

Komunikace v krizových situacích

Jana Myrmusová

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Myrmusová**
Osobní číslo: **L11472**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Komunikace v krizových situacích**

Zásady pro vypracování:

1. Na základě studia dostupných informačních zdrojů, zpracujte teoretické východiska týkající se problematiky komunikace v krizových situacích
2. Analyzujte současný stav úrovně komunikace v krizových situacích Policie České Republiky Jihomoravského Kraje
3. Navrhněte doporučení vedoucímu k zlepšení komunikace v krizových situacích u Policie České Republiky Jihomoravského kraje

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

[1] KOVÁRNÍK, Libor a Jozef TÓTH. Policejní akce. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2009. ISBN 978-80-7251-311-6.

[2] LUKÁŠ, Luděk. Informační podpora integrovaného záchranného systému. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011. ISBN 978-80-7385-105-7.

[3] SMETANA, Marek a Dana KRATOCHVÍLOVÁ. Integrovaný záchranný systém a jeho složky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě zdravotně sociální fakulta, 2007. ISBN 978-80-7368-337-5.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavel Taraba, Ph.D.

Ústav logistiky

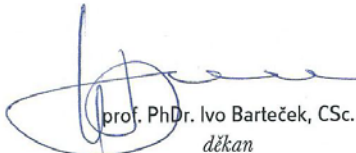
Datum zadání bakalářské práce:

21. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

9. května 2014

V Uherském Hradišti dne 21. února 2014


prof. PhDr. Ivo Barteček, CSc.
děkan




doc. PhDr. Ferdinand Mazal, CSc.
ředitel ústavu

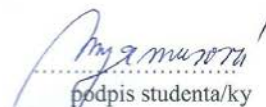
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v archivu Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti dne 5.5.2014


.....
podpis studenta/ky

ABSTRAKT

Bakalářská práce nazvaná „Komunikace v krizových situacích“ se zabývá problematikou krizové komunikace jednotlivých složek Integrovaného záchranného systému. Teoretická část je zaměřena na pojmosloví, typologii krizových situací, taktické řízení a řešení krizových událostí, popis a charakteristiku jednotlivých složek IZS, zaměřenou převážně na úlohu a roli Policie České republiky v tomto systému. Praktická část je zacílena na praktické zkušenosti v řízení krizových situací z pohledu operačních důstojníků integrovaného operačního střediska Policie ČR JmK Brno.

Klíčová slova: Integrovaný záchranný systém, komunikace, krizová situace, maják, mimořádná událost, operační středisko,

ABSTRACT

The bachelor thesis entitled "Communication in Crisis Situations" deals with the issue of crisis communication of individual components of the Integrated Rescue System. The theoretical part focuses on terminology, typology of crisis situations, tactical management and resolution of crisis events, description and characteristics of IRS focused mainly on the role and purpose of the Police of the Czech Republic in this system. The practical part aims at the practical experiences in the handling of crisis situations from the perspective of operational officers of the Integrated Operations Centre of the Police of the Czech Republic JmK Brno.

Keywords: Integrated rescue system, communication, crisis situation, beacon, extraordinary event, operational centre.

Na tomto místě bych ráda poděkovala v první řadě svému vedoucímu bakalářské práce Ing. Pavlu Tarabovi, PhD., za jeho cenné rady, připomínky a konzultace, které mi poskytoval, přičemž jeho povzbudivými slovy a pozitivním přístupem mi dodával chuť a motivaci k sepsání mé práce. Na druhém místě mé poděkování patří respondentům IOS P ČR JmK Brno za jejich vstřícnost a ochotu při vyplňování dotazníku, který byl nezbytnou a klíčovou součástí průzkumu této práce.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	12
2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	16
2.1 SLOŽKY INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU	16
2.1.1 Základní složky IZS	17
2.1.2 Ostatní složky IZS	19
2.2 OPERAČNÍ ŘÍZENÍ PŘI ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....	19
2.3 ÚKOLY A POSTAVENÍ OPERAČNÍHO A INFORMAČNÍHO STŘEDISKA IZS	20
2.4 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ	22
2.4.1 Krizová komunikace	23
2.4.2 Taktické řízení při řešení krizových a mimořádných událostí	24
3 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	25
3.1 OPERAČNÍ STŘEDISKO PČR V JIHMORAVSKÉM KRAJI	25
3.2 ROZSAH A ÚČEL ADMINISTRATIVNÍCH POMŮCEK NA OPERAČNÍM STŘEDISKU PČR	27
3.3 SYSTÉM MAJÁK	27
3.4 CHARAKTERISTIKA SYSTÉMU MAJÁK 158.....	28
3.5 PŘEDÁVÁNÍ SLUŽBY DNE.....	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	30
4 CHARAKTERISTIKA PRŮZKUMU	31
4.1 CÍLE A HYPOTÉZY PRŮZKUMU	31
4.1.1 Hypotézy průzkumu	32
4.1.2 Metodologie použitá k průzkumu	32
4.2 HARMONOGRAM PRŮZKUMU	33
5 ZÁKLADNÍ ÚDAJE ZÍSKANÉ PRŮZKUMEM	35
5.1 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO VZORKU	35
5.2 ROZDĚLENÍ OBLASTÍ, JEJICH ŘÍZENÍ A FUNKCE NA SMĚNĚ:	36
5.3 INFORMACE K OSOBNOSTI RESPONDENTŮ	36
6 ROZBOR DÍLČÍCH CÍLŮ A HYPOTÉZ	39
6.1.1 První dílčí cíl	39
6.1.2 Druhý dílčí cíl	42
6.1.3 Třetí dílčí cíl	44
6.1.4 Čtvrtý dílčí cíl	45
6.1.5 Pátý dílčí cíl.....	46
6.1.6 Šestý dílčí cíl	48
6.1.7 Vyhodnocení hlavního cíle	49
6.1.8 Doporučení	51
ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
ELEKTRONICKÉ ZDROJE	54
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	55

SEZNAM OBRÁZKŮ	56
SEZNAM TABULEK.....	57
SEZNAM PŘÍLOH.....	58

ÚVOD

Téma bakalářské práce „Komunikace v krizových situacích“ je tématem, které se dotýká celé společnosti a to převážně v době, kdy krizová situace, či mimořádná událost nastane. S postupným vývojem technologií, objevů a vynálezů, se stává, že dochází k selhání lidského faktoru, který má pak za následek havárie a nehody, ty ohrožují nejen lidské životy a zdraví, ale i majetek a životní prostředí. Rovněž změny neustálého oteplování klimatu zapříčiňuje neočekávaná sucha, kdy dochází k požárům, nebo naopak vodní živel zaplavuje oblasti. Lidstvo samo v podobě terorismu či stále rostoucí kriminality je dalším faktorem, kdy dochází ke krizovým situacím, které je potřeba řešit tak, aby možné důsledky se co nejvíce minimalizovaly. Z těchto a dalších důvodů vznikl integrovaný záchranný systém (IZS), který se modernizuje a zdokonaluje ve své funkčnosti. Jednou ze složek IZS, který sehraává svou roli a plní své úkoly je Policie České republiky (PČR). Jelikož autorka v současné době (od 1. 5. 2014) nastupuje k této složce do služebního poměru, tuto práci zaměřujeme v jedné z teoretických částí a celou praktickou část právě PČR.

Bakalářská práce se zabývá problematikou, která se úzce dotýká celé společnosti. Obsahově je bakalářská práce rozčleněna na část úvodní, teoretickou, praktickou a závěr. Přičemž snahou při psaní této práce bylo, aby praktická část úzce souvisela na část teoretickou a vzájemně se prolínala.

Teoretická část byla sepsána na základě prostudování odborné literatury, která nám umožnila proniknout do problematiky týkající se našeho tématu. Teoretickou část první kapitoly věnujeme výkladu základních pojmů, které se v bakalářské práci často vyskytují. Druhá kapitola se zabývá samotnými jednotlivými složkami Integrovaného záchranného systému, jejich úkoly a postavením v případě, nastávající či již probíhající krizové situaci či mimořádné události. V pořadí třetí kapitola je věnována samotné komunikaci v krizových situacích mezi jednotlivými složkami Integrovaného záchranného systému. Čtvrtá část je zaměřena na úlohu, roli a plnění svých úkolů a povinností ze strany Policie České republiky v rámci Integrovaného záchranného systému (IOS).

Rovněž praktickou část jsme rozčlenili do tří kapitol. První kapitola popisuje metodologii, která byla u průzkumu využita. Druhá kapitola seznamuje čtenáře této práce se vzorkem našeho průzkumu, tedy s operačními IOS PČR Brno. Třetí kapitola praktické části bakalářské práce se věnuje analýze a interpretaci vyhodnocených dat, které byly získány

pomocí průzkumu, jenž byl založen na kvantitativní výzkumné metodě. Tato metoda spočívala ve formě dotazníku, který jsme předložili k zodpovězení otázek, operačním důstojníkům Integrovaného operačního střediska Policie České republiky Jihomoravského kraje v Brně. Dotazník byl adresován operačním důstojníkům a zaměřen na jejich vlastní praktickou zkušenost a pohled do minulosti a současnosti. Kdy došlo ke sloučení v roce 2007 z Územních okresních odborů na Integrované operační středisko Policie České republiky Brno. Cílem praktické části bylo zjistit možné klady i zápory, které nastaly tímto sloučením, z nichž by pak bylo možné doporučit další možné řešení pro zefektivnění práce a postavení Policie České republiky v rámci krizové komunikace při řešení krizových situací či mimořádných událostí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Teoretickou část bakalářské práce věnujeme vymezení základních pojmů, které jsme čerpali od autorky Jelšovské [13] Oblasti krizového řízení a jeho pojmy, jako jsou psychologie krizových situací a mimořádné události se vyznačují pojmovou nejednotností. Stanovíme tak hned v úvodu základním pojmům mantinely, které jsou nezbytné pro pochopení a orientaci problematiky, již se zabýváme v naší práci.

- **Civilní ochrana** je souhrn všech postupů a činností příslušných orgánů, které úzce souvisí s danou situací. Dále sem patří různé organizace a složky obyvatelstva, provádějících, za účelem dosažení společného cíle, minimalizaci nebo odstranit negativní dopad, které zapříčinily možné mimořádné události. Nebo krizové situace na zdraví, životy lidí, majetky a životní prostředí. Hlavní zásadou je chránit obyvatelstvo před možným nebezpečím.
- **Ohrožení** je skutečnosti objektivní, ke které dochází na určitém místě, v určitém období k ohrožení. Takové hrozbě lze určitými protipatřeními úspěšně čelit. Sama hrozba může v určitých situacích významně ovlivnit emoce a chování jednotlivců a skupin, kteří byli hrozbou zasaženi a narušit tak do jisté míry fungování společnosti. Velikost možné škody a časová vzdálenost ovlivňuje míru hrozby.
- **Humanitární pomoc** je to taková činnost, která je ve prospěch obyvatelstva postiženého krizovou situací nebo mimořádnou událostí v určitém regionu, která může mít vládní či nevládní organizační charakter dobročinných spolků i jednotlivců. Velmi často se jedná o materiální pomoc, přesto však i psychosociální potřeby lidí ze zasažených oblastí by měly být respektovány.
- **Integrovaný záchranný systém** vymezuje způsob, jakým mají zainteresované složky Integrovaného záchranného systému (dále jen IZS) postupovat v průběhu realizace mimořádné události a současně stanoví průběh záchranných a likvidačních prací.
- **Konflikt** vyjadřuje současný nárok dvou či více stran, které mají opačný či rozdílný zájem, postoj a jsou ochotni o tutéž věc bojovat. Jedná se o střet dvou nebo více protichůdných sil, snah a tendencí dosáhnout společných cílů za protichůdných či vzájemně si odporujících se podmínek a postupů.

- **Krize** je označení pro situaci, při které dochází k narušení rovnováhy mezi základními charakteristikami systému. Z druhého hlediska lze chápat krizi jako okolní prostředí k dané situaci.
- **Krizová intervence** jde o odbornou metodu práce s klientem, který se ocitl v situaci, kterou prožívá osobně jako nepříznivou, zátěžovou a ohrožující. Zaměřuje se převážně na prvky, které úzce souvisejí s jeho krizovou situací (dále jen KS) a dotýkají se jeho minulosti či budoucnosti.
- **Krizová komunikace** je vzájemná výměna informací odpovědných autorit, organizací, médií, jednotlivců a skupin v období před mimořádnou událostí, běhej jejího působení i po jejím ukončení. Má mnoho dalších označení jako jsou například: komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace při riziku.
- **Krizová situace** je určité působení mimořádné události, při které se vyhláší stavy. Jedná se o stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu a válečný stav. Při krizových situacích jsou v nebezpečí a možném zničení důležité hodnoty, zájmy a statky státu a jeho občanů.
- **Krizové řízení** jedná se o souhrn postupů úzce souvisejících orgánů zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik. Dále se jedná o plánování postupů, organizování dílčích činností, realizace a kontrolu. Tyto práce se provádějí v souvislosti s přípravou na KS a řešením mimořádných událostí (dále jen MU). Na krizové řízení se dá dívat ze dvou úhlů. Z hlediska širšího se realizují obnovy a prevence. Z hlediska užšího významu se vytváří likvidační práce, přípravy a řešení krizové situace.
- **Krizové stavy** vyhláší se na základě mimořádné události, která ohrožuje životy, zdraví, majetek, nebo životní prostředí. Hejtman kraje vyhláší stav nebezpečí. Nouzový stav se vyhláší stejně jako ohrožení státu pouze pro určité části, kde hrozí mimořádná událost. Válečný stav vyhláší parlament a stejně tak ho i odvolává.
- **Likvidační činnost** jsou činnosti, které odstraňují následky a škody, jenž byly způsobeny, mimořádnou událostí.
- **Mimořádná událost** je negativní jev, jenž byl vyvolán škodlivým působením sil člověka, přírody, havárie, které mají za následek ohrožení života, zdraví, majetku či

životní prostředí. Mimořádná událost vyžaduje provedení záchranných a likvidačních prací.

- **Obnovovací práce** jsou práce, které vedou k obnovení životního prostředí jejího zachování a možného dalšího rozvíjení. V podstatě lze říci, že se jedná o činnosti, které směřují k obnově území. Obnovovací práce neodstraňují ani neminimalizují vzniklou MU a nejsou určeny k záchranným a likvidačním pracím.
- **Ochrana obyvatelstva** spočívá v plnění úkolů civilní ochrany a to zejména v opatřeních, které mají za cíl zabezpečení ochrany obyvatelstva, jeho života, zdraví a majetku.
- **Osobní pomoc** je taková činnost či služba při provádění záchranných a likvidačních prací na výzvu velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce. Osobní pomoc se rozumí i pomoc poskytnutá dobrovolně bez výzvy, je zde ale zapotřebí souhlasu nebo s vědomím velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce.
- **Psychosociální krizová pomoc** jedná se o emoční, praktickou a duchovní pomoc, která se zaměřuje na psychosociální potřeby lidí, které vznikly v souvislosti s mimořádnou událostí. Východiskem této pomoci jsou reakce lidí v době mimořádné události a následně po ní. Je jednou ze základních zvládacích složek lidského mechanismu a společenské podpory. Opírá se o psychologické poznatky, které blíže souvisí se sociální prací, krizového řízení a dílčích disciplín.
- **Psychosociální krizové potřeby** vznikají u lidí, kteří byli zasaženi MU nebo KS. Tyto specifické potřeby jsou, různorodé a mají různou délku trvání. Fyziologické potřeby a potřeba bezpečí se zde musí naplnit na prvním místě. Následovně pak mohou být uplatňovány další potřeby, jako jsou například potřeby blízkosti, akceptace, potřeba úcty nebo transcendence. Po mimořádné události v urgentní fázi jde v první řadě o ošetření zranění, ztišení bolesti, zklidnění. Následně dochází k evakuaci do bezpečí, zajištění léků pitné vody a osobní hygieny. Dále pak dodávání základních informací, které úzce souvisí s nastalou MU. Dále pak zajištění spojení a komunikace s rodinami. Dohlíží se pak na osobní bezpečí před novináři a přihlížejícími osobami. S odstupem času přichází i další potřeby osob zasažených MU například jak vznikla určitá nehoda, zabezpečení právních nároků, zapojení se do obnovovacích prací aj.

- **Věcná pomoc** spočívá v poskytování věcných prostředků při provádění záchranných a likvidačních prací na základě výzvy velitele zásahu, starosty či hejtmána kraje. Patří sem i pomoc poskytnutá dobrovolně bez výzvy, je zde ale zapotřebí souhlasu či vědomí velitele zásahu, hejtmána kraje nebo starosty obce.
- **Záchranné práce** jsou takové činnosti, které vedou k odvrácení, omezení nebo přerušení příčin bezprostředních rizik, které vznikly mimořádnou událostí. Tyto činnosti se provádí především za účelem snížení ohrožení života, zdraví, majetku a životního prostředí.
- **Zasažení lidé** je obyvatelstvo zasaženo MU nebo KS a jeho sociální okolí. Nejsou to pouze jednotlivci. Zasažena je i komunita nebo celá společnost. [13]

2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

V roce 1993 dne 19. května vznikl usnesením vlády Integrovaný záchranný systém (IZS). Až v roce 2000 nacházíme první zákon a to zákon č. 239/2000 Sb., který poprvé vymezil práva a povinnosti jednotlivým subjektům například ministerstva, organizace, ale právní i fyzické osoby.

Průlomovým obdobím, které sjednotilo a prohloubilo součinnost složek IZS můžeme označit rok 1997 a 2000, kdy Česká republika byla zasažena velkými povodněmi. Přestože všechny složky měly stejný cíl a to dosáhnout maximální rychlou a účinnou záchranu životů, zdraví a majetku, či likvidaci následků těchto mimořádných událostí, docházelo k řešení problematiky, která vyplynula z nedostatečného propojení v komunikaci mezi jednotlivými složkami. [12]

IZS není organizací, ale systémem který má nástroje na spolupráci a modeluje postupy s ostatními složkami. Je promyšlený a systematicky plánovaný, jeho hlavním úkolem je zabezpečit všechny možné zdroje, které úzce souvisí se záchrannými a likvidačními pracemi. IZS tedy vznikl na základě potřeb společného postupu, při přípravě na mimořádnou událost v nejrůznějších sférách. Nejvíce se realizuje v přípravě na vznik mimořádné události, kdy provádí současně likvidační a záchranné práce dvěma či více složkami IZS. [11]

Základní legislativou, která vymezuje integrovaný záchranný systém, je zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, který byl průlomový v oblasti koordinace záchranných a likvidačních prací. Vznikl z potřeby každodenních činností záchranářů a to zejména při složitých haváriích, nehodách a živelných pohromách, kdy je nutné organizovat součinnost všech zainteresovaných složek při realizaci záchrany osob, zvířat, majetku a životního prostředí. [12]

2.1 Složky integrovaného záchranného systému

V § 4 odst. 4 zákona 239/2000 Sb., je stanoveno, že základní složky IZS nepřetržitě zajišťují pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události. Tuto vzniklou událost vyhodnocují a činí opatření pro neodkladný zásah v místě mimořádné události. Rozmístí své potřebné síly a prostředky po celém území ČR. Z toho plyne, že základní složky IZS jsou rozmístěny po celém území České republiky a jsou schopny nepřetržitě a rychlé akceschopnosti.

Základní složky IZS podle zákona 239/2000 Sb., o IZS zajišťují pohotovost:

- příjem ohlášení vzniku MU,
- vyhodnocení MU,
- nedokladný zásah v místě MU.

Složky IZS se dělí na dvě skupiny, které jsou zahrnuty v § 4 odst. 1 zákona 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů následovně:[8]

2.1.1 Základní složky IZS

Zahrnují požární jednotky do ochrany a plošného pokrytí mezi základní složky Integrovaného záchranného systému. Znamená tedy, pokud má obec jednotku sboru dobrovolných hasičů a jsou součástí plošného pokrytí v rámci kraje, složka je tedy součástí IZS.[8]

1. Hasičský záchranný sbor České republiky

Posláním Hasičského záchranného sboru (dále jen HZS) je chránit životy a zdraví obyvatel, jakož i majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech.

Hasičský záchranný sbor České republiky podléhá ministerstvu vnitra. Je zřízen generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky. HZS ČR byl zřízen na základě zákona č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky. Jeho základní funkcí je chránit život a zdraví obyvatel. Chrání majetek před požáry a poskytuje pomoc při vzniku mimořádných událostí. HZS ČR vykonává činnost stanovenou právními předpisy, které vychází ze zákona č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a zákonem č. 133/1985 Sb., o požární ochraně. Uzavírá bližší podmínky a způsob vzájemné spolupráce se subjekty postiženými MU a to jménem České republiky [1]

2. Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany

Jsou organizovaným systémem, který je odborně vyškoleni hasiči a mají požární techniku s věcnými a potřebnými nástroji k minimalizaci a odstraňování vzniklé mimořádné události. Základním úkolem Jednotka požární ochrany (dále jen JPO) je chránit životy

a zdraví obyvatel dále majetek a životní prostředí. Nedílnou součástí jejich práce jsou Likvidační práce. [3]

3. Poskytovatelé zdravotnické záchranné služby

Na území České republiky se nachází čtrnáct územních středisek Zdravotnické záchranné služby (dále jen ZZS). Pokrývají všechny kraje a hl. m. Prahy a jsou součástí všech okresních středisek ZZS. Jejich zřizovateli jsou kraje a organizační struktura není jednotná stejně tak jejich řízení není centralizované. Neexistuje pro ně samostatný zákon pro jejich činnosti, i když jsou součástí integrovaného záchranného systému. Vychází tedy ze zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu ve smyslu pozdějších předpisů a vyhlášky Ministerstva zdravotnictví

č. 434/1992 Sb., o zdravotnické záchranné službě ve znění pozdějších předpisů.

Hlavní náplní jejich činnosti je poskytovat přednemocniční péči od okamžiku přijetí postižených osob až do předání do nemocniční péče. Provádí maximální možné lékařské postupy na místě a během převozu do nemocničního zařízení. Pro účel rychlého dostavení se na místo MU mají poskytovatelé zdravotnické záchranné služby vytvořenou síť zařízení a pracovišť ZZS. [8]

4. Policie České republiky

V oblasti týkající se bezpečnosti občanů, ochrany majetku a veřejného pořádku je Policie České republiky (dále jen PČR) výkonným orgánem státní moci. Úkoly, organizaci a oprávnění PČR řeší zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky ve znění pozdějších předpisů. O Policii ČR hovoříme jako o centrálně řízené organizaci spadající do rezortu ministerstva vnitra.

Její rámcově řídicí a organizační struktury tvoří:

- Policejní prezidium ČR,
- Správy krajů a hlavního města Prahy (14)
- okresní ředitelství (76).

Policie ČR v rámci systému IZS při mimořádných událostech především provádí tuto činnost:

- uzavírá zájmové prostory a reguluje vstup a opuštění těchto prostor,
- reguluje dopravní situaci v prostoru MÚ,
- vyšetřuje možnosti vzniku MÚ a objasňuje jejich příčinu,

- identifikace zemřelých a následné související úkoly
- řeší ochranu, bezpečnost a eliminaci kriminálních činů při vzniku MU
- poskytuje ochranu movitému a nemovitému majetku
- plní další pokyny podle velitele zásahu nebo hlavní řídicí složky IZS[3]

2.1.2 Ostatní složky IZS

Zákon 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému v §4 odst. 2 uvádí, že tyto složky IZS poskytují plánovanou pomoc na vyžádání při záchranných a likvidačních pracích. Tato pomoc poskytnuta ostatními složkami IZS musí mít písemnou dohodu, která obsahuje popis, jakým způsobem bude pomoc poskytnuta. Písemná dohoda vzniká mezi obcí s rozšířenou působností, krajským úřadem, Ministerstvem vnitra a základními složkami IZS. [6]

Jedná se o tyto složky:

- Vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil – jako příklad můžeme uvést Armádu
- Ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory – například Městská a Obecní policie
- Ostatní záchranné sbory – například Báňská záchranná služba
- Orgány ochrany veřejného zdraví – jako příklad uvádíme Hygienické stanice
- Havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby – například komunální služby
- Zařízení civilní ochrany – např. využití školní tělocvičny v případě evakuace
- Neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím – například Horská služba
- V době krizových situací také odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic.[8]

Složky IZS musí být kapacitně, kombinovaně a koordinovaně řízeny a jejich reakce musí navzájem úzce spolupracovat na vzniklou mimořádnou událost nebo krizovou situaci. Dále jsou úzce spojeny s místními úřady a dalšími spolupracujícími složkami. [12]

2.2 Operační řízení při řešení mimořádných událostí

Na operační úrovni v rámci integrovaného záchranného systému probíhá prakticky neustálá koordinace a spolupráce s operačními středisky základních složek tohoto systému, kterou zabezpečují stálé orgány pro koordinaci složek IZS tzv. „operační a informační střediska integrovaného a záchranného systému“.

Účelem spolupráce a koordinace operačních středisek složek integrovaného záchranného systému v rámci operačního řízení je:

- přijímat a zpracovávat tísňová volání či varovné zprávy o MÚ
- vysílat a soustřeďovat síly a prostředky složek integrovaného záchranného systému,
- koordinovat své postupy s postupy operačních a informačních středisek IZS.

2.3 Úkoly a postavení operačního a informačního střediska IZS

Pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému jsou operační a informační střediska IZS stálými a nepostradatelnými orgány.[8]

Povinnosti operačních a informačních středisek IZS:

- příjem a vyhodnocení informací týkající se mimořádných událostí. Za tímto účelem rovněž obsluhují tísňové linky jako je 150 a 112. Prostřednictvím těchto linek může kdokoli iniciovat systém IZS k potřebnému zásahu v případě MÚ.
- zprostředkování plnění úkolů, které ukládá velitel zásahu. Zejména žádosti související s potřebnými silami a prostředky, jakož i vyhlášení stupně odpovídajícího poplachu pro místo zásahu. Dále pak žádosti o poskytnutí osobní či věcné pomoci, které jsou potřebné k realizaci záchranných a likvidačních prací.
- plnění úkolů uložených orgány, které jsou oprávněny koordinovat záchranné a likvidační práce např. Generální ředitelství HZS ČR, Hasičského záchranného sboru kraje (dále jen HZS), hejtman kraje, starosta obce s rozšířenou působností atd.
- zabezpečovat a vyrozumívát v případě potřeby základní i ostatní složky IZS jakož i vyrozumívát státní orgány a orgány územních samospráv celků dle integrovaného záchranného systému.[7]

Oprávnění informačních a operačních středisek IZS:

Základním úkolem těchto středisek IZS je zajišťovat a podporovat nepřetržitou činnost krizových štábů. Jejich vzájemnou výměnu informací pocházející z míst mimořádných událostí. Tato vzájemná výměna informací probíhá i za okolností nespolehlivé funkce veřejných komunikačních zařízení, či nefunkčnosti elektrické rozvodné sítě atd.

Dále pak tato střediska IZS povolávají a nasazují síly a prostředky HZS a jednotek požární ochrany. Podle poplachového plánu integrovaného záchranného systému, či

podle požadavků velitele zásahu povolávají a nasazují další složky IZS. V případě nebezpečí z prodlení, varují obyvatelstvo v ohroženém území.[7]

Do kompetence operačních a informačních středisek rovněž patří:

- dokumentace záchranných a likvidačních prací, na kterých se podíleli,
- spolupráce při zpracování dokumentace integrovaného záchranného systému,
- udržování spojení s místy zásahu, s krizovými štáby a s operačními středisky základních složek IZS a ostatních složek,
- vyhlášení odpovídajícího stupně poplachu při prvotním povolávání a nasazování prostředků a sil integrovaných složek na místo zásahu,
- vyhlášení odpovídajícího stupně poplachu pro postižené území MÚ, v případě jeli na tomto území více míst zásahu,
- předávání informací organizačně vyššímu operačnímu a informačnímu středisku, při vyhlášení třetího či zvláštního stupně poplachu pro postižené území MÚ
- podle zákona o IZS při záchranných a likvidačních pracích se zapojuje do mezinárodních záchranných operací, jakož i do přeshraniční spolupráce[7]

Předávané informace cestou operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému na kraje tedy na „krizové štáby krajů“ či obce tedy „krizové štáby určených obcí“ zejména obsahují:

- výstrahy a upozornění na možnost výskytu závažných MÚ,
- informace týkající se vzniku a dalším vývoji závažné MÚ,
- informace + doplňkové informace, které se týkají spuštění varovacího systému,
- informace týkající se vyhlášení ústřední optimální spolupráce při záchranných a likvidačních prací,
- informace týkající se krizových stavů, jakož i informace o činnosti krizových orgánů,
- nabídku pomoci z vyšší úrovně,
- požadavky týkající se informací pro vyšší úroveň.[9]

Předávané informace z krajů tzn. „krizových štábů kraje“ nebo obce tj. „krizových štábů určených obcí“ cestou OPIS IZS na vyšší úroveň převážně obsahují:

- situační zprávy,
- požadavky na zajištění pomoci,

- informace vyžádané z vyšší úrovně.

Důležité je spojení místa zásahu s operačním a informačním střediskem integrovaného záchranného systému kraje. Aby tato střediska měla přehled o situaci při řešení MÚ ve svém územním obvodu, je potřebná komunikace s velitelem zásahu.[7]

Povinné zprávy mezi místem zásahu a operačním a informačním střediskem integrovaného záchranného systému obsahují údaje:

- o vzniklé a vznikající situaci v místě zásahu,
- o časových údajích týkající se zahájení, jakož i ukončení záchranných či likvidačních prací,
- o nasazení sil a prostředků složek IZS a jejich potřebě. Případně o potřebě další pomoci, činnosti složek a další osobní či věcné pomoci, která byla poskytnuta v místě provedeného zásahu,
- o stupni poplachu, který byl vyhlášen v místě zásahu,
- o změně týkající se obsazení funkce velitele zásahu,
- o průběhu záchranných a likvidačních prací, které probíhají v místě zásahu,
- o zásadních situačních změnách v místě zásahu, včetně vzniku rozsáhlých škod, újmě na zdraví či životech,
- o příjezdech a odjezdech složek na místo a z místa zásahu,
- o významných informacích poskytnutých veřejnosti.[7]

2.4 Krizové řízení

Pojem „krize“ definoval Roudný a Linhart [6] jako situaci, při které dochází k významnému narušení rovnováhy mezi základními charakteristikami systému na jedné straně a postojem okolního prostředí k danému systému na druhé straně.

Pojem „krizové řízení“ je označen souhrn řídicích činností orgánů krizového řízení, které jsou zaměřeny na analýzu, vyhodnocení bezpečnostních rizik, organizování, plánování, realizaci a kontrolní činnosti prováděné v souvislosti s:

- přípravnou fází na krizové situace a jejich řešením, nebo
- s ochranou kritické infrastruktury. [5]

Právní normy:

Základní přístupy zabezpečení bezpečnosti jsou vyjádřeny v:

Ústavě ČR (ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky),
Listině základních práv a svobod (zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod),
v Ústavním zákonu o bezpečnosti ČR (ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky).

Klíčovými zákony jsou:

Zákon č. 239/200Sb., o integrovaném záchranném systému

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů.

Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy.

Nařízení vlády č. 462/2000 Sb., k provedení § 27 odst. 8 a § 28 odst. 5 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení (Nařízení vlády č. 431/2010 Sb.).

Nařízení vlády č. 432/2010 Sb. o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury.

Vyhláška č. 498/2000 Sb. o plánování a provádění hospodářských opatření pro krizové stavy.

Charakteristické faktory krize:

- Spjatost s nějakou hrozbou
- Nejsou časté, ale mnohdy jsou obtížně předvídatelné (lokalita výskytu a čas)
- Mají téměř vždy sociální dopady a ve svých důsledcích jsou vícerozměrné, vícekritériální a je zde většinou interakce
- Následkem je výrazná mentální a emocionální zátěž, která se projevuje napětím a zmatkem
- Krize jsou zvladatelné a z hlediska řízení jejich řešení naléhavé a bezprostřední
- V krizi se rozhoduje na základě neurčitých, neúplných či konfliktních informací
- V sázce jsou velmi často důležité zájmy jednotlivých stran, cokoli určitá strana udělá, nebo naopak neudělá, může mít vážné následky a dopady.

2.4.1 Krizová komunikace

Krizovou komunikaci lze chápat jako výměnu informací. Tato výměna nastává mezi subjekty například odpovědnými autoritami, organizacemi, sdělovacími prostředky, jednotlivcem a skupinou v před MÚ, v jejím průběhu i po jejím pominutí.

Základních perspektivy krizové komunikace:

- **komunikace interní**, jenž se odehrává uvnitř organizace (složky krizového řízení, managementem a pracovníci firmy).
- **komunikaci externí**, jenž se týká vnějších vztahů organizace (obyvatelstvem skrze sdělovací prostředky).
- **komunikaci příslušníků** složek, které zasahovaly při mimořádné události jednotlivci či skupinami, jenž byli zasaženi mimořádnou událostí (zdravotnických záchranářů se zraněnými, policejní psycholog s pozůstalými, policisté s přihlížejícími atd.) [5]

Krizová komunikace a její smysl, by neměl být chápán z pohledu autorit jen jako prostředek, přesvědčující zainteresované subjekty či veřejnost, o jejich jediném možném správném řešení, či prosazování jiným způsobem jejich vlastní zájmy. Je nepřijatelné využívání poznatků krizového řízení k jakékoliv manipulaci veřejnosti. Cílem současné moderní krizové komunikace je zapojení veřejnosti nejen do příprav, ale i do realizace a hodnocení výstupů krizového opatření.

Hlavní zásady současné krizové komunikace by měly být založeny na:

- Hovořit srozumitelně s dávkou empatie
- Je důležitá čestnost, upřímnost a otevřenost
- Veřejnost akceptovat jako legitimního partnera
- Umění naslouchat posluchačům
- Důsledně naplánovat a pak i vyhodnotit proces komunikace.
- Své aktivity koordinovat a s ostatními partnery spolupracovat.
- Potřebám médií vycházet v rámci možností aktivně vstříc [7]

2.4.2 Taktické řízení při řešení krizových a mimořádných událostí

Velitel zásahu provádí v místě nasazení IZS a v prostorech předpokládaném vzniku mimořádné události koordinaci záchranných, likvidačních prací a řídí spolupráci všech složek. Vyhláší podle závažnosti stupeň mimořádné události a odpovídající poplach podle poplachového plánu IZS.

Velitele zásahu určuje zákon č. 239/200 Sb., o IZS. Nestanovuje-li jiný zvláštní právní předpis jinak, velitelem zásahu se stává nejvýše postavený pracovník jednotky PO, popřípadě funkcionář HZS s právem velení. Druh mimořádné události tedy rozhoduje velitele zásahu. [10]

3 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

V policii na území celé ČR působí určité druhy operačních středisek, které neustále navzájem mezi sebou komunikují.

Jedná se o tyto operační střediska:

- Integrované operační středisko
- Operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „operační středisko prezidia“)
- Operační střediska (odbory, skupiny) útvarů policie s celostátní působností (dále jen „operační středisko útvaru policie s celostátní působností“)

IOS má právo v souvislosti s plněním pracovních úkolů vyžadovat efektivní spolupráci a plnění dalších úkolů od různých organizačních článků krajských ředitelství policie a operační skupiny oblastního ředitelství Služby cizinecké policie.

Středisko Policejního prezidia je nejvýše postavené pracoviště v systému. Koordinuje policejní akce a opatření přesahující rámec plnění úkolů IOS a také základní úkoly a činnosti s nimi související. Zabezpečuje komunikaci mezi OS útvarů policie s celostátní působností a IOS. Operační středisko prezidia je oprávněno vyžadovat spolupráci od ostatních operačních středisek a plnění jejich dílčích úkolů.

Operační středisko útvaru policie s celostátní působností vykonává určité úkoly při zabezpečování akceschopnosti těchto útvarů policie k provádění policejních úkolů a zákroků. Zabezpečuje vazby mezi resortními a mimoresortními orgány a organizacemi. Zajišťuje komunikaci s operačními středisky ostatních útvarů policie s celostátní působností. [2]

3.1 Operační středisko PČR v Jihomoravském kraji

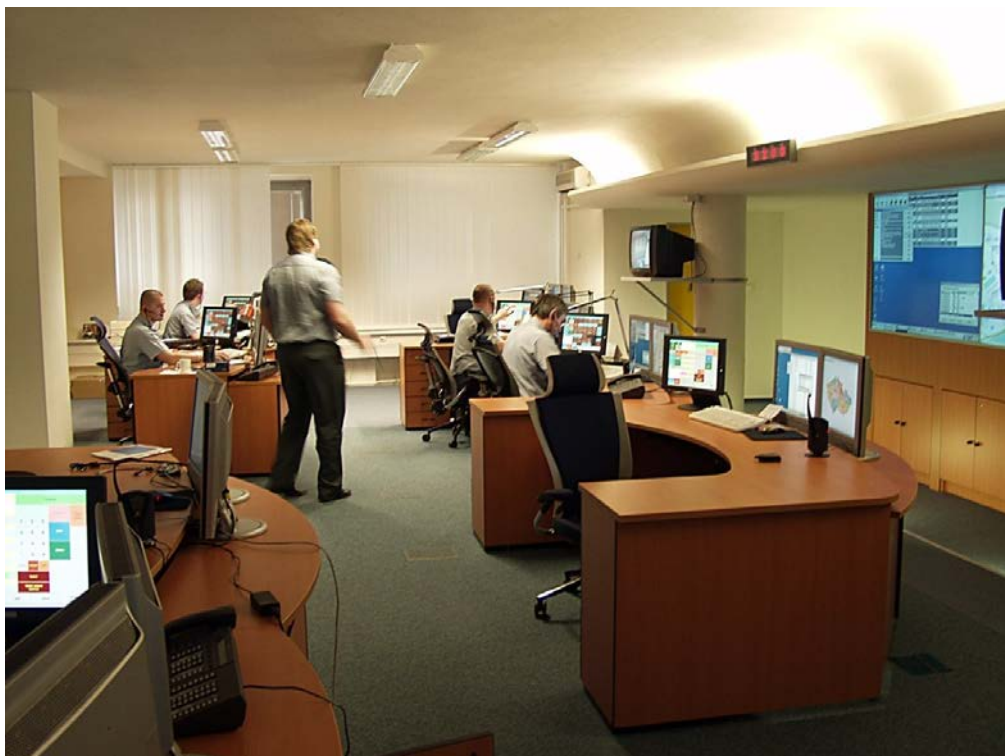
Informační operační středisko Policie České republiky (dále jen IOS PČR) je nedílnou součástí IZS. Složky IZS jsou navzájem propojeny informačními systémy po celé ČR. Operační středisko poskytuje potřebné informace policistům, kteří vykonávají službu v rámci plnění svých služebních úkolů. Tyto informace spočívají v koordinaci, řízení a prostředků při policejních akcích. V policejní a bezpečnostní činnosti zajišťuje spolupráci s dalšími útvary a subjekty složek. Zajišťuje a dává dohromady v potřebném množství data o událostech pro řízení a vedení vedoucích policistů.

A shromažďuje patřičná opatření přijatých k projednání bezpečnostní situace. Shromážděné informace ohodnotí, zařizuje jejich dodatečné upřesnění a posílá je dál vedoucím policistům nebo provádí návrh na řešení nastalé události. Vede přehled o policejních jednotkách a jejich pracovních možnostech, které má po ruce směna operačního dne.

K uskutečňování svých pracovních úkolů používá integrovaný komunikační a řídicí systém Dispečer-Maják 158 (dále jen „systém Maják 158“). Pomocí spojovací, záznamové a výpočetní techniky zařizuje nepřetržitý přenos neujatovaných informací. Dále zařizuje nepřetržitě spojení s ostatními složkami policie, k tomu využívá faxový provoz, síť internet, elektronickou poštu v síti intranet a internet.

V nepřetržitém provozu udržuje kamerový systém, různé technické zařízení pomocí něj zajišťuje plnění úkolů podle právní normy. Záznamy z technických zařízení vyhodnocují a archivuje.

OS v průběhu směny nevykonává žádné činnosti, které nesouvisí s koordinací a řízením policejních sil a prostředků. Dále nevykonává ohrožující plnění úkolů nebo úkoly jiných kolegů, tím mohou zavinit nebezpečnou událost. [3]



Obr. 1. Integrovaný operační systém Brno [zdroj vlastní]

3.2 Rozsah a účel administrativních pomůcek na operačním středisku PČR

Každý pracovník na operačním středisku Policie ČR má svého Velitele a skupinu spolupracovníků. Jedná se o třinácti člennou skupinu, kterých je na pracovišti pět a střídají se na směny noční a denní.

K plánování směn pracovníků OS používá vedoucí na operačním středisku informační systém, nebo pověřená osoba.

Pracovník na operačním středisku má v době své směny svůj stůl. Na stole má k dispozici tři obrazovky s počítačem. První obrazovka se nachází vlevo a je dotyková zadává. Slouží k zabezpečování událostí, jako jsou blokace karet, odtahy aut a další. Druhá obrazovka obsahuje systém Maják 158. Zde zadávají veškeré údaje, které probíhají během hovoru s volajícím. Jedná se například o určitou událost, kterou hlásí volající. Kde se nachází, co se stalo, telefonní číslo, jeho údaje totožnosti. Všechny údaje se zobrazují na dalších obrazovkách příslušníků, kteří souvisí s danou problematikou. Na třetím monitoru se nacházejí mapy, kde mají jasný přehled, kde se nacházejí policejní hlídky a kde se nachází volající.

Operační střediska vedou k zaznamenávání činností zejména elektronickou dokumentaci v systému Maják 158. Je to tedy přehled odeslaných a přijatých zpráv, většinou stačí evidence v elektronické podobě.

Mezi další administrativní pomůcky patří doručovací kniha. V ní se vede přehled o mimořádných pátracích akcích, přehled právě vykonávajících službu policistů (v elektronické podobě), měsíční plán pracovníků operačního střediska, evidence žádanek na vstup do evidenčních materiálů, je-li další částí standardního programového vybavení, pracovní kniha, která je zakládána v evidenci a ve které je například uváděno: předání služby dne a záznamy, informační poznámky připomínky, které nejsou podstatné k vedení v systému Maják 158, a na závěr protokol o událostech při nefunkčním systému Maják 158. [15]

3.3 Systém maják

Systém Maják 158 je provozován za účelem zautomatizování a zjednodušení administrativních činností na operačních střediscích spočívajících zejména v dokumentaci údajů (včetně osobních) týkajících se tísňových výzev, reakcích na ně a opatření přijatých

k nápravě poruchového stavu (dále jen „údaj“). Údaje jsou v systému ukládány v datové podobě. Používáním datového přenosu zpracovaných údajů, které probíhají v reálném čase mezi operačními středisky po vertikální i horizontální linii dále mezi operačními středisky a základními útvary policie a operačními středisky a hlídkami policie.

Přináší tím úsporu času ve prospěch okamžitého řídicího a rozhodovacího procesu a umožňuje rychlou koordinaci nasazení policejních sil a prostředků. [15]

3.4 Charakteristika systému Maják 158

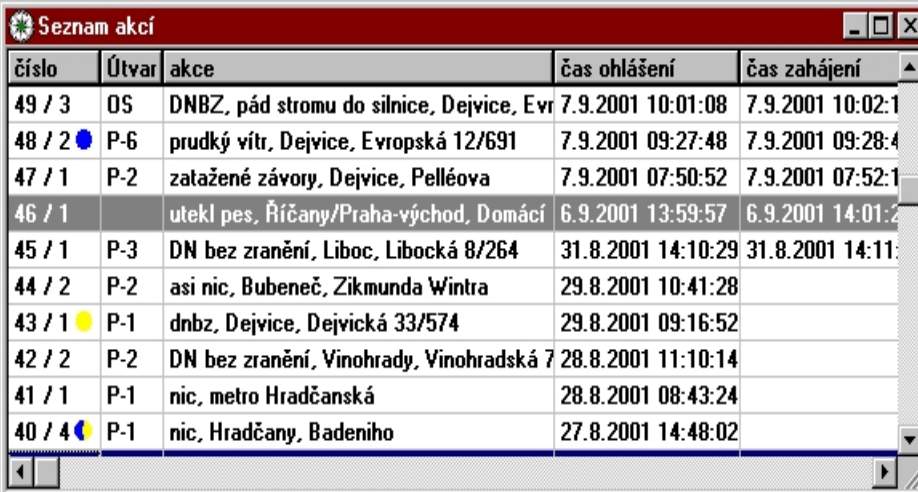
Systém umožňuje vkládat údaje včetně osobních údajů. Tyto údaje se mohou následně doplňovat, distribuovat mezi operačními středisky a základními útvary.



Obr. 2. Systém Maják 158 [15]

Přijímá datové věty zpracované telefonickými centry tísňového volání mezinárodního čísla 112. Vede evidenci uživatelů ve zvláštním adresáři. Systém umožňuje datový přenos zpracovávaných údajů do služebních vozidel policie prostřednictvím digitální radiové sítě Matra (Pegas). Pomocí využívání webového prohlížeče zprostředkovává neustálý přehled o bezpečnostní situaci na spravovaném teritoriu vedoucím služebním funkcionářům.

Systém je nainstalován na operačních střediscích a je provozován na pracovištích vybavených pro úroveň II; úroveň I a úroveň pilot. [15]



číslo	Útvar	akce	čas ohlášení	čas zahájení
49 / 3	OS	DNBZ, pád stromu do silnice, Dejvice, Evr	7.9.2001 10:01:08	7.9.2001 10:02:1
48 / 2	P-6	prudký vítr, Dejvice, Evropská 12/691	7.9.2001 09:27:48	7.9.2001 09:28:4
47 / 1	P-2	zatažené závory, Dejvice, Pelléova	7.9.2001 07:50:52	7.9.2001 07:52:1
46 / 1		utekl pes, Říčany/Praha-východ, Domáci	6.9.2001 13:59:57	6.9.2001 14:01:2
45 / 1	P-3	DN bez zranění, Liboc, Libocká 8/264	31.8.2001 14:10:29	31.8.2001 14:11:
44 / 2	P-2	asi nic, Bubeneč, Zikmunda Wintra	29.8.2001 10:41:28	
43 / 1	P-1	dnbz, Dejvice, Dejvická 33/574	29.8.2001 09:16:52	
42 / 2	P-2	DN bez zranění, Vinohrady, Vinohradská 7	28.8.2001 11:10:14	
41 / 1	P-1	nic, metro Hradčanská	28.8.2001 08:43:24	
40 / 4	P-1	nic, Hradčany, Badeniho	27.8.2001 14:48:02	

Obr. 3. Systém Maják 158 [15]

3.5 Předávání služby dne

Nová směna nastupuje do služby před začátkem nového služebního dne. Oba vedoucí směn organizují předání a převzetí služby. Podrobně se navzájem seznámí s celkovou situací, stále probíhajícími případy, v danou chvíli rozpracovanými akcemi a podobně. Zároveň sděluje, jaké postupy a rozhodnutí byly přijaty a provedeny. Zajistí předání dalších úkolů, které je nutno dále neprodleně vykonávat a zajišťovat. Dohlédne na předání vybavení a písemných dokumentů na pracovišti. Vyrozumí veškeré informace nové směně o nedostatcích na vybavení a vykonaných opatřeních k odstranění nedostatků. Nová operační směna zkontroluje provozuschopnost nainstalované telekomunikační a záznamové techniky. Provedou konečný závěr dokumentů vedených v souvislosti s výkonem služby. Do pracovní knihy zaznamenají datum a čas předání a převzetí služby a zajištěné nedostatky. [14]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CHARAKTERISTIKA PRŮZKUMU

V praktické části bakalářské práce nazvané „Komunikace v krizových situacích“ se zaměříme na komunikaci integrovaného záchranného systému ze strany policejního orgánu, konkrétně operačního řídicího centra Policie České republiky Jihomoravského kraje se sídlem v Brně. Snahou naší práce je docílit, aby praktická část úzce souvisela a současně navazovala na část teoretickou.

K průzkumu pro splnění našeho vytyčeného cíle využijeme kvantitativní metodologii, formou anonymního dotazníku, zaměřenou na charakteristiku zkoumané skupiny - vzorku, hypotézy průzkumu, na časový harmonogram a jeho postup.

Výsledky vyplývající z našeho průzkumu jsou zadokumentovány v přehledných tabulkách, z nichž dvě jsou uvedeny přímo v textu praktické části a třetí pomocná tabulka je uvedena v přílohové části této práce.

4.1 Cíle a hypotézy průzkumu

Hlavním cílem našeho průzkumu v praktické části bylo zjistit možné klady i záporné, které nastaly po sloučení územních okresních odborů v jednotné Integrované operační středisko Policie České republiky Brno (v roce 2007). Z výstupů a závěru ke kterým jsme dospěli průzkumem, je pak možné doporučit další možné řešení pro zefektivnění práce a postavení Policie České republiky v rámci krizové komunikace při řešení krizových situacích či mimořádných událostí. V závěrečné části naší práce, tento hlavní cíl, který jsme si stanovili, bude interpretován z výstupů, ke kterým jsme v průběhu našeho průzkumu dospěli.

Dílčí cíle, které nás dovedou k hlavnímu cíli, budou následující:

- Zjistit vnímání účelnosti operačních středisek v době, kdy fungovaly na jednotlivých územních odborech PČR a v době, kdy se staly součástí IOS PČR v rámci Jihomoravského kraje.
- Zjistit hodnocení systému „Maják“ a jeho funkčnost ze strany respondentů.
- Zjistit funkčnost technického komunikačního zařízení.
- Zjistit výhody a nevýhody ve vzájemné komunikaci mezi jednotlivými složkami IZS.
- Zjistit rozsah cizojazyčných znalostí respondentů.

- Zjistit od respondentů možné návrhy a podněty pro zlepšení fungování celého IOS PČR.

4.1.1 Hypotézy průzkumu

- **Hypotéza H₁:** Předpokládáme, že většina respondentů shledává sloučení IOS Brno kladně než záporně a že vnímá tento postup jako přínos pro IZS.
- **Hypotéza H₂:** Předpokládáme, že většina respondentů vnímá předávání služby mezi směnami jako bezproblémovou.
- **Hypotéza H₃:** Předpokládáme, že systém „Maják“ je ze strany respondentů hodnocena kladně, než záporně.
- **Hypotéza H₄:** Předpokládáme, že respondenti hodnotí kvalitu technického komunikačního zařízení spíše kladně než záporně.
- **Hypotéza H₅:** Předpokládáme, že převládají pozitiva, kdy operační střediska byla funkčnější a efektivnější na jednotlivých územních odborech, převážně co se týče místní znalosti regionu ze strany operačních důstojníků.
- **Hypotéza H₆:** Předpokládáme, že v rámci součinnosti v komunikaci jednotlivých složek IZS existuje minimum negativních postojů, ze strany respondentů.
- **Hypotéza H₇:** Předpokládáme, že většina respondentů aktivně ovládá minimálně jeden cizí jazyk, kterým by se dokázala domluvit s cizím státním příslušníkem.
- **Hypotéza H₈:** Předpokládáme, že respondenti mají svá hlediska a náměty ke zlepšení funkčnosti komunikace a řízení IOS PČR.

4.1.2 Metodologie použita k průzkumu

Výhodou kvantitativního průzkumu podle Kozoně [4] je možnost přesného a jednoznačného vyjádření zkoumaných údajů a výsledků v podobě čísel. Nevýhodou však je anonymita, která může respondenty svádět k neúplným či nepravdivým odpovědím.

K problematice týkající se daného průzkumu byla použita kvantitativní metoda formou anonymního dotazníku. Nejprve jsme pomocí dotazníku v jeho úvodní části zjišťovali údaje týkající se osobnosti respondenta, jako je zjištění pohlaví, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání, atd. Dále pak již dotazník obsahuje sedmáct konkrétních otázek, přičemž šestnáct otázek je položených ve formě uzavřených dotazů s možností výběru několika možných odpovědí. Jeden (poslední) dotaz jsme ponechali jako otevřenou otázku, kde dáváme možnost našim respondentům vyjádřit se ke svým návrhům a námětům, které

by umožňovali efektivnější komunikaci v krizových situacích v rámci IZS a současně v rámci komunikaci s příslušníky PČR, při výkonu jejich služebního úkolu.

Dotazník byl sestaven tak, aby bylo možné z uvedených odpovědí analyzovat a následně interpretovat výstupy a závěry, k nimž jsme v průběhu našeho průzkumu dospěli.

Autorka dotazníku, se osobně dostavila na operační středisko PČR v Brně, kde byla představena vedoucím operačního střediska dalším službu vykonávajícím operačním důstojníkům. Těmto ve zkratce podala informace o záměru a důležitosti jejího průzkumu v podobě předloženého dotazníku. Bylo zdůrazněno, jeho dobrovolné vyplnění, které je anonymní a utvrdila zaměstnance, že získané informace budou použity pro její průzkum upotřebitelný k vypracování praktické části bakalářské práce. Zbylé tiskopisy dotazníku byly předány vedoucímu operačního důstojníka, který přislíbil tyto dotazníky předat dalším operačním důstojníkům, kteří v době autorčiny návštěvy měli pracovní volno, při jejich nástupu do zaměstnání.

4.2 Harmonogram průzkumu

Průzkum jsme rozdělili do dvou etap:

1) Etapa přípravná (teoretická), která byla součástí nastudování odborné literatury a seznámením se s danou problematikou. Tato příprava byla rovněž součástí teoretické části bakalářské práce. V této etapě bylo potřebné vytyčit si dané cíle průzkumu jako je vzorek průzkumu, formulace hypotéz a ujasnit si metodologii, která nás dovede k vytyčeným dílčím a hlavnímu cíli našeho průzkumu.

2) Praktická část a její časový harmonogram:

- zhotovení dotazníku – 1 den
- vyplnění a sběru dotazníku – 14 dní
- vyhodnocení získaných informací – 14 dní
- vyhotovení tabulek a grafů – 7 dní
- interpretace získaných informací, které byly zaevidovány do tabulek a zpracovány do grafické podoby – 7 dní
- vypracování praktické části bakalářské práce s jejím závěrem – 14 dní

Časový harmonogram byl v průběhu naší práce dodržen, přičemž bylo respondentům rozdáno 70 dotazníků. Vráceno ke zpracování a vyhodnocení bylo doručeno 66 dotazníku-

to je procentuálně vyjádřeno 94%, z čehož dva dotazníky byly neúplně vyplněny a nebyly použity k dalšímu zpracování. Naše vyhodnocení tedy vyplynulo z 64 to je 91% dotazníků, které jsme zaznamenali do přehledných tabulek, které v následující kapitole a jejich podkapitolách budou interpretovány.

5 ZÁKLADNÍ ÚDAJE ZÍSKANÉ PRŮZKUMEM

V této praktické části bakalářské práce jsou zaznamenány nejprve otázky z dotazníku, které se týkají osobnosti respondentů, které jsme zaznamenali do přehledných tabulek. Dále pak dotazník pokračuje v pokládání otázek s možným výběrem odpovědí. Otázky jsou pokládány v pořadí, v jakém byly dotazovaným respondentům pokládány a následně jejich počty v číselné podobě a procentuálním vyhodnocení jsou uvedeny v pomocné, přehledné tabulce, která je součástí příloh této bakalářské práce.

Z tabulek a zapsaných dat, jsme se postupně dopracovávali k odpovědím na předem vytyčené dílčí cíle, které nás dovedli k hlavnímu zadanému cíli. Dále hypotézy, které jsme předem deduktivní metodou stanovili, jsou úzce provázány s dílčími cíli, budou vyvráceny, či naopak potvrzeny.

5.1 Charakteristika zkoumaného vzorku

Vzorkem pro naše účely průzkumu bylo zvoleno Integrované operační středisko Policie České republiky se sídlem v Brně, které je nedílnou součástí celého IZS Jihomoravského kraje.

IOS PČR Brno je rozčleněno na okresy Brno město, Brno venkov, Blansko, Vyškov, Břeclav, Znojmo, Hodonín.



Obr. 4. Mapa Jihomoravského kraje [15]

Počet sloužících operačních důstojníků se skládá z 59 mužů a 11 žen, kteří slouží v nepřetržitém pracovním provozu dvanácti hodinové směny (denní a noční). Celé operační středisko je rozděleno do pěti směn. Každá směna má vedoucího operačního důstojníka, přičemž na každé směně je celkem (včetně vedoucího operačního důstojníka) čtrnáct operačních důstojníků, kteří řídí a koordinují jednotlivé výše uvedené oblasti.

5.2 Rozdělení oblastí, jejich řízení a funkce na směně:

- **Velitel směny** - 1 operační důstojník, který zodpovídá, koordinuje a řídí svou směnu.
- **Brno město** - 3 operační důstojník. Jelikož v samotném Brně městě je oproti dalším okresním městům v JmK zvýšený nápad trestné činnosti, je logické, že toto město nemůže jako operační důstojník řídit pouze jeden člověk.
- **Brno venkov** - 1 operační důstojník
- **Hodonín** - 1 operační důstojník
- **Břeclav + Znojmo** - 1 operační důstojník
- **Blansko + Vyškov** - 1 operační důstojník
- **Doprava D1 a D2** - 1 operační důstojník
- **Příjem linky 158** - 3 operátoři. V případě, přetížení těchto tři linek v rámci zvýšeného hlášení ze strany volajících „nabírat a předávat“ získané hlášení, přebírá činnost linky 158 některý z operačních důstojníků, který je právě tzv. „volný“.
- **Krize** - 1 operační důstojník. Krize se využívá v případě, kdy nastane mimořádná událost, krizová situace, či v případě AKCE (dopravní bezpečnostní akce, pátrací akce, demonstrace, hokej, fotbal atd.), kde je zapotřebí komunikace na volném kanálu vysílacích přijímačů PEGAS.
- **PCO** – 1 odpovědný důstojník
- **Lustrace** – 1 odpovědný důstojník

5.3 Informace k osobnosti respondentů

Úvod našeho dotazníku, se týkal několika otázek, které se týkali osobnosti našich respondentů. Zajímalo nás pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, délka praxe u PČR, jakož i délka praxe operačního důstojníka na IOS PČR v Brně a možná praxe operačního důstojníka na územních odborech PČR. Jak bylo již výše zmiňováno, čerpali jsme veškeré data z 64 vyplněných dotazníků, které byli pro náš výzkum použitelné.

Tab. 1: Informace o návratnosti a upotřebitelnosti dotazníků

DOTAZNÍK	Muži	Ženy	CELKEM
Rozdáno dotazníků	59	11	70
Vyplněno dotazníků	56	10	66
Použitelnost dotazníků	54	10	64

Průměrný věk všech našich respondentů činí 43,5 let. Průměrný věk žen se pohybuje na hranici 42 let, přičemž nejmladší ženě je 30 let a nejstarší 56 let. Průměrný věk mužů se pohybuje na hranici 44 let, kdy nejmladší z respondentů je ve věku 31 let a nejstarší ve věku 57 let.

Vzdělání u žen, které odpověděly na dotazník, vykazuje 100% vysokoškolské vzdělání. Rovněž u mužů sledujeme převahu ve vysokoškolském vzdělání, které činí 58%. Vyšší odborné vzdělání dosáhlo 13% operačních důstojníků a 29% vzdělání středoškolské ukončené maturitní zkouškou.

Tab. 2: Přehled o věku a odsloužených letech respondentů

POHLAVÍ	POČET	Průměrný věk	Nejnižší věk	Nejvyšší věk	Služebně nejstarší	Služebně nejmladší	Nejkratší praxe OD	Nejdelší PraxeOD
Žena	10	42	30	56	27	3	1	17
Muž	54	44	31	57	35	5	3	24
Celkem	64	43,5	30	57	35	3	1	24

Z našich výpočtů dále můžeme vyhodnotit průměr odsloužených let respondentů u PČR, což činí 18 let, přičemž nejkratší odsloužená doba činí 3 roky a nejdéle trvajícím služebním poměrem u respondenta trvá již 35 let. Průměrná délka ve funkci operačního důstojníka ze všech respondentů činí 7 let. Nejdéle ve funkci operačního důstojníka setrvává muž, který pracoval již na územním odboru jako operační důstojník v délce 17 let a u IOS PČR Brno dalších 7 let, což celkem činí 24 let praxe operačního důstojníka. Jedná

se o stejného respondenta, který je služebně nejstarším ze všech respondentů. Nejkratší praxe operačního důstojníka je 1 rok, přičemž tento respondent je ve služebním poměru u PČR již 10 let.

Z celkového počtu 64 dotazovaných operačních důstojníků zastávalo funkci operačního důstojníka již na územních odborech PČR 22%, což je 14 policistů. Na dotazy, které se týkají porovnávání služeb operačních středisek na ÚZ a na IOS PČR v Brně bude tedy 88% dotazovaných vycházet ze zkušenosti a z pohledu řadových policistů vykonávající službu na daném územním odboru.

6 ROZBOR DÍLČÍCH CÍLŮ A HYPOTÉZ

K jednotlivým dílčím cílům jsme postupně dospěli z dat, které jsme zapsali do pomocné přehledné tabulky, která je přílohou této bakalářské práce. Jedná se o tabulku č. 3, kterou jsme nazvali „Tabulka k dotazníku“. Současně výstupy z tabulky a odpovědi na dílčí cíle nám umožnili vyvrátit, či naopak potvrdit hypotézy, které jsme si na začátku našeho průzkumu stanovili.

6.1.1 První dílčí cíl

Prvním dílčím cílem bylo v našem průzkumu *zjistit vnímání účelnosti operačních středisek v době, kdy fungovaly na jednotlivých územních odborech PČR a v době, kdy se staly součástí IOS PČR v rámci Jihomoravského kraje*. Současně tímto vytyčeným dílčím cílem dospějeme k závěru, kterým potvrdíme, nebo vyvrátíme námi předem stanovené hypotézy H1 a H5, které jsme deduktivní metodou zapsali následovně:

Hypotéza H₁: *Předpokládáme, že většina respondentů shledává sloučení IOS Brno kladně než záporně a že vnímá tento postup jako přínos pro IZS.*

Hypotéza H₅: *Předpokládáme, že převládají pozitiva, kdy operační střediska byla funkčnější a efektivnější na jednotlivých územních odborech, převážně co se týče místní znalosti regionu ze strany operačních důstojníků.*

K dosažení odpovědi na první dílčí cíl, nám byla nápomocna hned první otázka s odpověďmi našich respondentů, které jsme získali z dotazníku, které jsou uvedeny pod č. 1 až č. 5 a č. 16.

Na otázku č. 1 zda IOS PČR Brno v rámci IZS je efektivnější než za časů operačních středisek v rámci územních odborů odpovědělo 20 respondentů kladně a 44 respondentů záporně. Z čehož vyplývá, že z celkového počtu 64 respondentů vnímá 69% respondentů sloučení operačních středisek územních odborů v IOS PČR Brno negativně. Tímto výstupem, ke kterému jsme dospěli z výše uvedeného, můžeme konstatovat, že náš **předpoklad hypotézy H₁** byl vyvrácen, jelikož více než dvě třetiny z dotazovaných vnímá tento krok negativně.

Otázkou č. 2 jsme se zaměřili na vnímání respondentů na tísňovou linku 158 v rámci IOS PČR Brno z pohledu občanů, kteří tuto linku v případě potřeby využívají. Pozitivně odpovědělo 29 respondentů, což je 45% z celkového počtu dotazovaných a negativně odpověděl 1 z dotazovaných. Na stejné úrovni a bez znatelných změn tuto službu

vyhodnotilo 34 respondentů, což je 53%, tedy o 8% více než těch, kteří odpověděli, že tuto službu vnímají záporně. Můžeme tedy konstatovat, že znatelný ať již v pozitivním slova smyslu nebo negativním slova smyslu vliv sloučení operačních středisek z jednotlivých ÚO se na lince 158 podle našich respondentů neprojevil. Zde je nutné i uvést fakt, že v případě, kdy volající vytočil linku 158, byl v dřívějších letech přepojen na ÚO ve svém okrese. Velká výhoda v tomto byla převážně v rychlosti získaných přesných a potřebných údajů a informací, které byli předány v terénu řadovým policistům, kteří provedli potřebný zákrok či jiný úkon související s výkonem služby.

V otázce č. 3 jsme našim respondentům dali na výběr ze čtyř možných odpovědí na dotaz, který se týkal výhod spočívající sloučením operačních středisek územních odborů v jeden ucelený krajský celek IOS PČR se sídlem v Brně.

Možnosti výběru k otázce č.3:

- a) Jednotný způsob řízení pro všechny útvary ÚO označilo 8 dotazovaných to je 12% z celkového počtu.
- b) Rychlejší a účelnější spolupráce mezi jednotlivými ÚO zakroužkovalo 38 respondentů, tedy 60% z celého počtu.
- c) Lepší dostupnost speciálních činností a speciálních útvarů pro všechny ÚO označili 3 dotazovaní tj. 5% z celkového počtu respondentů.
- d) Jiné výhody zaznačilo 15 respondentů, což je z celkového počtu 23%., přičemž ani jeden z dotazovaných neuvedl písemně výhodu, kterou měl do dotazníku uvést.

Lze tedy vyhodnotit, že jako nejčastější výhodu ve sloučení operačních středisek ÚO na IOS PČR se sídlem v Brně z celkového počtu 64 dotazovaných operačních důstojníků, 60% vnímají a shledávají v rychlejší a účelnější spolupráci mezi jednotlivými ÚO.

Otázku č. 4 jsme zaměřili na negativa, které naši respondenti vnímají sloučením a zcentralizováním operačních středisek jednotlivých územních odborů v IOS PČR Brno. I zde byly nabídnuty čtyři možné odpovědi, ze kterých měli dotazovaní vybrat jednu, se kterou souhlasí.

Možnosti výběru k otázce č. 4:

- a) Chybějící osobní a místní znalost regionu, zejména při příjmu oznámení na linku 158 označilo souhlasně 22 respondentů což je 35% z celkového počtu dotazovaných. Osobní

a místní znalost regionu na dřívějších operačních střediscích ÚO byla velkou výhodou, jak pro oznamovatele, tak i pro řadové policisty, kteří se řídili pokyny operačního důstojníka.

b) S hlučným a stresujícím prostředím souhlasilo 14 dotazovaných tj. 22,5%. V porovnání s předchozím operačním střediskem na ÚO, kde byli v jedné místnosti dva operační důstojníci a v současném IOS PČR Brno, kde je v jedné místnosti 14 osob, které obsluhují telefonní linky, vysílačky, PC je toto nové pracoviště jistě pro mnohé stresující.

c) Rozdílné požadavky na způsob řízení od jednotlivých ÚO a jejich vedoucích zakroužkovalo 18 dotazovaných, tedy 27,5%. Každý ÚO má své hlavní priority od kterých se odvíjí požadavky na operační střediska. V případě, kdy operační důstojník supluje za kolegu na jiném regionu než na tom, na kterém je přidělen, pak může docházet k nedorozumění převážně ze strany řadových policistů a následně i jejich vedoucích.

d) Jiné nevýhody označilo 10 respondentů což je 15%. Zde naši respondenti uváděli jako nevýhodu nejčastěji dojíždění na IOS PČR se sídlem v Brně z místa svého trvalého bydliště (Hodonín, Břeclav, Znojmo, Vyškov atd.). Dále pak nepravidelnost služeb. Na rozdíl od IOS PČR rozdělených dle krajů, je údajně JmK IOS PČR jediný, který slouží dvanáctihodinové služby, které jsou nepravidelné. Jejich kolegové z vedlejších krajů slouží převážně čtyřicetihodinové služby, s následným třídním volnem.

U otázky č. 4 jsme nezaznamenali nijak zvlášť velké procentuální rozdíly v odpovědích. Tyto odpovědi se nám jeví jako procentuálně vyrovnané, což odpovídá individuálním požadavkům, pohledům a samotnému vnímání člověka jako individuální živoucí bytosti. Přesto však největší procento dotazovaných, z celkového počtu 64 operačních důstojníků, jako negativum vnímají chybějící místní a osobní znalost regionu při přijímání oznámení na linku 158, kdy lze říci, že zde naši respondenti zakroužkovali odpověď týkající se profesního hlediska operačních důstojníků na prvním místě.

V otázce č. 5 jsme navázali na předchozí otázku, týkající se místní znalosti regionu našich respondentů. Konkrétně, zda mají osobní a místní znalost regionu, pro který jsou ve své činnosti zařazeni jako operační důstojníci na IOS PČR Brno. Kladně odpovědělo 24 operačních důstojníků, tedy 37,5% z celkového počtu. Záporně se vyjádřilo 6 respondentů tj. 9% a částečnou osobní a místní znalost vyjádřilo 34 dotazovaných, což je 53,5%. Zde můžeme vyhodnotit, že lehce nadpoloviční většina operačních důstojníků má částečnou osobní a místní znalost regionu a minimální počet vyjádřených v 6% nemá žádnou osobní a místní znalost regionu, který řídí jako operační důstojník.

Otázkou číslo 16 jsme chtěli od respondentů zjistit jejich názor, odvíjející se z velké části po zpětném přečtení si svých odpovědí v dotazníku, zda navrácení operačních středisek zpět na územní odbory bylo přínosem či nikoliv.

Byly jim nabídnuty tři možné odpovědi:

- a) neúčelné
- b) účelnější
- c) vyšlo by to na stejno

Jako neúčelný tento krok se zdá být pro 22 respondentů, které můžeme vyjádřit 35% z celkového počtu dotazovaných. Účelnější se zdá tato možnost návratu na územní odbory pro 18 respondentů, tedy 27,5% a 24 respondentů tj. 37,5% se domnívá, že by tento krok nic nezměnil a vyšlo by to nastejno jako je tomu v současnosti.

Z následujících výstupů můžeme shrnout zadaný dílčí díl následovně:

Podle odpovědí našich respondentů, lze vyvodit závěr, že sloučení předešlých operačních středisek v jeden ucelený integrovaný operační systém přináší své klady i zápory. Svůj účel tento krok splnil, co se týče rychlosti, vzájemné spolupráci a provázanosti jednotlivých územních odborů. Jako nevýhodu vnímají operační důstojníci neúplnou osobní a místní znalost regionů. Další výše uvedené nevýhody, by díky našemu průzkumu mohly motivovat management k možným změnám, které by pozitivně ovlivnily výkon služby operačních důstojníků.

Předpoklad hypotézy H₅ se nám potvrdil. Podle výsledků, ke kterým jsme dospěli nám předem stanovenou hypotézu, že funkčnost a efektivnost práce operačních důstojníků na územních odborech spočívala především v osobní a místní znalosti.

6.1.2 Druhý dílčí cíl

Druhým dílčím cílem jsme si *stanovili hodnocení systému „Maják“ a jeho funkčnosti ze strany respondentů*. K tomuto dílčímu cíli se váže hypotéza H₃, kde je náš předpoklad, že systém „Maják“ a je hodnocen respondenty spíše kladně, než záporně.

Odpovědi na druhý dílčí cíl najdeme v dotazníku pod otázkami číslo 6. a 7.

Na otázku č. 6 zda systém „Maják“ hodnotíte ve své funkčnosti:

- a) výborně

b) dobře

c) nedostatečně.

Z 64 respondentů nám odpovědělo 19 operačních důstojníků, že hodnotí systém „Maják“ výborně, což znamená 30%. 68% operačních důstojníků hodnotí systém „Maják“ na úrovni dobře. A pouze jeden operační důstojník je toho názoru, že je systém „Maják“ nedostačující. Z toho vyplývá, že systém „Maják“ má své nedostatky, které nám někteří respondenti uvedli v otázce č. 17. Otázka zněla: uveďte „námět“, který by podle Vás mohl zefektivnit službu IOS. Často uváděli v této souvislosti, že systém „Maják“ postrádá lepší mapový systém. Srovnávali ho především se systémem, který má hasičský záchranný systém. Jejich výhodou je, že vidí místo na mapě volající osoby na tísňovou linku.

Na otázku č. 7 jak často dochází k výpadkům systému „Maják 158“ byla možnost s níže uvedených možností:

a) velmi málo

b) občas

c) často.

Odpovědi respondentů se procentuálně shodují s otázkou číslo 6. 30% respondentů souhlasilo s možností, že systém „Maják“ ze své funkčnosti vypadává velmi málo a 68% dotazovaných, že systém „Maják“ vypadává občas. Pouze jeden z dotazovaných operačních důstojníků vnímá výpadky tohoto systému jako časté a procentuálně z celkového počtu dotazovaných můžeme tohoto jednotlivce vyjádřit 2%, což je zanedbatelné číslo.

Ze získaných výstupů můžeme tedy shrnout dílčí druhý cíl následovně:

Respondentům byly dány pro tuto oblast položeny dvě otázky, které se týkaly funkčnosti a spolehlivosti systému „Maják“, přičemž ke každé otázce byla možnost výběru již daných odpovědí. Většinou respondenti volili neutrální odpověď, která nevedla k pozitivní nebo negativní odpovědi. Můžeme tedy hovořit, že systém „Maják“ má své trhliny, které by se mohli řešit.

Hypotéza H₃:*Předpokládáme, že systém „Maják“ je ze strany respondentů hodnocena kladně, než záporně.*

Podle odpovědí respondentů nelze tedy naše tvrzení v hypotéze H3 ani potvrdit, ale ani vyvrátit. Ale i přes tuto skutečnost jsme dospěli k určitým závěrům a to díky otázce č. 17 z dotazníku. Tato otázka byla otevřená pro možnost vyjádření názorů respondentů. Bylo zde uváděno, že nedostatky shledávají naši respondenti především v systému „Maják“ ve svých mapách, které by mohly být dokonalejší.

6.1.3 Třetí dílčí cíl

Ve třetím dílčím cíli nás zajímalo vnímání našich respondentů vůči funkčnosti technického a komunikačního zařízení. S tímto dílčím cílem se váže hypotéza H4, která zní:

Hypotéza H₄: *Předpokládáme, že respondenti hodnotí kvalitu technického komunikačního zařízení spíše kladně než záporně.*

Odpověď na tento dílčí cíl nám umožňuje otázka č. 12, ve které jsme se našich respondentů dotazovali, na kolik % hodnotí funkčnost technického zařízení v komunikaci mezi operačním důstojníkem a v terénu sloužících řadových policistů.

Možnosti výběru k otázce č. 12:

- a) méně než 50%
- b) 51% - 75%
- c) 76% - 90%
- d) 100%

Nejčastější odpovědí byla odpověď za c), kterou označilo 46 respondentů, což je 72,5% z celého počtu dotazovaných. Se 100% spolehlivostí ve funkčnosti technického komunikačního zařízení souhlasilo 5 respondentů a naopak s méně než s 50% funkčností nesouhlasil nikdo. Odpověď za b) vybralo a zatrhllo 13 respondentů, tedy 20% z celkového počtu dotazovaných.

Stoprocentní funkčnost nelze v žádném případě uvést z důvodu, že řadoví policisté se v rámci svého výkonu povolání dostávají např. při pátracích akcích do míst, kde je minimální, nebo žádný signál. Pak spojení mezi operačním střediskem a řadovým policistou je buď na slabé úrovni, nebo i žádné.

Předpoklad hypotézy H₄ z výstupů a následného závěru ke kterým jsme dospěli, můžeme tedy potvrdit a označit za správnou.

6.1.4 Čtvrtý dílčí cíl

Ve čtvrtém dílčím cíli jsme se zaměřili na možné výhody a nevýhody týkající se vzájemné komunikace mezi jednotlivými složkami IZS. S tímto cílem jsme si současně stanovily hypotézy číslo H6.

Hypotéza H₆: *Předpokládáme, že v rámci součinnosti v komunikaci jednotlivých složek IZS existuje minimum negativních postojů, ze strany respondentů.*

Odpovědi od respondentů jsme získali za pomoci otázek č. 8, č. 9 z dotazníku. Zde se dotazujeme jaké nevýhody a výhody vnímají respondenti ve vzájemné komunikaci mezi operačními systémy IZS?

U možných nevýhod v této komunikaci jim byly nabídnuty následující možnosti:

- a) vzájemná neznalost jednotlivých pravomocí složek
- b) vzájemné předávání neúplných či nepřesných prvotních informací od klientů
- c) jiné (vypište stručně jednou větou)

Nejčastější odpovědí respondentů byla volba, která byla pod písmenem b). Tedy vzájemné předávání neúplných či nepřesných prvotních informací od volajících na krizové linky 112, 150, 155 označilo 51 respondentů, což je 80%. Toto procentuální vyjádření by mělo být ukazatel, pro hledání možných řešení, které by tuto problematiku začal řešit. Ostatní zbylé dvě možnosti jsou v porovnání s 80% zanedbatelné. Možnost s) zvolilo 11 respondentů, které činí 17,5 % z celkového počtu a 2 respondenti označili písmeno c) jako jiné, ale neuvedli žádné konkrétní příklady.

Z možností, ze kterých respondenti vybírali možné výhody, týkající se vzájemné komunikace mezi operačními středisky IZS jsou uvedeny následovně:

- a) rychlá komunikace mezi jednotlivými složkami
- b) souběžnost a přehlednost všech složek při zásahu
- c) jiné (vypište stručně jednou větou)

Možnost k otevřené otázce, kde se respondenti mohli vyjádřit k námětu, jak by se mohl IOS PČR v rámci IZS zlepšit a zefektivnit, využilo minimum z dotazovaných. Sedm respondentů navrhovalo začlenění kvalitnějších lokalizací volajícího na mapě, které využívá HZS. Další dva respondenti by uvítali víc samostatných tísňových linek 158. Dva respondenti zmínili 24 hodinové služby a jeden respondent kvalitnější kamerový systém.

Možnost a) zvolilo 53 s dotazovaných operačních důstojníků jako odpověď, ve které shledávali správnost. Z celkového počtu 64 respondentů, je tento počet odpovědí vyjádřen 82,5%. Domníváme se, že toto vysoké procento je důkazem toho, že IZS spolehlivě a svižně vzájemně spolupracuje. Souběžnost a přehlednost všech zainteresovaných složek IZS označilo jako správnou odpověď 9 respondentů, které je procentuálně vyjádřeno 15% a jinou výhodu, kterou opět respondenti nekonkretizovali, označili dva dotazování.

Předpoklad hypotézy H₆ podle našich získaných výstupů nevyvrací, ale ani nepotvrzuje, neboť nevýhodu z 80% respondentů shledává ve vzájemném předávání neúplných či nepřesných prvotních informací od klientů. Tuto problematiku shledáváme jako velký nedostatek, který může ovlivnit negativně potřebný zásah jednotlivých složek, jímž by mohl být ohrožen život, zdraví či majetek. Tento ukazatel by měl být směrodatný v rámci možností, při hledání možných řešení a nápravě. Výhodu shledává 82,5%, která je uvedena pod písmenem a) u otázky č. 9. Rozdíl 2,5% je tak minimální, že nelze naši hypotézu, kterou jsme předem stanovili potvrdit.

6.1.5 Pátý dílčí cíl

Rozsah cizojazyčných znalostí jsme zvolili jako pátý dílčí cíl. K tomuto dílčímu cíli se váže hypotéza H₇, ve které předpokládáme, že většina respondentů aktivně ovládá minimálně jeden cizí jazyk, kterým by se dokázali operační důstojníci domluvit s cizincem na území ČR. Za předpokladu, že se dostane do krizové situace a bude volat na linku 158.

K zjištění této problematiky budeme vycházet z otázek v dotazníku č. 13, 14 a 15. V nichž se dotazujeme v otázce č. 13., zda respondenti mají znalost (mimo slovenštiny) cizího jazyku, kterým by se dokázali domluvit s volajícím cizincem? V otázce č. 14. pokládáme otázku o přivítání kurzu cizího jazyka. A v 15 otázce zdali si myslí, že by byl pro ně takový kurz opodstatněn v rámci jejich povolání, a jestli by ho přivítali.

Na otázku č. 13 která zní: „Máte znalost cizích jazyků (mimo slovenštiny), kterým byste se dokázal s klientem domluvit?“. Respondenti nám mohli odpovědět na možnosti:

- a) Ano ... jeden
- b) Ano ... více než jeden
- c) Ne

Z odpovědí dotazovaných jsme vyhodnotili, že 50% respondentů mají znalost alespoň jednoho cizího jazyka, 10% má znalost více jazyků než jen jednoho a 40% dotazovaných uvedlo, že neovládají žádný světový jazyk, se kterým by se plynule dohovořili s volajícím.

V otázce č. 14 se dotazujeme, zda by respondenti přivítali aktivně v rámci jejich zaměstnavatele kurz cizího jazyka. Z možných odpovědí bylo možné si vybrat jednoznačně jen ano nebo ne. Ze získaných poznatků, můžeme vyvodit následující závěry. Kladně, tedy zájem o zdokonalení se, či naučení se cizího světového jazyka odpovědělo 48 operačních důstojníků. Záporně odpovědělo 16 respondentů. Procentuálně tuto skutečnost můžeme vyjádřit následovně. Sebevzdělávání se v cizím jazyce, by přivítalo 75% respondentů, což je o 50% více než těch, kteří nemají chuť a zájem se učit těmto znalostem.

V otázce č. 15 „Myslíte si, že by byl takový jazykový kurz pro výkon vašeho povolání přínosem?“ Možnost k výběru byla opět ze dvou možností: a) ano a za b) ne. Podle dotazovaných operačních důstojníků docházíme k následujícímu závěru na tuto položenou otázku. Možnost ano, vybralo 21 respondentů, tedy 32,5% kteří se domnívají, že zdokonalení se v cizím světovém jazyce by bylo pro jejich práci přínosem. K opačnému názoru se na tuto samou otázku přiklání 43 respondentů, což činí z celkového počtu 67,5%.

Odpověď na pátý dílčí cíl můžeme shrnout následovně:

Cizí jazyk ovládá 50% dotazovaných operačních důstojníků a 40% se domluví pouze česky. Více cizích jazyků ovládá 10% respondentů. Z čehož vyplývá, že 60% tj. 38 respondentů z celkového počtu 64 respondentů, je schopno se v rámci náplně své práce dohovořit s cizincem. Dalším výstupem v této souvislosti nám ukazuje na zájem se v cizím jazyce zdokonalovat. Možnost cizích jazyků v podobě jazykových kurzů by přivítalo 48 operačních důstojníků, což je známka toho, že je zájem se zdokonalovat v cizím jazyce, či se učit novému. Přestože zájem o zdokonalení se v cizím jazyce je poměrně mezi respondenty vysoká, její využitelnost ve své profesi však nevnímají jako přínos pro zkvalitnění a využití v jejich práci. To lze přisoudit možnosti, že na tísňovou linku 158 v Brně nevolají často cizinci. V opačném případě by se na využitelnost dovednosti cizího jazyka pravděpodobně shledávali jako přínosem.

Hypotéza H₇ kdy jsme předpokládali, že většina respondentů aktivně ovládá minimálně jeden cizí jazyk, kterým by se dokázala domluvit s cizím státním příslušníkem, se nám potvrdila jako pravdivá.

6.1.6 Šestý dílčí cíl

V šestém dílčím cíli jsme si stanovili zjistit od respondentů možné návrhy a podněty pro zlepšení fungování celého IOS. K tomuto cíli jsme zaměřili otázky z dotazníku č. 10, č. 11 a otevřenou otázku č. 17, ve které respondenti dostali prostor pro vyjádření svých námětů, které by mohli vést ke zlepšení a zefektivnění práce na IOS PČR.

K tomuto dílčímu cíli se vázeshypotéza H_2 , která zní: *Předpokládáme, že většina respondentů vnímá předávání služby mezi směnami jako bezproblémovou.*

Otázka č. 10 je zaměřená na častost nedostatků při předávání služby mezi jednotlivými směnami. Možný výběr byl ze tří možností:

- a) Nikdy
- b) občas
- c) často

Možnost nikdy se nesetkávám, s nedostatky při předávání služby, zvolilo 33 operačních důstojníků, což je 53%. Občasné nedostatky připustilo 29 respondentů což je pouze o 7,5% méně než v předešlé odpovědi. Častý výskyt označili pouze 2 dotazovaní, což je minimální procento a to 2,5%.

Otázkou č. 11 jsme zaměřili na samotné možné nedostatky, které se mohou nejčastěji při předávání služby vyskytnout.

I zde byl možný následující výběr z předem daných odpovědí:

- a) Nedostatečné informace z předešlé služby
- b) nedostatečný časový prostor při vzájemném předávání služby
- c) jiné (vypište stručně jednoduchou větou)

Nedostatečné informace z předešlé služby zvolilo 29 respondentů, což je procentuálně vyjádřeno 45%. Možnost „jiné“ nedostatky označil o jednoho respondenta více, to znamená 30 respondentů a tedy 47,5% než v předešlé odpovědi. Pod pojmem „jiné“ všichni respondenti uvedli, že neshledávají žádné nedostatky při předávání služby. Až po vyplnění dotazníku, jsme si uvědomili, že tuto možnost jsme jim v možnostech k výběru nenabídli. Nedostatečný prostor jako možný nedostatek při předávání služby označilo 5 respondentů, tedy 7,5% z celkového počtu.

Z výstupů, ke kterým jsme dospěli, **můžeme tvrdit, že hypotéza H₂** se potvrdila a můžeme ji pokládat za správnou.

V hypotéze H₈ jsme předpokládali, že respondenti mají svá hlediska a náměty, které by vedly k možnému zlepšení a funkčnosti komunikaci IOS PČR. Předpokládali jsme, že tuto skutečnost se dozvíme a případně potvrdíme u otázek č. 8 a č. 9 kde, v poslední z možností se mohli respondenti vyjádřit. Otázky č. 10 a 11 pro nás rovněž měli být vodítkem k tomu, že zde nalezneme možnosti, které by zefektivnily výkon v předávání služby operačních důstojníků. Současně v otázce č. 17, byl respondentům dán prostor pro vyjádření se k námětům, které by mohly zefektivnit službu na IOS PČR. V tomto směru naše hypotetické úvahy selhaly, jelikož právě tuto možnost volby vyjádřit se využilo minimum respondentů. Z tohoto důvodu naši hypotézu H₈ nemůžeme potvrdit v její správnosti a považujeme naši předem stanovenou hypotézu jako mylnou.

6.1.7 Vyhodnocení hlavního cíle

Naše výstupy z průzkumu seznamují postupně čtenáře s náročností práce, kterou operační důstojníci IOS PČR vykonávají v rámci plnění svých úkolů. Srovnávají výhody a nevýhody dřívějších operačních středisek z územních odborů se současnou funkčností IOS PČR v Brně. Samotný průzkum nám ukazuje na psychicky náročnou a odpovědnou práci našich respondentů.

Jednotlivé výstupy, které nás vedou k závěrečným slovům v naší práci, jsou rozebrány a interpretovány v jednotlivých dílčích cílech. Přesto si na tomto místě dovolíme stručnou rekapitulaci především klíčových výstupů a závěrů, ke kterým jsme dospěli, kde současně nabízíme možné doporučení.

Výhodu ve sloučení v jeden ucelený IOS PČR shledáváme podle výsledků našeho průzkumu především v rychlosti a jednotnosti celého IZS v rámci spolupráce. Domníváme se, že zde byl účel integrace a jeho poslání naplněn. Otázkou však zůstává, zdali by tomu tak nebylo i v ponechání operačních středisek na územních odborech jak tomu bylo dříve. Možná by jen stačilo v Brně vytvořit hlavní řídicí operační centrum, které by koordinovalo a vypomáhalo operačním střediskům na okresech a hlavní funkci by převzalo v případě řízení a koordinace při krizových situacích, které by vyžadovali spolupráci v rámci celého IZS.

Jako velkou nevýhodou shledáváme ve sloučení především v tom, že prostory pro operační důstojníky jsou stresující především v hlučnosti. Představa místnosti, kde se mísí zvuky radiostanic s hlasy jednotlivých operačních důstojníků, telefonátů atd. je jistě nevýhodou oproti dřívějším, klidnějším prostředí operačních středisek na územních odborech. Tato problematika se nám jeví jako negativní jev, který by mělo vedení zvážít a případně sjednat možnou nápravu. V době, kdy náš průzkum na IOS PČR Brno byl u konce, vyšlo najevo, že se naopak tato problematika ještě prohloubí, neboť od 28. 4. 2014 se sloučily oblasti v jednu oblast, kterou budou řídit dva operační důstojníci.

Pro představu uvedeme změny:

- **Brno město** - 3 operační důstojník. Jelikož v samotném Brně městě je oproti dalším okresním městům v JmK zvýšená trestná činnost, je logické, že toto město nemůže jako operační důstojník řídit pouze jeden člověk.
- **Brno venkov + Blansko + Vyškov** - 2 operační důstojníci
- **Hodonín + Břeclav + Znojmo** - 2 operační důstojníci

Dle našeho mínění tyto změny místo aby řešily a odstranily výše zmíněnou problematiku už tak hlučného a stresujícího prostředí našich respondentů tento problém zdá se ještě více prohloubí. Tento krok ovlivní v negativním slova smyslu i řadové policisty v ulicích, neboť na své přidělené radiostanici se budou prolínat v hovoru místo jednoho okresu, okresy tři. Domníváme se, že kdybychom náš průzkum realizovali v této době, výstupy týkající se technickým komunikačních prostředků, by byl odlišný od současného závěru, který ukazuje na spokojenost ve funkčnosti.

Rovněž tísňová linka 158, která volajícího, jenž se ocitl v tísni, přeměruje do Brna, může při nepozornosti a nedůslednosti při získávání prvotních informací od volajícího dojít k dezinformaci ohledně města ze kterého tento občan volá. Není výjimečným jevem to, že občan uvede ulici a v rychlosti se opomene zaznamenat město, ze kterého volá. Zde by bylo na zváženu, aby vedení tuto problematiku řešilo dokonalejším mapovým podkladem, například takovým, který užívá HZS. Místní a osobní znalost regionu byla dříve na ÚO v rámci operačních důstojníků rovněž výhodou a je do jisté míry slabým článkem v současném IOS PČR. Také u předávání informací z tísňové linky 112 často dochází k dezinformacím, nebo neúplným informacím prostřednictvím „Majáku“.

Sebevzdělávání v rámci zdokonalení se, či znovu učení cizích světových jazyků hodnotíme u našich respondentů velmi kladně.

V závěru si dovolíme vyslovit naši domněnku, ke které jsme dospěli v rámci našeho šetření a našeho osobního vnímání, které při psaní tohoto závěru velmi ovlivnil poslední krok v reorganizaci oblastí jednotlivých okresů.

Domníváme se, že již tak náročná práce operačních důstojníků, která má jisté trhliny a nedostatky, které by se měly odstraňovat, stává ještě náročnější díky „pokusům v centralizaci“, který místo aby odstraňoval již vzniklé problémy, je svými kroky zdá se ještě prohlubuje.

6.1.8 Doporučení

Z výše uvedených nedostatků navrhuje tato možná řešení k odstranění či minimalizaci problematiky týkající se zadaného tématu:

Doporučení týkající se místní a osobní neznalosti -výběroperálních důstojníků zaměřit rovněž na, místní a osobní znalost regionu z řad uchazečů o místo operačního důstojníka.

Doporučení týkající se rozdílnosti v požadavcích jednotlivých ÚO – doporučujeme vedení učinit kroky, které povedou k ujednocení požadavků jednotlivých územních odborů týkajících se kompetencí a požadavků na operační důstojníky.

Doporučujeme přeměřit hlučnost na pracovišti operačních důstojníků a hledat možná řešení k odstranění např. kvalitních pomocí sluchátek, nebo jiných pomůcek, které by zamezily vněmu dalších nežádoucích zvuků.

Doporučuje, zvážit a přehodnotit „novosti“, které nastali od 28.4.2014 zda jsou pro práci operačních důstojníků a současně i pro práci řadových policistů přínosem, neboť jak nám ukazují prvotní zkušenosti, nesou tyto nové změny spíše negativní reakce policistů než ty pozitivní.

Doporučujeme v oblasti efektivity a zkvalitnění systému Majákinstalaci kvalitnějšího mapového podkladu, který by na mapě zaznamenal a zviditelnil místo volajícího občana.

Doporučujemeze strany vedení učinit kroky k ujasnění si s dalšími složkami IZS, které informace jsou důležité a nezbytné a podle toho učinit další kroky. Například vytvořit „manuál“ s otázkami, které operační důstojník při přijímání prvotních informací od volajícího získá.

Na závěr doporučujeme vedení PČR, aby zahájili diskuzi s operačními důstojníky a vyslechli jejich vyjádření k problematice, kterou jsme v naší práci nastínili.

ZÁVĚR

Bakalářská práce, jejíž téma je zaměřené na problematiku komunikace v krizových situacích jednotlivých složek IZS je tématem, které je velmi rozsáhlé a při psaní této práce jsme si uvědomovali, že v rámci doporučeného rozsahu nelze tuto problematiku dopodrobna rozebrat. Z tohoto důvodu, je teoretická část věnovaná všeobecným teoriím týkajících se práce a poslání IZS a praktickou část jsme zaměřili na IOS PČR Brno. Přesto se domníváme, že se nám podařilo propojit teoretickou část s částí praktickou natolik, aby si čtenáři této práce mohli vytvořit přehled a uvědomění si důležitosti poslání integrovaného záchranného systému.

Teoretická část vychází z poznatků ryze vědeckých, které byly čerpány z odborných pramenů, které se problematikou zabývají. Tuto část jsme rozdělili do tří kapitol, přičemž první kapitola ujasňuje a nastavuje základním pojmům mantinely v jednotnosti výkladu pojmů. Druhá část všeobecně popisuje jednotlivé složky IZS a jejich funkčnost při řízení krizových situací, či mimořádných událostí. Třetí kapitolu jsme věnovali teoriím týkající se konkrétní složky IZS a to Integrovanému operačnímu středisku Policie České republiky v Jihomoravském kraji.

Na teoretickou třetí část úzce navazuje průzkum v praktické části této práce. Rovněž tuto část jsme rozdělili do tří kapitol. V první kapitole popisujeme teorii průzkumu a seznamujeme čtenáře s metodologií, kterou jsme využili v průběhu našeho zkoumání. Druhou kapitolu jsme věnovali zkoumanému vzorku, který jsme zaměřili na operační důstojníky IOS PČR v Brně. Třetí kapitola již pojednává o samotných výsledcích, ke kterým jsme v rámci průzkumu dospěli, při odpovídání na jednotlivé předem stanovené dílčí cíle a hypotézy. V hlavním cíli, jsme shrnuli naše výsledky, ke kterým jsme průzkumem dospěli a klíčové výstupy jsme v tomto hlavním cíli zrekapitulovali a v závěru navrhli možná řešení nastíněné problematiky.

Práce IZS a jeho jednotlivých složek je náročným povoláním, které vnímáme jako poslání. Poslání vnímáme především v obětavosti, přístupu a odpovědnosti každé zainteresované složky IZS, jakož i každého jednotlivce, jenž se při každodenním výkonu své náplně práce setkávám s možnými riziky a úskalími. Vnímáme osobně tuto práci jako poslání, neboť ne každý občan by byl schopen pro cizí lidi dělat toliko, co členové IZS. Dovolím si na tomto místě všem členům ISZ vyjádřit svůj obdiv a velké díky za inspiraci, která mě dovedla k tomu, že sama jsem zvolila profesní dráhu u jedné z těchto složek.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha : Česká Zemědělská Univerzita v Praze katedra psychologie, 2009. ISBN 978-80-213-1971-4.
- [2] KOVÁRNÍK, Libor. *Pátrací a policejní akce*. Praha : Policejní akademie ČR, 2002. ISBN 80-7251-102-5.
- [3] KOVÁRNÍK, Libor a Jozef TÓTH. *Policejní akce*. Praha : Policejní akademie České republiky v Praze, 2009. ISBN 978-80-7251-311-6.
- [4] KOZOŇ, Antonín. *Pedagogický výzkum*. Trenčín : SpoSoltE, 2009. ISBN 978-80-970121-1-3
- [5] LINHART, Petr a Radim ROUDNÝ. *Krizový management I ochrana obyvatelstva mimořádné události*. Pardubice : Univerzita Pardubice fakulta ekonomicko-správní, 2004. ISBN 978-80-7194-674-5.
- [6] LINHART, Petr a Radim ROUDNÝ. *Ochrana obyvatelstva a terorismus*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2009. ISBN 978-80-7395-165-8.
- [7] LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011. ISBN 978-80-7385-105-7.
- [8] SMETANA, Marek a Dana KRATOCHVÍLOVÁ. *Integrovaný záchranný systém a jeho složky*. Ostrava : Ostravská Univerzita v Ostravě zdravotně sociální fakulta, 2007. ISBN 978-80-7368-337-5.
- [9] ŠPATENKOVA, Naděžda a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. Praha : Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.
- [10] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha : Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [11] ZEMAN, Miloš a Otakar J MIKA. *Integrovaný záchranný systém*. Brno : Vysoké Učení Technické v Brně fakulta technická, 2007. ISBN 978-80-214-3448-6.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

- [12] BUREŠ, Lubomír a Martin SVITÁK. *Integrovaný záchranný systém I.* [online]. [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: http://www.zsf.jcu.cz/cs/katedra/katedra-radiologie-toxikologie-a-ochrany-obyvateilstva/informace-katedry/informace-pro-studenty/ucebni_texty/ochrana-obyvateilstva-se-zamerenim-na-cbrne-aplikovana-radiobiologie-a-toxikologie-krizova-radiobiologie-a-toxikologie
- [13] JELŠOVSKÁ, Katarína. *Psychologické aspekty řešení krizových situací.* [online]. [cit. 2014-4-10]. Dostupné z: <http://projects.math.slu.cz/AM/activ/soubory/opory/PsychoAspekty.pdf>
- [14] KOPECKÝ, Miroslav. *Ochrana obyvatelstva za mimořádných událostí.* [online]. [cit. 2014-4-11]. Dostupné z: http://www.pdf.upol.cz/fileadmin/user_upload/PdF-katedry/KAZ/FRVS/21_Priloha_8_Studijni_materialy_OOMU_Kopecky.pdf
- [15] Policie České republiky. [online]. [cit. 2014-4-10]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/default.aspx>
- [16] Interní akt Policie České republiky.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

GŘ	Generální ředitelství.
HZS	Hasičský záchranný sbor.
IOS	Integrované operační středisko
IZS	Integrovaný záchranný systém.
JmK	Jihomoravský kraj
KS	Krizový stav.
MU	Mimořádná událost
PČR	Policie České republiky.
ZZS	Zdravotnická záchranná služba.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. <i>IOS Brno</i> [zdroj vlastní]	27
Obr. 2. <i>Systém „Maják 158“</i> [16].....	29
Obr. 3. <i>Systém „Maják 158“</i> [16].....	30
Obr. 4. <i>Mapa Jihomoravského kraje</i> [15].....	36

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. <i>Informace o upotřebitelnosti dotazníků</i> [zdroj vlastní]	38
Tab. 2. <i>Přehled o věku a odsloužených let respondentů</i> [zdroj vlastní]	38
Tab. 3. <i>Vyhodnocení dotazníku</i> [zdroj vlastní]	Příloha III

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Úvodní text k dotazníku

Příloha P II: Dotazník

Příloha P III: Vyhodnocení dotazníku

PŘÍLOHA P I: ÚVODNÍ TEXT K DOTAZNÍKU

Vážená paní / Vážený pane,

jmenuji se Jana Myrmusová a jsem studentkou bakalářského studijního programu Fakulty logistiky a krizového řízení, Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

V rámci tématu své bakalářské práce se věnuji problematice komunikace v krizových situacích. Důležitou součástí bakalářské práce je aplikovaný terénní průzkum mapující **současný stav IOS PČR v Brně s možným srovnáním z předešlých operačních středisek, které v dřívějších letech fungovaly na jednotlivých územních odborech.**

Tímto bych Vás ráda požádala jako zástupce z řad operačních důstojníků Policie České republiky o vyplnění přiloženého dotazníku. **Zdůrazňuji, že dotazník je anonymní.** Získané informace budou statisticky zpracovány a použity pouze pro účely bakalářské práce.

Děkuji Vám za ochotu a spolupráci.

S Pozdravem

Jana Myrmusová
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Údaje respondenta: *doplňte*

- váš věk: roků

- pohlaví: muž
 žena

- vaše nejvyšší dosažené vzdělání: úplné střední s maturitou
 vyšší odborné
 vysokoškolské

- kolik let pracujete u PČR : celkem roků

- Vaše délka praxe operačního důstojníka:

Na okresním ředitelství jako operační důstojník roků

Na IOS PČR v Brně.....roků

1. Zdá se vám IOS PČR v Brně efektivnější v rámci IZS než tomu bylo dříve na ÚO?

- a) ano
- b) ne

2. Vnímáte službu IOS PČR převážně tísňovou linku 158 pro občany spíše:

- a) Pozitivně
- b) Negativně
- c) Stejně

3. V čem shledáváte výhody v IOS PČR v Brně oproti předchozímu operačnímu středisku na ÚO? Vyberte jednu z možností:

- a) jednotný způsob řízení pro všechny ÚO
- b) rychlejší a účelnější spolupráce mezi jednotlivými ÚO
- c) lepší dostupnost speciálních činností a speciálních útvarů pro všechny ÚO
- d) jiné (uved'te jaké)

4. V čem vnímáte nevýhody v IOS PČR v Brně oproti předchozímu operačnímu středisku na ÚO? Vyberte jednu z možností:

- a) chybějící osobní a místní znalost, zejména při příjmu oznámení na L158
- b) hlučné a stresující prostředí
- c) rozdílné požadavky na způsob řízení od jednotlivých ÚO a jejich vedoucích
- d) jiné (uved'te jaké)

5. Máte osobní znalost regionu, pro který jste určen jako operační důstojník?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečnou

6. Systém Maják hodnotíte ve své funkčnosti:

- a) výborně
- b) dobře
- c) nedostatečně

7. Jak často dochází k výpadkům systému Maják 158?

- a) Velmi málo
- b) Občas
- c) Často

8. Jaké nevýhody vnímáte v komunikaci mezi operačními systémy IZS? Vyberte jednu z možností:

- a) vzájemná neznalost jednotlivých pravomocí složek
- b) vzájemné předávání neúplných či nepřesných prvotních informací od klientů
- c) jiné (vypište stručně jednou větou)

9. Jaké výhody vnímáte v komunikaci mezi operačními systémy IZS? Vyberte jednu z možností:

- a) rychlá komunikace mezi jednotlivými složkami
- b) souběžnost a přehlednost všech složek při zásahu
- c) jiné (vypište stručně jednou větou)

10. Jak často se setkáváte s nedostatky informací při předávání služby?

- a) Nikdy
- b) Občas
- c) Často

11. Vyberte z následujících možností různých nedostatků při předávání služby:

- a) nedostatečné informace z předchozích služeb
- b) nedostatečný časový prostor při vzájemném předávání služby
- c) jiné (vypište stručně jednoduchou větou)

12. Na kolik % hodnotíte funkčnost technického zařízení v komunikaci mezi vámi a policisty konající službu?

- a) Méně než 50%
- b) 51% - 75%
- c) 76% - 90%
- d) 100%

13. Máte znalost cizích jazyků (mimo slovenštiny), kterým byste se dokázal s klientem domluvit?

- a) Ano ...jeden
- b) Ano...více než jeden
- c) Ne

14. Přivítal byste aktivně v rámci vašeho zaměstnavatele kurz cizího jazyku?

- a) Ano
- b) Ne

15. Myslíte si, že by byl takový jazykový kurz pro výkon vašeho povolání přínosem?

- a) Ano
- b) Ne

16. Po přečtení si odpovědí na položené dotazy, shledáváte navrácení operačního střediska na ÚO jako:

- a) neúčelné
- b) účelnější
- c) vyšlo by to na stejno

17. Prosím o čitelné a stručné napsání vašeho „námetu“, který by podle vás mohl zefektivnit službu IOS.

PŘÍLOHA P III: VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU

Tabulka č. 3

OTÁZKY	ODPOVĚDI							
	a)	v %	b)	v %	c)	v %	d)	v %
Otázka č. 1	20	31%	44	69%	X	X	X	X
Otázka č. 2	29	45%	1	2%	34	53%	X	X
Otázka č. 3	8	12%	38	60%	3	5%	15	23%
Otázka č. 4	22	35%	14	22,5%	18	27,5%	10	15%
Otázka č. 5	24	37,5%	6	9%	34	52,5%	X	X
Otázka č. 6	19	30%	44	68%	1	2%	X	X
Otázka č. 7	19	30%	44	68%	1	2%	X	X
Otázka č. 8	11	17,5%	51	80%	2	2,5%	X	X
Otázka č. 9	53	82,5%	9	15%	2	2,5%	X	X
Otázka č. 10	33	52,5%	29	45%	2	2,5%	X	X
Otázka č. 11	29	45%	5	7,5%	30	47,5%	X	X
Otázka č. 12	0	0%	13	20%	46	72,5%	5	7,5%
Otázka č. 13	32	50%	6	10%	26	40%	X	X
Otázka č. 14	48	75%	16	25%	X	X	X	X
Otázka č. 15	21	32,5%	43	67,5%	X	X	X	X
Otázka č. 16	22	35%	18	27,5%	24	37,5%	X	X