednji občini (Koper ali zamejstvu) bilo treba evakuirati turiste, lahko štab CZ RS napoti nekatere v Ankaran (npr. če je v Kopru nesreča z nevarno snovjo, bi evakuirane s koprskega kampa lahko začasno nastanili v Ankaranu). Kontaktna točka vnaprej pripravlja načrte, kateri objekti bi jih sprejeli, kakšna kapaciteta je še prosta in kako zagotoviti oskrbo.
- Zbiranje povratnih informacij s terena: Turistični ponudniki bodo med izvajanjem ukrepov poročali o morebitnih težavah ("nimamo dovolj odej za prenočitev v telovadnici", "nekateri gostje nočejo evakuacije" ipd.). Kontaktna točka zbere te informacije in jih posreduje štabu CZ, da se iščejo rešitve (npr. pošljejo dodatno opremo, v komunikaciji poudarijo obveznost ukrepa itd.).

Vzpostavitev takšne koordinacije zagotavlja, da nobena pomembna skupina (npr. turisti v kampu) ne ostane spregledana in da se glas turista sliši pri odločevalcih. Pomembno je, da kontaktna točka deluje usklajeno – vsi člani morajo imeti iste informacije in govoriti enotno, da ni zmede med ponudniki.

5.3 Notranje krizne strukture pri turističnih ponudnikih

Veliki turistični ponudniki v Ankaranu (resort Adria Ankaran, Mladinsko zdravilišče RKS Debeli rtič, Rezidenca Ortus, Villa Andor) morajo imeti skladno z zakonodajo in dobro prakso tudi interne načrte ukrepanja v izrednih razmerah. Ti interni (hišni) načrti naj predvidijo temeljne korake ob požaru, potresu, poplavi ali drugi nesreči v objektu in okolici. V njih naj bodo opredeljene tudi povezave z občinskim sistemom. Ključni elementi takih načrtov so:

- Imenovanje kriznega koordinatorja za turizem v vsakem večjem objektu: To je oseba (direktor objekta ali varnostni inženir), ki je ob nesreči odgovorna za stik z občinskim štabom CZ in za vodenje internih ukrepov do prihoda služb.
- Notranji postopki: vnaprej pripravljeni (zaposleni morajo biti seznanjeni z njimi), za:
 - obveščanje gostov – večjezično in takoj, preko internega ozvočenja, telefonov ali osebno;
 - evakuacijo objekta – v primeru požara ali potresa, z določenimi zbirnimi mesti na varnem;
 - zaklanjanje v objektu – postopek, kaj narediti, če pride ukaz ostati notri (zaprtje oken, izklop ventilacije, delitev vode);
 - varovanje pomembnih stvari – kako zavarovati dokumentacijo gostov, vrednosti, zdravila gostov (npr. diabetiki) in opremo (računalniki z rezervacijami);
 - evidenco prisotnih gostov – vedno imeti posodobljen seznam, kdo je v objektu (uporaben pri iskanju pogrešanih po evakuaciji);
 - seznam ranljivih skupin – posebej evidentirani gosti z omejeno mobilnostjo, skupine otrok, pacienti v zdravilišču itd., ki bodo potrebovali pomoč pri evakuaciji ali zaklanjanju.

Priporočljivo je, da hoteli in ostali večji ponudniki redno usposablajo svoje osebje glede teh internih načrtov (več v poglavju 10 o usposabljanju). Prav tako naj imajo dogovor z bližnjimi ponudniki: npr. če mora hotel evakuirati, da lahko goste začasno spravijo v bližnji hotel ali dvorano.

Za manjše ponudnike (zasebne sobe) je razumljivo, da nimajo formalnih načrtov, a jih mora občina preko TIC-a seznanjati z osnovami (npr. da pokličejo 112 in TIC, če njihovi gosti potrebujejo pomoč).

Ključno je, da vsi turistični subjekti, veliki in mali, razumejo: njihovo prvo vodilo ob nesreči je reševanje življenj in zdravja gostov ter zaposlenih, materialna škoda se ureja kasneje. Zato na primer receptor v kampu brez obotavljanja sproži alarm in evakuira obiskovalce, če vidi požar; obenem pa čim prej obvesti 112 in občino, da dobi nadaljnja navodila.

6. Operativni ukrepi po tipih nesreč (turistični vidik)

V nadaljevanju so opisani konkretni operativni ukrepi in priporočila za ravnanje turističnih deležnikov in služb v posameznih vrstah nesreč. Ti ukrepi so usklajeni z občinskimi načrti ZIR in prilagojeni tako, da upoštevajo posebnosti turistov (jezik, nepoznavanje terena, potreba po večji usmeritvi).

6.1 Nesreče z nevarnimi snovmi (kopno in morje)

6.1.1 Aktiviranje in obveščanje

Ko Regijski center za obveščanje (ReCO) Koper zazna ali sprejme prijavo nesreče z nevarnimi snovmi v okolici (npr. v Luki Koper, na cesti, na morju):

- Aktivira pristojne gasilske enote: primarno Gasilsko brigado Koper (JZ GB Koper) ter PGD Hrvatini, lahko tudi Gasilsko enoto Luke Koper, če gre za pristanišče. Gasilci so nosilci prvega posredovanja pri nevarnih snoveh (gašenje, zapiranje izpusta, dekontaminacija).
- Obvesti poveljnika CZ in župana Občine Ankaran: s tem se sproži priprava občinskega štaba, ki spremlja situacijo. Če obstaja verjetnost vpliva na občino, se štab CZ lahko delno ali v celoti aktivira.
- Obvesti ostale pristojne organe: Policijo (zaradi zapor, evakuacij), inšpektorate, upravljavce infrastrukture (če je na cesti ali železnici). Tudi Uprava RS za zaščito in reševanje je obveščena, če bi bilo treba aktivirati državni načrt (za večje pomorske nesreče npr.).

Za turizem je ključno, da se sočasno vzpostavi kontaktna točka za turizem v štabu CZ (glej 5.2) in ta takoj začne zbirati informacije s terena. Konkretno:

- Kontaktna točka za turizem takoj zbere informacije o stanju v glavnih turističnih objektih: ali se kateri nahaja v neposredni bližini nevarnosti? To zadeva predvsem območje bližje Luki Koper – npr. kamp Adria in plaža v Valdoltri, ki bi lahko bili v dosegu oblaka amonijaka. Če je nesreča na morju, preverijo, ali madež grozi plažam. Ta informacija pomaga štabu CZ pri odločitvah (npr. zapreti kamp ali ne).
- TIC Ankaran, Adria Ankaran, Zdravilišče RKS Debeli rtič in drugi večji ponudniki morajo nemudoma dobiti jasna navodila glede zaščitnih ukrepov, ki jih morajo izvesti z gosti. Ta navodila pripravi štab CZ in jih razpošlje preko kontaktne točke: npr. "prepoved kopanja od zdaj naprej na vseh plažah", ali "umik najbližjih kampistov v notranjost, zaradi možnosti strupenega oblaka". Navodila morajo biti nedvoumna, saj ponudniki naprej obveščajo goste.
- Večjezična obvestila za goste: Turisti morajo biti obveščeni vsaj v slovenščini, italijanščini, nemščini in angleščini o osnovnih dejstvih: kaj se je zgodilo in kakšne ukrepe naj sprejmejo. Zato morajo turistični deležniki čim prej prejeti pripravljena besedila (običajno ima TIC ali destinacijski management vnaprej pripravljene predloge obvestil za take situacije). Pomembno je, da se izogibamo vzburjanju panike, hkrati pa zagotovimo, da tudi tujec razume resnost navodil.

6.1.2 Zaščitni ukrepi za turiste

Glede na konkretni scenarij nesreče z nevarnimi snovmi se izvajajo naslednji zaščitni ukrepi (običajno več njih hkrati):

- Onesnaženje morja in obale (npr. naftni madež):
 - takojšen preključ kopanja na prizadetih plažah in zaprtje vseh dostopov do morja na tem območju. Na plažah in v kampih, ki mejijo na onesnaženo morje, morajo reševalci iz vode in osebje dvigniti rdečo zastavo ali opozorila "No swimming – Prepoved kopanja";
 - zapora dostopa do onesnaženih delov obale – tudi sprehajalne poti ali pomoli naj bodo zaprti z trakom in opozorili, da preprečimo stik ljudi z onesnaženo vodo ali plovbo, ki bi razširjala madež;
 - prestavitev aktivnosti v notranjost ali zaledje: če so bili predvideni športni ali animacijski programi na obali, se jih preusmeri drugam (npr. joga iz plaže v hotelsko dvorano, plovbo s kajaki se odpove, namesto tega se organizira pohod v Krajinski park);
 - jasno označena prepoved kopanja in plovbe: poleg internih obvestil v nastanitvah in TIC-u, je treba namestiti vidna obvestila na javnih mestih (table na plaži, objava na spletni strani Visit Ankaran) v več jezikih, da tudi naključni dnevni obiskovalci razumejo, da je kopanje trenutno nevarno.
- Izpust strupenih plinov (npr. amonijaka):
 - Zaklanjanje turistov v notranje prostore: takoj ko pride do opozorila o strupenem oblaku, morajo vsi turisti in zaposleni po navodilu pristojnih ostati v zaprtih prostorih. Kot že opisano v 4.4, to pomeni zapreti okna, ugasniti prezračevanje in klime, zadrževati se v notranjosti brez nepotrebnega premikanja. Hoteli to enostavno izvedejo (gosti ostanejo v sobah ali se zberejo v avli), v kampu in na plaži pa je ključna naloga osebja, da spravi ljudi noter – npr. v sanitarije, restavracije, recepcijo kampa ali kak pokrit prostor.
 - Navodila gostom: posredovati je treba jasna navodila: naj ne stopajo na prosto, ne uporabljajo klimatizacije v sobah, poslušajo uradna obvestila po radiu/tv, če jih razumejo, sicer pa sledijo navodilom osebja. Posebej je treba poudariti, da je to začasen ukrep za njihovo varnost, da ne bi postali panični.
 - Distribucija nujnih potrebščin: če zaklanjanje traja dlje (več ur), lahko v hotelih organizirajo raznos vode in pakiranih prigrizkov po sobah, da ljudje ne zapuščajo prostorov. V ta namen lahko destinacija uporabi zaloge Rdečega križa ali lokalnih trgovin – razdelijo se steklenice vode, sendviči ipd. Če gibanje zunaj dlje časa ni varno, se načrtuje tudi, kako oskrbeti turiste z nujnimi zdravili (diabetiki itd.) – tu pomaga zdravstvena služba.
- Nesreča v Luki Koper s sekundarnim vplivom (požar, eksplozija):
 - glavni ukrep je prepoved približevanja območju nesreče; radovednost je pričakovana, a nevarna zaradi vdihavanja dima ali morebitnih novih eksplozij;
 - če je v Luki večji požar ali nevarnost eksplozije cistern, se lahko odredi evakuacija zunanjih površin občine v bližini – to pomeni, da se turiste s plaže Valdoltra, iz kampa Adria Ankaran, z območja pri Sv. Katarini ipd. preusmeri v varnejše dele ali celo ven iz občine, če bi bilo potrebno. Pri tem mora destinacijska kontaktna točka vnaprej identificirati, kam jih lahko namesti (npr. v dvorano OŠV Ankaran ali v hotel, ki je bolj oddaljen od Luke Koper).
 - hkrati se zagotovi tudi pomoč pri usmerjanju prometa, če turisti sami množično zapuščajo ogroženo območje z avti – redarji in policija usmerjajo, da ne pride do zastojev ali kdo ne zapelje na zaprto cesto.

6.1.3 Posebnosti za Krajinski park Debeli rtič

Krajinski park (KP) Debeli rtič zavzema zahodni del polotoka in je pod posebnim varstvenim režimom. V primeru nesreč z nevarnimi snovmi se znotraj parka upoštevajo vse splošne usmeritve kot zgoraj, dodatno pa:

- Turistične aktivnosti v parku (vodenje po učnih poteh, plaže v parku, potapljanje) morajo biti prilagojene odločitvam upravljalca parka in CZ. Upravljalavec (Javni zavod Ankaran) lahko zapre določene dele parka za obisk (zaradi varstva narave ali nevarnosti za ljudi) in to mora turistično osebje spoštovati.
- Pri onesnaženju morja in obale: v parku to pomeni prepoved kopanja na naravnih plažah Debelega rtiča in prepoved ribolova, nabiranja školjk ipd., saj gre za varstveno območje in je treba preprečiti dodatno škodo ekosistemu. Tudi plovba znotraj parka (npr. kajaki, SUP) se ustavi.
- Prepoved dostopa do prizadetih habitatov: če je npr. razlitje nafte doseglo kakšno občutljivo območje, upravljalavec lahko zapre dostop obiskovalcem do tega kraja (tudi ko bo sanacija potekala), da ne bi obiskovalci nehoti raznašali nafte ali motili divjih živali, ki bežijo.
- Pri večjih scenarijih – možnost, da park služi kot sprejemno območje za evakuirane: ker ima Debeli rtič več nepozidanih, varnih površin (travniške površine, parkirišča) in objekte RKS, obstaja možnost, da se v primeru hudih nesreč v Kopru ali zaledju del evakuiranih ljudi namesti začasno v parku (šotori, sprejemni center). To seveda le, če ti kraji niso onesnaženi. Pri tem je treba paziti na varstvene pogoje – v park ne naseliti preveč ljudi, da ne uničijo narave, in poskrbeti za ustrezno ravnanje z odpadki, sanitarijami tudi med izrednim sprejemom ljudi.

KP Debeli rtič ima v takih primerih dvojno vlogo: varovati naravo pred posledicami nesreče in hkrati varovati ljudi pred nevarnostmi, če pride do evakuacije ali premestitve v park. Zato mora potekati tesna koordinacija med štabom CZ in upravljalcem parka, da se najde ravnotežje med obema ciljema.

6.2 Izredni vremenski pojavi (neurja s točo in viharjem)

6.2.1 Priprava in preventivni ukrepi

Izredni vremenski pojavi, kot so neurja, se običajno napovedujejo vsaj nekaj ur vnaprej. Agencija RS za okolje (ARSO) izdaja opozorila (rumeno/oranžno/rdeče), ki jih občinski sistem prejme in posreduje naprej. Glede na občinski delni načrt je dolžnost turističnih ponudnikov, da ob takih opozorilih preventivno ukrepajo:

- Pregled in utrditev opreme: V kampu, na terasah hotelov in v gostinskih vrtovih morajo osebje in gostje poskrbeti, da so šotori, tende, markize dobro pritrjene ali zložene. Mobilne objekte (npr. premične klopi, odri) naj se pritrdi ali dodatno obteži. Vse, kar ni fiksno, lahko veter odnese, zato je treba pospraviti tudi senčnike, lahke stole, cvetlična korita ipd.
- Zunanje reklame in konstrukcije: Bannerji, izveski in reklamne table ob cestah je treba pregledati – če so slabo pričvrščeni, jih začasno odstraniti ali dodatno zavarovati. To še posebej velja za prireditvene konstrukcije (odri, šotori za dogodke), ki jih je v primeru rdečega alarma bolje razdreti vnaprej.
- Plovila na privezih: Če ponudniki oddajajo čolne/sup deske ali ima kdo od gostov plovilo, je treba preveriti privez – močan veter in valovi lahko strgajo vrvi. Priporočeno je, da se manjša plovila izвлеčejo na kopno pred viharjem.
- Obveščanje gostov vnaprej: Ko ARSO napove močno neurje, morajo ponudniki *pravočasno* opozoriti svoje goste – npr. z obvestili na recepciji. Povedati jim morajo, kdaj približno se pričakuje neurje, da naj ne puščajo stvari zunaj, da parkirajo avte na varno (ne pod drevesa), in predvsem informirati kampiste, kaj storiti. Posebej v kampu in na plažah morajo gostje vedeti, kam se umakniti ob hudi nevihti.
- Načrt prireditve: Organizatorji vseh dogodkov na prostem (koncerti, kino na prostem, šport) so dolžni imeti pripravljen scenarij za preklic, skrajšanje ali prestavitev prireditve zaradi vremena.

Preventivni ukrepi lahko močno zmanjšajo škodo – npr. pospravljen kamp ima bistveno manj uničene opreme. Zato je v interesu tako ponudnikov kot turistov, da se navodila spoštujejo.

6.2.2 Ob nastopu neurja

Ko dejansko nastopi močno neurje s točo in/ali viharjem, je potrebna hitra akcija na terenu:

- Hiter umik gostov na varno:
 - S plaž in zunanjih bazenov je treba vse kopalce in obiskovalce nemudoma evakuirati v notranjost (v bližnje zgradbe). Reševalci iz vode in osebje na plaži ob zaznavi bližajoče nevihte izobesijo črno zastavo (nevarnost) in preko piščal/opozorila pospremiti kopalce ven iz vode.
 - Iz kampov – goste, ki bivajo v šotorih, mobilnih hiškah ali avtodomih, se ob hudih nevihtnih vetrovih usmeri v najbližje trdne objekte. V kampu Adria so to lahko sanitarni bloki (betonske zgradbe), recepcija,

restavracija ali večnamenski prostori. Plan mora predvidevati, da lahko sprejmejo več deset ljudi naenkrat in jim ponudijo osnovno zavetje, dokler neurje ne mine.

- V vozila se umikajo le, če je varno: Včasih turisti pomislijo, da bi se pred točo skrili v svoj avto. To je lahko nevarno, če so vozila parkirana na izpostavljenih mestih (pod drevesi, ob nestabilni ograji) ali če pride do poplave. Zato naj osebje svetuje: v avto se umaknite samo, če ni druge možnosti in če je parkirišče varno (odprto, brez dreves, ne v dolini).
- Vse aktivnosti na prostem se *nemudoma* prekinejo: to pomeni, da animatorji prenehajo z igrami, športniki s tekmami, gostinski vrtovi se zaprejo itd. Goste se povabi v zaprte prostore ali napoti z območja.
- Med neurjem: Osebje naj ne tvega po nepotrebnem. V času najbolj silovitega viharja se tudi reševalci in osebje umaknejo na varno. Po potrebi se ostane z gosti, ki so prestrašeni, in jih umirja. Pomembno je spremljati obvestila (radijske frekvence, aplikacije) o poteku nevihte.
- Takoj po neurju: Ko najhujše mine, se ne sme zanemariti možnosti drugih nevarnosti. Npr. preveriti je treba, ali je kje prišlo do poškodbe električnih napeljav – ob pojavu težav, je treba označiti lokacijo in poklicati elektro podjetje. Če pride do lomljenja vej in podora dreves, je treba do prihoda komunalne službe območje zapreti. Osebje turističnih kapacitet mora pregledati svoje objekte in okolico: šotore, strehe, drevesa, električne omarice. Če opazijo nevarnosti, o tem takoj obvestijo občinski štab CZ oziroma 112.
- Nudenje prve pomoči: Če so kakšne poškodbe (toča lahko poškoduje ljudi, polomljene šipe lahko porežejo), mora osebje zagotoviti prvo pomoč in po potrebi poklicati nujno medicinsko pomoč. V turističnih objektih naj bo na razpolago vsaj osnovni komplet prve pomoči, v večjih objektih tudi defibrilator. V primeru, da objekt nima defibrilatorja, mora osebje vedeti, kje se nahaja najbližja naprava.
- Evidentiranje škode: Ko je situacija stabilna, vsak ponudnik oceni škodo na svoji opremi in infrastrukturi. Občina običajno pozove k prijavi škode, zato je koristno narediti tudi fotodokumentacijo. Če gre za večji dogodek (orkanska burja ipd.), bo občinska komisija prišla popisat škodo – zato je treba imeti pripravljeno evidenco (za morebitne odškodnine ali zavarovalnice).

Po neurju se običajno razmeroma hitro življenje vrne v normalo (v nekaj urah do dneva). Pomembno pa je dobro komunicirati z gosti: razložiti, da je nevarnost minila, a naj bodo še previdni (lahko pride še kakšen naliv). Ponudniki pogosto ponudijo gostom kakšno dobronamerno gesto (npr. brezplačen topel napitek, če so premraženi), kar izboljša splošno počutje in vtis.

6.3 Poplave

Pri poplavah v Ankaranu je poudarek predvsem na varni prevoznosti in oskrbi, saj neposredna ogroženost turističnih zmogljivosti ni velika. Glavni ukrepi:

- Spremljanje opozoril: Kot pri neurjih, tudi za poplave obstajajo opozorila ARSO (npr. visok vodostaj reke Rižane, visoko plimovanje). Turistične kapacitete morajo te informacije spremljati (preko medijev ali obvestil občine) in biti pozorne, če je napovedano "možno razlivanje".
- Obveščanje gostov o poplavni nevarnosti: Če obstaja verjetnost poplavljanja ceste, je treba gostom to sporočiti, posebej tistim z lastnimi vozili. Osebje recepcije naj ne usmerja gostov preko potencialno zalitih odsekov, ampak raje predlaga varnejšo pot (če obstaja). Prav tako opozorijo, naj vozil ne parkirajo v depresijah, kjer se voda zbira.
- Preusmerjanje na varna parkirišča: V Ankaranu so višje ležeča parkirišča. Če je poplavna ogroženost, se gostom predlaga, naj avto prestavijo tja. Še posebej avtodomi v kampu ob morju – morda jih je treba preventivno prestaviti na višji plato v zaledju kampa.
- Odpovedi prihodov/odhodov: Če so v regiji hude poplave, bo verjetno prišlo do odpovedi nekaterih rezervacij ali zamud pri prihodu gostov. Ponudniki morajo fleksibilno reagirati – omogočiti kasnejši prihod brez penalov, ponuditi prestavitev termina ali vračilo. Tudi odhajajočim gostom naj pomagajo najti alternativne poti, prenočišče, dokler ne morejo potovati dalje ipd. To spada k "dobri praksi" v turizmu ob nesrečah in pripomore k ugledu destinacije.
- Ob nastanku poplave v turističnem objektu: Teoretično je možno, da hud naliv ali počena vodna cev povzroči poplavo v kleti hotela ali v apartmaju v pritličju. Če bi v kakem nastanitvenem objektu prišlo do vdora vode, naj osebje ravna, kot predvideva občinski načrt:
 - takoj umakne goste iz poplavljenih prostorov (evakuacija v zgornje nadstropje ali drugam),
 - zavaruje dragocenosti in pomembne stvari: goste same (življenje je na prvem mestu), nato dokumentacijo (npr. potne liste v recepciji), nujno medicinsko opremo (če se nesreča zgodi v zdravilišču), in pa morebitne nevarne snovi v objektu (jeder v kuhinji, plinske jeklenke, čistila), da ne pride do dodatnih nevarnosti (npr. razlitje kemikalij v vodo).

- o o takem dogodku takoj obvesti 112 in občinski štab, ki po potrebi pošlje pomoč (gasilci za črpanje vode, komunalci za odvoz vode).
 - o organizirati je treba začasno nadomestno namestitev za prizadete goste – bodisi v drugem delu istega objekta ali v drugem hotelu.
- Sprejem evakuiranih domačinov: Če v občini pride do poplave, ki prizadene prebivalce, bo občinski štab CZ morda vzpostavil začasna zatočišča za evakuirane občane (v telovadnici šole, v večnamenski dvorani). Turistični ponudniki v tem primeru niso neposredno odgovorni, lahko pa nudijo pomoč v različnih oblikah. Če bi med evakuiranimi bili tudi posamezni turisti, jih obravnavajo enako kot prebivalce – zagotovijo jim zatočišče in oskrbo do povrnitve razmer.

Povzetek: pri poplavi je poudarek na preprečevanju nevarnosti (ne voziti čez vodo, ne ostati v zalitem območju) in na ureditvi razmer po dogodku (sanacija, čiščenje, pomoč prizadetim). Turistični deležniki naj konstruktivno sodelujejo z občinskimi službami in predvsem z dobrim informiranjem gostov preprečijo dodatne nevšečnosti in nastanek panike.

6.4 Jedrske in radiološke nesreče

6.4.1 Jodna profilaksa (tablete KI)

Ko pristojni organi (državni poveljnik CZ) ob jedrski nesreči odredijo jodno profilakso, stopi v veljavo občinski načrt razdelitve tablet kalijevega jodida (KI). Ključne točke tega načrta:

- Tablete za prebivalce občine (do 40. leta starosti) prevzame občina v Splošni bolnišnici Izola iz državnih rezerv. Od tam jih občinski predstavnik pripelje v občino za razdelitev.
- Razdelilna mesta za tablete prebivalstvu so določena v načrtu – navadno vsaj občinska stavba na naslovu Železniška cesta 1 in/ali Regentova 2.
- Za turiste do 40. leta velja enako kot za prebivalce – upravičeni so do brezplačne tablete, ki jih morajo zaužiti čim prej po odredbi. Njihovo obveščanje je naloga turističnih ponudnikov in TIC-a, razdeljevanje pa poteka na istih mestih kot za občane, razen če se za turiste organizira posebej (v primeru večjega števila).

Naloge turističnih ponudnikov v zvezi s tem:

- Obveščanje in organizacija prevoza: Ko se razglasi jodna profilaksa, ponudniki gostom razložijo, zakaj je treba vzeti tableto in kje jo dobijo. Ponudijo jim, da jih spremljajo ali prepeljejo do razdelilnega mesta (še posebej starejše goste, starše z otroki ipd.). V hotelih lahko organizirajo skupen odhod minibusa do razdelilnih mest.
- Razdeljevanje v objektu (če tako odredi CZ): Možno je, da štab CZ odloči, da pošlje ekipe s tabletami tudi v večje hotele ali kamp, da razbremenijo glavno točko. V tem primeru morajo ponudniki dati na voljo prostor (npr. konferenčno dvorano) in osebo, ki bo pomagala voditi evidenco – zabeležiti, kateri gost je prejel tableto, zaradi sledljivosti.
- Starostne omejitve in odmerki: Ponudniki morajo dosledno upoštevati navodila – tablete se dajejo samo osebam do 40 let, nosečnice in doječe matere prav tako dobijo tablete (prednostno), otroci pa prilagojen odmerek. Ob morebitni nejasnosti naj se obrnejo na zdravstveno osebje, ki bo prisotno na razdelitvi. Ključno je preprečiti, da bi kdo vzel tableto, če to ni potrebno – jasna mora biti komunikacija, da se profilaksa izvaja *samo* ob uradnem pozivu.

Tablete joda niso vnaprej razdeljene turistom, ker se ne smejo jemati preventivno. Zato se pričakuje nekaj logističnega izziva ob takem dogodku – veliko ljudi bo želelo tableto čim prej. Dobro je, da turistični ponudniki vnaprej pripravijo informativno gradivo (v več jezikih) o tem: kaj je KI tabletko, zakaj se jemlje, da ščiti samo ščitnico in ne pred drugimi sevanji, da naj jo ne vzamejo, če ni odrejeno itd. To gradivo se lahko razdeli ob prijavi v hotel v času povečane mednarodne napetosti ali ob vaji.

6.4.2 Zaklanjanje turistov

Ukrep zaklanjanja smo opisali pri 4.4. Tukaj povzemamo operativne korake ob razglasitvi splošne nevarnosti zaradi radiološkega oblaka:

- Objava ukrepa: Sirene z znakom neposredna nevarnost (zavijajoč zvok sirene, trajajoč eno minuto) in obvestila po radiu/TV pomenijo, da mora vsak poiskati zavetje v zaprtem prostoru. Turistični ponudniki morajo imeti plan, kje se lahko zaklonijo vsi njihovi gosti:
- Hoteli: goste pustijo v sobah (če so v pritličju, morda bolje v 1. nadstropju), lahko pa tudi v notranjih hodnikih, če bi bilo nevarno razbitje oken.

- Kamp: vsi gosti gredo v najbližji trdni objekt – to so običajno sanitarije (betonska zgradba), recepcija, morda restavracija. Če je premalo prostora, se uporabi še npr. klet šole ali občine, če je blizu.
- Javni objekti v občini: Osnovna šola in vrtec (OŠV Ankaran), Medgeneracijsko središče, občinska dvorana – vse to se lahko odpre za turiste, ki ne najdejo drugega zaklona (npr. dnevni obiskovalci na prostem). Občina bo te objekte pripravljala, turistični delavci pa usmerjajo ljudi tja, če opazijo koga zunaj.
- Nadaljnji ukrepi:
 - Takoj ko so vsi na varnem, se zaprejo vsa okna in vrata v prostoru. Pri tem pomagajo zaposleni – npr. hišnik hotela poskrbi za skupne prostore, sobarice preverijo hodnike itd.
 - Izklop klim/mehanskega prezračevanja: Posebej v modernih hotelih s centralno klimo je nujno preklopiti na recirkulacijo ali izklopiti dovod zunanjega zraka.
 - Čakanje v prostoru do preklica: Gostom in osebju se jasno pove, naj ne zapuščajo prostora, dokler ne dobijo uradnega dovoljenja. To lahko traja tudi več ur. Vmes je pomembno ohranjati mir. Zaposleni organizirajo osnovno oskrbo – razdelijo vodo, kak prigrizek, po možnosti omogočijo spremljanje radijskih/TV novic.
 - Večjezična navodila: Kot že poudarjeno, morajo turistični deležniki imeti vnaprej pripravljene letake ali obvestila v tujih jezikih, ki razložijo: kaj je zaklanjanje, zakaj je nujno, da ni nevarno biti v stavbi, da naj ne odpirajo vrat po nepotrebnem ipd.. Tako so tudi tujci informirani in manj prestrašeni.

Štab CZ bo med ukrepom zaklanjanja zagotavljal obveščanje preko medijev (kako dolgo še, kaj merijo). TIC bo te informacije posredoval tudi hotelskim receptorjem, da jih ti lahko posredujejo gostom.

Najverjetnejši scenarij je, da bodo turisti, ki bi želeli oditi (npr. tujci v avtomobilih), pozvani, naj ostanejo, kjer so, saj je potovanje lahko bolj tvegano. Če bi se kljub temu kdo samoiniciativno odločil zapustiti destinacijo med radiološko nevarnostjo, mu tega ne moremo preprečiti, a pomembno je, da razume posledice (vožnja skozi morebiten oblak = slabše kot ostati v zaklonu). Zato bo komunikacija poudarjala: naj ostanejo, kjer so, ker je tam poskrbljeno zanje in je bolj varno, "Stay indoors, stay safe".

6.5 Nesreča zrakoplova

6.5.1 Scenarij: nesreča na morju

Ob strmoglavljenju letala v morje v bližini Ankarana (bodisi manjšega letala, helikopterja ali celo potniškega – npr. v koridorju proti Trstu):

- Iskanje in reševanje na morju je v domeni državnih služb: aktivira se državni načrt iskanja in reševanja na morju, pri čemer vodita akcijo *Slovenska vojska* (helikopterji, mornariška enota) in *Policija* (postaja pomorske policije Koper), po potrebi tudi *Uprava za pomorstvo*, v določenih primerih je zaprosena tudi mednarodna pomoč. Lokalno je pomembno predvsem to, da reševalna akcija poteka v bližini Ankarana in se lokalne turistične ladje, ladje obiskovalcev ali čolni se ne smejo vključevati v akcijo brez izrecnega dovoljenja ali približevati kraju nesreče.
- Vloga lokalnih ponudnikov/lastnikov plovil: turistična ali zasebna plovila ali potapljači, ki niso del uradnih pristojnih služb, lahko pomagajo samo, če vodja intervencije to zahteva. Sicer morajo ostati na varnem. V praksi to pomeni: če policija zaprosi potapljače kluba za pomoč pri iskanju, lahko to storijo pod njihovim nadzorom; nikakor pa ne smejo delovati sami brez koordinacije. Takšno samoiniciativno posredovanje je prepovedano tako iz pravnih razlogov kot zaradi varnosti (lahko postanejo dodatne žrtve).
- Umik kopalcev in radovednežev: Če letalo pade blizu obale ali plaže (recimo pred plažo v Valdoltri), je takojšnja naloga reševalcev iz vode in policije oz. drugih pristojnih oseb, da umaknejo vse kopalce iz vode. Voda lahko vsebuje gorivo, razbitine; poleg tega mora biti prosta za reševalce. Del obale, kjer se zbirajo ljudje, se zapre – radovedneže, ki bi morda želeli gledati, se pozove in usmeri na varno razdaljo. Turistom se svetuje, naj se vrnejo v svoje namestitve ali na območja na varni razdalji.
- Psihološka pomoč na kraju: Tudi če letalo pade v morje, bodo morda potniki (če so rešeni ali trupla) prineseni na obalo. To je za navzoče zelo travmatično. Na teren bo zato poslana ekipa za psihološko podporo čim prej. Turistični delavci naj poskrbijo, da se radovedni gostje ne zadržujejo v bližini kraja nesreče.

V takem primeru destinacija predvsem podpira intervencijo: zagotovi logistiko (npr. prostor v Ankaranu, kamor se začasno namesti rešene ali trupla), hrano/pijačo za reševalce, sodeluje pri komuniciranju. Pomembno je tudi, kako destinacija potem ravna: čiščenje morebitnih razbitin, organizacija spominskega obeležja (če je treba) in pomiritev gostov, da so varni.

6.5.2 Scenarij: nesreča na tleh

Če bi zrakoplov (npr. manjše letalo ali helikopter) padel neposredno na naseljeno ali turistično območje Ankarana, so prioritete funkcije naslednje:

- Reševanje in gašenje: Takoj se aktivirajo gasilci (JZ GB Koper in PGD Hrvatini) za gašenje požara in izvlačenje ponesrečencev ter NMP (nujna medicinska pomoč) iz ZD Koper in SB Izola za oskrbo ranjenih. To ima absolutno prednost; vse ostalo (vključno z morebitnim varstvom narave) počaka.
- Policijsko zavarovanje območja: Policija bo takoj vzpostavila kordon okoli kraja nesreče in zaporo dostopa. To pomeni, da nikogar ne spusti blizu, razen intervencijskih služb. Turistični delavci morajo to razumeti in spoštovati ter poskrbeti, da navodila pristojnih služb spoštujejo tudi njihovi gosti.
- Aktiviranje enote za identifikacijo mrtvih: V primeru večjega števila žrtev bo država poslala posebno ekipo (operativna odzivna ekipa za mrliške nesreče »DMORT«), ki bo na kraju pomagala pri identifikaciji in urejanju posmrtnih ostankov. Ta dejavnost poteka ob strani, pomembno pa je, da se turistom o tem ne razlaga podrobno, da se jih ne po nepotrebnem vznemirja.

Vloga turističnih ponudnikov v bližini kraja nesreče je:

- Olajšati dostop intervencijskim službam: Če se nesreča zgodi znotraj resorta ali blizu, morajo zaposleni hitro odmakniti vsa vozila in ovire na dovoznih poteh, odkleniti zapornice, odpreti dodatne prehode – skratka, narediti široko pot za gasilska in reševalna vozila. To lahko rešuje življenja, saj vsaka minuta šteje.
- Pomoč pri evakuaciji turistov iz ogroženih objektov: Če del hotela ali kampa zagori zaradi padca letala, bo vodja intervencije (npr. gasilski poveljnik) odredil evakuacijo preostalih gostov. Osebe mora organizirano evakuirati vse turiste iz ogroženih in sosednjih objektov, jih zbrati na varnem zbirališču ter preveriti, da nihče ni ostal notri. Na podlagi napotkov pristojnega osebja turiste usmerijo naprej v objekt, ki je predviden za take primere (npr. v drug hotel ali v šolo, odvisno od situacije). Pomembno je, da to naredijo hitro, brez panike in ne ovirajo profesionalnih reševalcev.
- Ne premikajo razbitin: Zaposleni ali navzoči naj ne poskušajo pospravljati delov letala ali se dotikati česar koli na kraju nesreče – vsako premikanje razbitin je prepovedano iz preiskovalnih razlogov. Tudi če kak kos leži na dvorišču, ga pustijo, dokler policija ne dovoli odstranitve.

Ko je situacija pod nadzorom (požar pogašen, ranjeni odpeljani), nastopi faza preiskave in čiščenja, ki lahko traja ure ali dni. Za turistično destinacijo to pomeni logistični in komunikacijski izziv:

- Komunikacijski načrt (PR po nesreči): Občina (župan, poveljnik CZ) komunicira z javnostjo, TIC Ankarana v sodelovanju z Občino Ankarana komunicira s turističnimi ponudniki in nudi informacije turistom, ki potrebujejo pomoč. To vključuje:
 - Obveščanje medijev in javnosti: dati izjavo, kaj se je zgodilo, koliko je žrtev (če je potrjeno), da so reševalne službe na delu. Zagotoviti, da destinacija izvaja vse potrebno. To naredita župan ali poveljnik CZ, TIC pa poskrbi za prevod in objavo na kanalih Visit Ankarana, da tudi tuji turisti dobijo informacijo.
 - Usmerjanje turistov k uradnim virom informacij: Goste je treba opozoriti, naj spremljajo uradna obvestila pristojnih služb (npr. na občinski spletni strani, na recepciji).
 - Disciplina pri objavljanju: Turistični ponudniki in njihovi zaposleni naj se vzdržijo samostojnega objavljanja fotografij ali informacij o nesreči na svojih omrežjih, zaradi spoštovanja zasebnosti žrtev. S tem se prepreči tudi morebitno širjenje netočnih informacij in širjenje panike. Vsa komunikacija mora biti bo centralizirana, s čimer morajo biti turistični delavci seznanjeni.
 - Nadaljnja oskrba turistov: Če je hotel uničen in gostje nimajo kam, bo občina zanje uredila nastanitev (v sodelovanju z drugimi ponudniki – npr. proste kapacitete v bližnjih krajih). Skrbeti je treba tudi za psiho-socialno pomoč gostom, ki so doživeli travmo. Verjetno bodo predčasno zapustili destinacijo, a pomembno je, da odidejo z občutkom, da je destinaciji mar zanje in da so jim stali ob strani v nesreči.

Za destinacijo je letalska nesreča kritična tudi z vidika ugleda; a v prvih trenutkih nesreče so prioritete reševanje in skrb za prizadete. Destinacija lahko kasneje izkaže sočutje in spoštovanje (npr. z spominskim obeležjem), a v operativnem smislu je najpomembnejše, da se vse opravi profesionalno in humano.

7. Komunikacija z gosti in javnostjo v kriznih razmerah

7.1 Komunikacijski kanali in jeziki

Učinkovita komunikacija je ključna, da se turisti v kriznih razmerah pravilno in pravočasno odzovejo ter ostanejo mirni. Treba je upoštevati, da je v destinaciji Ankarana med turisti tudi velik delež tujih gostov (italijansko, nemško, angleško govoreči, pa tudi drugi). Zato se uporablja kombinacija več komunikacijskih kanalov in zagotavlja večjezičnost sporočil:

- Spletne strani: Uradna spletna stran Visit Ankaran (turistični portal) bo v kriznih situacijah ažurirano objavljala obvestila o nevarnostih, ukrepih, zaporah in podobno v vsaj 4 jezikih (SLO/ITA/DEU/ENG). Vsebina bo usklajena z občinsko spletno stranjo (Občina Ankaran) in državnim portalom SOS112, da ni nasprotujočih informacij.
- Družbena omrežja: Profila Visit Ankaran na Facebooku in Instagramu sta pomembna kanala, saj mnogi turisti sledijo tem družbenim omrežjem. Preko njih se delijo kratka obvestila, opozorila in nasveti, prav tako v več jezikih. Ponudniki naj delijo te uradne objave, namesto da pišejo svoje – da je sporočilo enotno.
- Kanali večjih ponudnikov: Nekateri resorti imajo interne kanale – npr. mobilno aplikacijo za goste, interne info-zaslone, sisteme za SMS sporočila. Te je treba uporabiti – npr. nastanitev lahko pošlje "push notification" vsem gostom, ker ima njihove podatke, a vsebina naj bo enaka kot v uradnih sporočilih občine (pridobljeno preko TIC).
- Fizična obvestila: Klasična, a še vedno učinkovita – natisnjeni lističi ali table z obvestili. V kriznih razmerah se namestijo na recepcijah, v avlah hotelov, na oglasnih deskah, pri vhodih na plaže, v kampu itd.. Ta morajo biti pregledna, v več jezikih, z datumom/uro objave in podpisom (logotip občine/CZ, da deluje uradno).
- Osebna komunikacija: Eden najboljših kanalov je tudi neposreden stik. Receptorji, animatorji, vodniki in reševalci iz vode morajo biti usposobljeni, da ob nevarnosti osebno obvestijo goste v njihovi bližini in jim podajo navodila. Na primer, reševalec na plaži z megafonom v treh jezikih sporoči, naj vsi zapustijo plažo; receptor ob klicu CZ v hotelu takoj pokliče vse sobe (ali tiste z ogroženimi gosti) in jih opozori na ukrep.

Vsa ključna obvestila morajo biti vsaj v slovenščini, italijanščini, angleščini in nemščini. Pri prevodih je pomembno, da se uporablja usklajena terminologija – torej iste besede, kot jih uporabljata URSZR in občina v uradnih objavah. Na primer, izraz "*zaklanjanje*" ali "*jodna profilaksa*" se ne prevaja opisno po svoje, ampak se uporabi ustrezen tujejezični termin ali razlaga, ki so jo odobrili strokovnjaki (morebitna pojasnila v oklepaju). S tem se izognemo zmedi. V komunikaciji je treba tudi paziti, da se izogiba nejasnim formulacijam. Pomembno je, da so sporočila pomirjujoča, a resnična.

Alarmiranje in uradno obveščanje o nevarnostih se izvajata izključno preko občinskih sistemov zaščite in reševanja (sirene, URSZR, občinski kanali, policija, gasilci). Turistični ponudniki ne izvajajo lastnega alarmiranja, temveč posredujejo informacije gostom na podlagi uradnih sporočil občine in CZ.

7.2 Vloga TIC Ankaran

Turistično informacijski center (TIC) Ankaran ima med krizo osrednjo informacijsko in koordinacijsko vlogo na terenu za zadeve, povezane z informiranjem turističnih ponudnikov in turistov:

- TIC deluje kot informacijsko središče za turiste v času krize. To pomeni, da lahko tja pridejo ali pokličejo turisti, ki potrebujejo dodatne informacije. TIC mora biti zato opremljen z vsemi najnovejšimi podatki, ki jih pridobi od štaba CZ, in imeti osebje, ki zna razložiti situacijo v več jezikih.
- TIC je kanal za prenos uradnih informacij: Ko občinski štab CZ pripravlja obvestila, jih praviloma posreduje TIC-u, ta pa jih dalje distribuira turistom in ponudnikom. TIC zagotavlja, da so sporočila konsistentna in prevedena. Prav tako se iz TIC-a povratno posredujejo občini informacije o potrebah turistov in stanju na terenu.
- TIC kot točka za pomoč turistom: tam lahko turisti dobijo konkretna navodila za ravnanje (npr. zemljevid poti za evakuacijo, navodila za uporabo jodnih tablet, zloženke o prvi pomoči), informacije o zaprtih cestah, zaporah, nadomestnih prireditvah itd. Če turisti potrebujejo posebne kontakte – npr. telefonske številke bolnišnice, policije ali svoje ambasade – jim jih TIC zagotovi na enem mestu. V ta namen TIC vnaprej pripravi seznam pomembnih števil za tuje turiste (konzularna predstavništva, turistične informacijske točke drugih mest itd.).
- TIC se v kriznem času intenzivno usklajuje z drugimi akterji: je del kontaktne točke za turizem v štabu CZ, povezan je s turističnimi ponudniki (prek telefona, WhatsApp skupine ali radijske zveze), sodeluje z drugimi sodelavci oz. oddelki Javnega zavoda Ankaran in seveda upravlja digitalne kanale Visit Ankaran.

TIC ima torej dvojno vlogo – na zunaj je obraz destinacije do turista v stiski, navznoter pa operativni del kriznega štaba. Kadrovsko mora biti zato v času sezone dovolj okrepljen in tehnično opremljen.

Če TIC zaradi same nesreče ne more delovati v svojih prostorih (npr. če je lokacija ogrožena), občina vzpostavi nadomestni TIC – npr. premični info center (kombi) na varnem območju, kjer lahko turisti vseeno dobijo informacije.

8. Zagotavljanje osnovnih pogojev za življenje turistov

Hude nesreče lahko povzročijo, da normalna oskrba v destinaciji za nekaj časa pade. Lahko pride do pomanjkanja hrane, pitne vode, nastanitvenih zmogljivosti (če so objekti poškodovani) in do potreb po zdravstveni pomoči. Ankaran ima omejene kapacitete, zato je v takih primerih nujno sodelovati z okolico in organizirano pristopiti k zagotavljanju osnovnih življenjskih pogojev za turiste, ki so obtičali v krizi.

Če nesreča traja dlje časa ali povzroči večje motnje, načrt predvideva naslednje ključne ukrepe:

- Hrana in voda: Občina in štab CZ poskrbita v sodelovanju z Marjetico Koper (lokalno komunalno podjetje), Rižanskim vodovodom Koper (oskrba z vodo), humanitarnimi organizacijami *Rdeči križ* in *Karitas*, pa tudi z lokalnimi gostinskimi ponudniki, da se zagotovi nujna prehranska oskrba turistov. To lahko pomeni, da se organizira skupno kuhanje obrokov (poljska kuhinja CZ) ali razdeljevanje paketov hrane. Pitna voda se dovaža v cisternah, če je vodovod onesnažen ali poškodovan. Posebej pomembno je to v kampih, kjer nimajo lastnih zalog – tam je treba čim prej vzpostaviti točke z ustekleničeno vodo in suhim obrokom, če gostje ne morejo sami nabaviti hrane zaradi zapor.
- Namestitve: Če so nekateri nastanitveni objekti poškodovani ali neuporabni (po potresu, požaru, poplavi), je treba goste iz teh objektov premestiti v druge namestitve v destinaciji. Na primer, če je en del hotela uničen, se goste namesti v preostale hotele ali v sobe pri zasebnikih, ki so na voljo. Pri tem pomaga TIC oz. destinacijska organizacija, ki imata pregled nad kapacitetami. V primeru, da je potrebna evakuacija večjega števila turistov iz drugih območij (recimo iz sosednje občine), ima Občina Ankaran predvidena sprejemna mesta in začasne namestitve:
 - Lazaret – parkirišče ob občinski upravi (lokacija, kjer se lahko postavijo šotori ali parkirajo avtobusi; v bližini je občinska stavba za zavetje),
 - Sv. Katarina – parkirišče ob nogometnem igrišču, prav tako primerno za zbirno mesto več ljudi na prostem,
 - igrišče OŠV Ankaran – šolsko igrišče in notranja telovadnica lahko služita kot sprejemališče in začasno zatočišče. Če bi šlo za res večja števila, se lahko uporabijo tudi kapacitete izven občine (dogovor s Koprom ali Izolo). Pomembno je, da so ti načrti pripravljeni in da turistični ponudniki vedo, da lahko občina zaprosi za njihovo pomoč (npr. kamp naj odstopi nekaj parcel za postavitev šotorov Rdečega križa).
- Zdravstvena in psihosocialna pomoč: V primeru množičnih poškodb ali zdravstvenih težav med turisti se aktivira regionalni zdravstveni sistem: ZD Koper za terenske ekipe prve pomoči, SB Izola (najbližja bolnišnica) za sprejem poškodovanih, Ortopedska bolnišnica Valdoltra za specifično oskrbo, če je potrebna. Poleg tega sta Center za socialno delo (enota Koper) in humanitarne organizacije *RKS* ter *Karitas* vključene za nudenje psihološke in socialne podpore – npr. organizirajo pogovore s psihologi za prestrašene otroke, pomagajo pri navezavi stika turistov s svojci, ki so doma, itd. Posebna pozornost se posveti ranljivim skupinam: otrokom, starejšim, osebam z omejeno mobilnostjo ter pacientom zdraviških programov. Njim se zagotovi spremljevalce in po potrebi posebne pogoje (npr. dietna prehrana, miren prostor za dializo, dostop z invalidskim vozičkom v zatočišču).
- Mobilnost: V času krize se lahko pojavi potreba po organiziranem prevozu turistov. Občina v sodelovanju z redarstvom (občinsko redarstvo), policijo in koncesionarjem cestnega prometa poskrbi za:
 - Omejevanje dostopa v nevarna območja – postavijo se cestne zapore, ki pa morajo biti razumljive tudi turistom (z znaki v angleščini "Road closed – Cesta zaprta").
 - Vzpostavitev nadomestnih poti: Če je glavna pot zaprta, se promet preusmeri na alternativno (to se vnaprej načrtuje; v Ankaranu npr. ob zaporu Jadranske ceste gre promet čez Lazaret v Italijo, Milje).
 - Organiziran prevoz turistov: če javni prevoz ne deluje ali če je treba turiste evakuirati brez lastnih vozil, se lahko uvede izredni avtobusni ali drugače prevoz (kombi), ki ga zagotovi občina (ali regija). Npr. od Ankarana do evakuacijskega centra v Kopru in podobno. Turistični ponudniki naj sestavijo sezname, koliko gostov bi prevoz potrebovalo, in jih posredujejo štabu CZ, ki bo potem prevoze koordiniral s prevozniki.

Vsi ukrepi v poglavju 8 so namenjeni temu, da je tudi ob najhujših motnjah poskrbljeno za varnost turistov in da imajo dostop do osnovnih življenjskih sredstev. Za destinacijo je ključno, da ohrani ugled varne in skrbne skupnosti – tudi če so ceste poplavljenе in elektrike ni, morajo gostje dobiti vodo, hrano in streho nad glavo. Vnaprejšnje načrtovanje in sodelovanje z različnimi partnerji (komunala, humanitarnimi organizacijami, sosednje občine) zagotavlja, da se to lahko uresniči.

9. Obnova, povrnitev v normalno stanje in učenje

Krizna situacija se ne zaključi v trenutku, ko je nevarnost minila – sledi pomembna faza obnove in učenja. Ko akutna faza nesreče mine, je treba storiti naslednje korake:

- Odprava neposrednih posledic: Fizična sanacija območja mora steči takoj, ko razmere dovoljujejo. To vključuje čiščenje naplavin, odstranjevanje razbitin, dekontaminacijo, popravilo poškodovane infrastrukture ter odpravo prometnih zapor. Pri tem sodelujejo komunalne službe, gasilci, prostovoljci in tudi turistični delavci (npr. čistijo svojo okolico). Cilj je čim prej vzpostaviti videz in občutek normalnosti – očiščena plaža, delujoča cesta do hotela, ponovno vzpostavljena elektrika itd.

- Strokovna ocena škode: Občina bo imenovala komisijo za ocenjevanje škode, ki bo pregledala tudi škodo na turistični infrastrukturi. Pomembno je, da turistični ponudniki pri tem sodelujejo – nudijo podatke in dokumentacijo, saj je to podlaga za morebitno državno pomoč ali zavarovalnine. Oceniti se neposredna materialna škoda (npr. razbitih X oken, uničenih Y m² strehe, izguba prihodka zaradi zaprtja objekta za Z dni).
- Komunikacijska obnova zaupanja: Zelo pomemben del okrevanja destinacije je ponovna pridobitev zaupanja javnosti in turistov. Takoj, ko so razmere varne, je treba obvestiti javnost (prek medijev, spletnih kanalov), da je destinacija spet varna za obisk. Poudariti je treba vse izvedene sanacijske ukrepe ("plaža je očiščena in ponovno odprta, kakovost vode je preverjena in ustreza standardom"). Po potrebi se izvedejo tudi ciljne promocijske aktivnosti: npr. ponudbe "po krizi nazaj v Ankaran" s popusti, novinarske konference, kjer se pokaže obnovljeno stanje, objave zadovoljnih turistov, ki so se vrnili. Namen je presekati morebitno negativno percepcijo, ki bi nastala zaradi nesreče, in ponovno vzpostaviti normalni turistični tok.
- Analiza poteka kriznega upravljanja: Zelo dragoceno je, da se destinacija iz vsake nesreče nekaj nauči. Po zaključku se organizira evalvacijski sestanek (ali več njih) z vsemi vpletenimi turističnimi deležniki in člani CZ. Pregleda se, kaj je delovalo dobro in kaj ne. Primeri vprašanj: Ali so bila obvestila dovolj hitra in razumljiva? So se gostje držali navodil, ali je bilo veliko neupoštevanja? Ali je bila koordinacija med TIC in hoteli učinkovita ali so bile vrzeli? Vsak ponudnik naj pregleda tudi svoje interne postopke – morda ugotovi, da je treba drugače organizirati evakuacijo bazena, ker se je izkazalo, da je prišlo do zmede.
- Po tej analizi se identificirajo potrebne prilagoditve: dopolnijo se interni načrti v hotelih (npr. doda se, da bo varnostnik prevajal v ruščino za rusko govoreče goste), dopolni se občinski krizni načrt (morebiti se vključi kak nov scenarij, ki ni bil prej predviden) in popravijo se komunikacijski protokoli (morda se doda še en jezik, izboljša grafika obvestil ipd.).
- Podpora kadru: Upoštevati je treba, da so tudi turistični delavci in prostovoljci lahko utrpeli stres in posledice (npr. receptor, ki je tri dni vodil krizno situacijo v hotelu, ali animator, ki je pomagal reševati otroke). Zato se pripravi načrt, kako podpreti kadre – morda v obliki psiholoških delavnic, priznanj, nekaj dodatnih prostih dni ali kako drugače, da se ohrani njihova motivacija in dobro počutje.

Celoten proces obnove mora potekati transparentno in v duhu skupnosti. Turiste, ki so še v destinaciji po nesreči, se vključi – lahko simbolično sodelujejo pri kakem dogodku (npr. zasaditev drevesa v zahvalo za pomoč). S tem se iz negativnega dogodka izide čim bolj pozitivno: destinacija pokaže odpornost, enotnost in skrb, kar lahko celo okrepi njen ugled v dolgoročnem pogledu.

10. Usposabljanje in vaje za turistične deležnike

Da bi se vsi zgoraj opisani postopki v praksi izvedli učinkovito, je nujno redno usposabljanje in izvajanje vaj za turistične deležnike.

Glavne aktivnosti na tem področju:

- Izobraževanja in treningi: lokalna turistična organizacija organizira vsaj letno ali bienalno kratke delavnice za turistične ponudnike, kjer jih seznani z osnovami sistemov ZIR v občini, s postopki pri relevantnih nevarnostih ter s komunikacijo z gosti v krizi. Na teh usposabljanjih se, denimo, predstavi zvočni signal sirene in razloži, kaj pomeni, demonstrira uporabo gasilnega aparata, preleti tipična besedila obvestil ob nesrečah itd. Poseben poudarek je na tem, da se osebje recepcij, animatorji in drugo front-line osebje počuti suvereno v svojih nalogah ob nesrečah.
- Priprava in izvajanje simulacijskih vaj: Te so izjemno pomembne. Skupaj z občinskimi službami se vsaj občasno izvede vaja specifično za turistično situacijo. Možni primeri vaj:
 - Evakuacija hotela (npr. simulacija požara v hotelski kuhinji, goste – lahko s pomočjo prostovoljcev kot statistov – evakuirajo na zbirališče, vajo opazujejo gasilci in CZ ter nato podajo povratne informacije).
 - Zaklanjanje v kampu (na primer se dogovorijo z nekaj družinami v kampu, da ob sproženem lažnem alarmu preizkusijo umik v sanitarije; s tem se vidi, koliko časa to traja, kje so ozka grla).
 - Delitev tablet KI (organizirana kot namizna vaja ali praktično: postavijo točko in simulirajo prihod 50 turistov po tablete, da se preveri, kako evidenco voditi in večjezično komunicirati).
 - Reakcija na onesnaženje morja (v sodelovanju z gasilci in ekološkimi operativci: na morju se označi "madež", reševalci in osebje plaže vadijo zaprtje plaže, RKS postavi info točko za deljenje mask ipd.).

Pri vajah se vključujejo tudi lokalna turistična organizacija in lokalna društva, saj je pomembno, da vsi sodelujejo, kot bi v realnosti. Takšne vaje razkrijejo morebitne pomanjkljivosti (npr. da turist ne razume sirene; v kampu ni zvočnika, kar se reši z dodatnim prenosnim megafonom ipd.).

- Evalvacija vaj: Po vsaki večji vaji se naredi analiza (kot pri realni nesreči, glej poglavje 9) in na podlagi ugotovitev se dopolnijo:

- Notranji načrti ponudnikov – če je recimo vaja evakuacije hotela pokazala, da gostje niso slišali alarma v sobah, mora hotel nadgraditi sistem alarmiranja ali osebno obveščanje.
- Ta krizni načrt – če se izkaže, da kakšna situacija ni bila zajeta ali da so navodila nejasna, se ustrezno spremeni besedilo načrta.
- Komunikacijski protokoli – morda je vaja pokazala, da TIC in hoteli potrebujejo še en rezervni kanal (npr. UKV radijsko postajo), zato se to vključi v protokole, kupi opremo in usposobi ljudi.

Cilj usposabljanj in vaj je ustvariti stanje, v katerem ob dejanski nesreči vsak ve, kaj je njegova vloga in kaj se od njega pričakuje. Redne vaje tudi krepijo medsebojno zaupanje med turističnimi deležniki in reševalnimi službami, kar je neprecenljivo v resnični krizi. Poleg tega se preko vaj širši javnosti (in medijem) pokaže, da destinacija skrbi za varnost – kar ponovno pozitivno vpliva na ugled destinacije kot varne in odgovorne.

11. Sklepne določbe

Krizni načrt za turistično destinacijo Ankaran je živ dokument, ki se posodobi, ko nastopijo okoliščine, ki vplivajo na varnostni profil destinacije. Zlasti se posodobitev izdela, kadar:

- se spremenijo ali nadgradijo občinski načrti ZiR (če občina sprejme nov načrt ali spremeni obstoječega za katero od obravnavanih nesreč),
- se bistveno spremeni turistična infrastruktura ali obseg turizma (npr. zgrajen nov velik resort, odprtje nove prireditvene lokacije, povečanje kapacitet kampa ipd., kar lahko prinese nove vidike pri evakuaciji, komunikaciji itd.),
- iz dejanskih izkušenj ob nesrečah (ali izvedenih vajah) izhajajo potrebne izboljšave – vsak realen dogodek pokaže kaj novega in načrt se temu prilagodi.

Ta dokument je namenjen interni rabi v destinaciji in turističnem gospodarstvu destinacije. Uporabljajo ga lokalna turistična organizacija, kot referenčni okvir za usklajeno delovanje v kriznih razmerah, pa tudi turistični ponudniki kot podlago za pripravo svojih internih kriznih načrtov. Ne nazadnje je načrt tudi zaveza skupnosti, da bo obvarovala tako svoje prebivalce kot svoje goste v težkih trenutkih ter da bo Ankaran ostal varna in prijetna destinacija, ki se zna soočiti tudi z izzivi nesreč.