

Proces příjmu tísňového volání na linku 112 a následného předání informací Policii České republiky

Lenka Kopecká

Bakalářská práce
2023



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: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Lenka Kopecká
Osobní číslo:	L20626
Studijní program:	B1022A020002 Management rizik
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Proces příjmu tísňového volání na linku 112 a následného předání informací Policií České republiky

Zásady pro vypracování

- Charakterizujte činnost Policie České republiky.
- Popište zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 a způsob přijímání oznámení od občanů.
- Proveďte průzkum procesu sdělování informací z tísňových volání integrovanému operačnímu středisku Policie České republiky a navrhněte nápravná opatření.

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

Seznam doporučené literatury:

1. LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému. V Ostravě. Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství. Spektrum, 2011. ISBN 978-80-7385-105-7.*
 2. ŠTEINBACH, Miroslav. *Zákon o Policii České republiky: komentář. Praha: Wolters Kluwer. Komentáře (Wolters Kluwer ČR), 2019. ISBN 978-80-193-6.*
 3. VOKUŠ, Jiří. *Policie České republiky. Policejní prezidium České republiky, 2010. ISBN 978-80-254-7700-7.*
- Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Pavel Valášek**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **4. září 2023**

Termín odevzdání bakalářské práce: **19. září 2023**

L.S.

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

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

V Uherském Hradišti dne 4. září 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu 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);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

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

V Uherském Hradišti, dne: 19. 9. 2023

Jméno a příjmení studenta: Lenka Kopecká

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Tématem bakalářské práce je „Proces příjmu tísňového volání na linku 112 a následného předání informací Policii České republiky“. Bakalářská práce se dělí na dvě části, na část teoretickou a praktickou. V teoretické části představím Policii České republiky, základní povinnosti příslušníků policie, působení policie v integrovaném záchranném systému, jednotné evropské číslo tísňového volání 112, zavedení tísňové linky 112 v České republice a systém fungování telefonního centra tísňového volání. V závěru teoretické části popíši použité metody při realizaci bakalářské práce.

V praktické části práce byly provedeny strukturované rozhovory, brainstormingy a pozorování, kdy na získané podklady byla následně aplikována metoda SWOT analýza. Závěr práce navrhuje případné změny a opatření pro kvalitnější předávání informací z tísňového volání 112 Policii České republiky.

Klíčová slova: integrovaný záchranný systém, Policie České republiky, jednotné evropské číslo tísňového volání 112, SWOT analýza

ABSTRACT

The topic of the bachelor thesis is „The process of receiving an emergency call to the 112 line and the subsequent transfer of information to the Police of the Czech Republic“. The bachelor thesis is divided into two parts, a theoretical and a practical part. In the theoretical part, I will introduce the Police of the Czech Republic, the basic duties of police officers, the functioning of the police in the integrated rescue system., the single European emergency number 112, the introduction of the 112 emergency line in the Czech Republic and the system of the emergency call centre. At the end of the theoretical part I will describe the methods used in the implementation of the bachelor thesis.

In the practical part of the thesis, structured interviews, brainstorming sessions and observations were carried out, where the SWOT analysis method was subsequently applied to the collected data. The conclusion of the thesis suggests possible changes and measures for better quality of information transmission from emergency call 112 to the Police of the Czech Republic.

Keywords: integrated rescue system, Police of the Czech Republic, single European emergency number 112, SWOT analysis

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu práce panu Ing. Pavlu Valáškoví, za odborné vedení, cenné rady, vstřícnost, projevený zájem, čas a připomínky. Dále děkuji své rodině za jejich podporu, trpělivost a toleranci v čase stráveného studiem. V neposlední řadě bych ráda poděkovala kolegům a operátorům na lince 112 v Brně.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	11
1.2 PRÁVNÍ ÚPRAVA ČINNOSTI POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	14
1.3 ZÁKLADNÍ POVINNOSTI PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY DLE ZÁKONA O POLICII ČESKÉ REPUBLIKY	15
2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	18
2.1 ZÁKLADNÍ SLOŽKY INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU	19
2.2 PŮSOBENÍ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY V RÁMCI INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU	19
2.3 VZTAH POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY K OSTATNÍM SLOŽKÁM INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU	21
3 JEDNOTNÉ EVROPSKÉ ČÍSLO TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112	22
3.1 ZAVEDENÍ JEDNOTNÉHO ČÍSLA 112 V ČESKÉ REPUBLICE	23
3.2 SYSTÉM FUNGOVÁNÍ TCTV	24
4 POUŽITÉ METODY	27
4.1 SWOT ANALÝZA	27
4.2 METODA ROZHOVORŮ	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
5 CÍLE PRÁCE A METODY POUŽITÉ PŘI PRÁCI	30
5.1 CÍLE	30
5.2 POUŽITÉ METODY	30
5.3 RESPONDENTI A HODNOTITELÉ.....	30
6 SWOT ANALÝZA CENTRA TÍSŇOVÉ LINKY 112	31
6.1 SILNÉ STRÁNKY.....	32
6.2 SLABÉ STRÁNKY.....	33
6.3 PŘÍLEŽITOSTI.....	34
6.4 HROZBY	35
6.5 VÝSLEDNÉ HODNOTY SWOT ANALÝZY	36
6.5.1 SWOT analýza graf.....	36
7 PŘÍJEM INFORMACÍ ZE STRANY POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY	38
8 NAVRHOVANÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	40
ZÁVĚR	42
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	44

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	47
SEZNAM OBRÁZKŮ	48
SEZNAM TABULEK.....	49
SEZNAM PŘÍLOH	50

ÚVOD

Policie České republiky je jednotným ozbrojeným bezpečnostním sborem a současně je jednou ze základních složek integrovaného záchranného systému, kde plní svoji nezastupitelnou roli. Policie České republiky obsluhuje linku tísňového volání 158, na kterém přijímá oznámení od osob, které se nacházejí na území České republiky. Na tísňovou linku 158 jsou však přepojovány i tísňové hovory, které byly přijaty na jednotném evropském čísle tísňového volání 112, která je v České republice obsluhována příslušníky Hasičského záchranného sboru České republiky.

Linka tísňového volání je bezplatná a slouží pro záchranu lidských životů, zdraví nebo majetku a je velmi důležité, aby byl volající kvalitně vytěžen ze strany operátora na tísňové lince.

Předkládaná bakalářská práce se zabývá přijetím oznámení na lince tísňového volání 112 a následným předáním události operačnímu integrovanému středisku Policie České republiky. V první části práce jsou představena teoretická východiska, která s daným tématem souvisí a jsou dále použita pro praktickou část. Cílem teoretické práce je vypracování literární rešerše na téma proces příjmu tísňového volání na linku 112 a následné předání Policii České republiky.

Praktická část obsahuje SWOT analýzu, která byla vypracována na základě rozhovorů, pozorování a brainstormingu s operátory na lince tísňového volání 112. Na základě rozhovorů a brainstormingu s operačními na tísňové lince 158 byly identifikovány nedostatky a byla navržena nápravná opatření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

V roce 2021 uplynulo 30 let od vzniku Policie České republiky (dále jen Policie ČR), a i když se nejedná o nijak dlouhé období, lze konstatovat, že Policie ČR již svoji historii má a může se tak řadit mezi bezpečnostní sbory se střední délkou bytí. (Šteinbach, 2021)

Dne 21. června 1991 Česká národní rada schválila první zákon o Policii ČR a dne 15. července 1991 z dosavadních českých složek Sboru národní bezpečnosti vznikla Policie České republiky. Od roku 1993 je Policie ČR hlavním bezpečnostním sborem naší republiky. Tento zákon byl s účinností od 1. 1. 2009 nahrazen zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. (Šteinbach, 2021)

„Policie České republiky (dále jen „policie“) je podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor. Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu. Policie působí na území České republiky, nestanoví-li tento zákon nebo jiný právní předpis jinak.“ (Česko, 2008)

1.1 Struktura Policie České republiky a její činnost

Policie České republiky působí na území České republiky, je podřízena ministerstvu vnitra, které vytváří podmínky pro plnění úlohy policie. Ministr vnitra plně odpovídá vládě za činnost policie. Policii tvoří Policejní prezidium ČR v čele s policejním prezidentem, útvary s celostátní působností, krajská ředitelství policie a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství. Zákon zřizuje 14 krajských ředitelství policie, jejichž územní obvody se shodují s územními obvody 14 krajů České republiky. (Policie České republiky, ©2023)

Činnost Policie České republiky řídí policejní prezidium v čele s policejním prezidentem. Policejní prezident odpovídá za činnost policie ministru vnitra. Policejnímu prezidiu jsou podřízeny jednak útvary s celostátní působností a jednak krajská ředitelství policie. Na návrh policejního prezidenta ministr vnitra zřizuje útvary s celostátní působností. (Policie České republiky, 2017)

Útvary s celostátní působností:

- Kriminalistický ústav
- Letecká služba
- Národní protidrogová centrála SKPV
- Pyrotechnická služba
- Ředitelství služby cizinecké policie
- Úřady dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu SKPV
- Národní centrála proti organizovanému zločinu SKPV
- Národní centrála proti terorismu, extremismu a kybernetické kriminalitě SKPV
- Útvar pro ochranu prezidenta ČR
- Ochranná služba Policie ČR
- Útvar rychlého nasazení
- Útvar speciálních činností SKPV
- Útvar zvláštních činností SKPV. (Útvary s celostátní působností, ©2023)

Základním policejním službami jsou:

- Služba pořádkové policie
- Služba dopravní policie
- Služba cizinecké policie
- Služba kriminální policie a vyšetřování. (Základní policejní služby, ©2023)

1.1.1 Služba pořádkové policie

Jedná se o nejpočetnější a nejuniverzálnější službu, která tvoří základní pilíř Policie ČR. Policisté zařazení do této služby chrání bezpečnost osob i majetku, veřejný pořádek, plní úkoly v trestním, přestupkovém i správním řízení a dohlížejí na bezpečnost a plynulost silničního provozu. Jsou v přímém kontaktu s občany, orgány obce, právníckými a fyzickými osobami. Jsou to právě ti policisté, kteří jsou každý den vidět na ulici. Na příslušníky jsou kladeny vysoké nároky, a to v oblasti znalosti zákonů, vyhlášek, služebních předpisů, také na jejich fyzickou a psychickou připravenost. Tato služba je základna pro

výběr policistů do jiných specializovaných a odborných služeb policie, např. ke službě kriminální policie a vyšetřování. (Pořádková policie, ©2023)

1.1.2 Služba dopravní policie

Hlavní náplň práce dopravních policistů spočívá v plnění úkolů v oblasti silničního provozu, ať už formou viditelného nebo skrytého dohledu. Kontrolují dodržování předpisů v oblasti kontroly technického stavu vozidel, hmotnostních limitů vozidel, provozování silniční dopravy, přepravy nebezpečných věcí, šetření dopravních nehod, dodržování předepsané rychlosti a další. Mezi jejich další činnosti patří úkoly v oblasti dopravně inženýrského úseku, což znamená, že se dopravní policie vyjadřuje k dopravní infrastruktuře, aby byly dodržovány zákonné normy a navrhovaná řešení v terénu byla bezpečná a přínosná pro účastníky silničního provozu. (Ředitelství služby dopravní policie, ©2023)

1.1.3 Služba cizinecké policie

Cizinecká policie je vysoce specializovanou složkou Policie České republiky, která plní úkoly související s odhalováním nelegální migrace, uplatňováním represivních opatření vůči cizincům zdržujícím se na území České republiky v rozporu se zákonem č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, s plněním úkolů vyplývajících z mezinárodních smluv a přímo použitelných právních předpisů Evropského společenství a řešení trestné činnosti. Mimo výše zmíněné se příslušníci cizinecké policie zaměřují na pobytovou kontrolu, eskortu vyhoštěného cizince, rozhodují o označení osoby za nežádoucí, o udělení víz nebo povolení vstupu na území České republiky a mnoho dalších činností. (Služba cizinecké policie, ©2023)

1.1.4 Služba kriminální policie a vyšetřování

Služba kriminální policie a vyšetřování, (dále jen SKPV), má za úkol odhalovat trestné činy a zjišťovat jejich pachatele. Pátrají po pohřešovaných a hledaných osobách a po odcizených věcech. Při své práci využívají policejní evidenci, odborná kriminalistická pracoviště a také při vyšetřování trestných činů spolupracují se svými zahraničními kolegy. Příslušníci SKPV postupují podle trestního řádu a plní úkoly policejního orgánu v trestním řízení. (Vokuš, 2010)

1.2 Právní úprava činnosti Policie České republiky

Právní předpisy, které mají dopad na činnost Policie České republiky:

- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád)
- Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
- Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů
- Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu)
- Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů)
- Zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich
- Zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích
- Vyhláška č. 122/2015 Sb., o způsobu vnějšího označení, služebních stejnokrojích a zvláštním barevném provedení a označení služebních vozidel, plavidel a letadel Policie České republiky a o prokazování příslušnosti k Policii České republiky. (Vybrané české právní předpisy, ©2023)

Důležitý dopad na činnost policie mají vnitřní předpisy a metodické příručky. Vnitřní předpisy nejsou prameny práva, vztahy v nich obsažené nejsou právními normami. Vydávají se ve sbírce interních aktů řízení příslušného funkcionáře.

Jsou jimi například:

- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 137/2009, o organizaci Policie České republiky
- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 180/2012, o plnění základních úkolů služby pořádkové policie

- Metodická příručka ředitele ředitelství služby pořádkové policie Policejního prezidenta České republiky k používání donucovacích prostředků a zbraně příslušníky Policie České republiky č. 1/2017.
- Rozkaz policejního prezidenta č. 269/2017, o profesní etice Policie České republiky.
- Pokyn policejního prezidenta č.296/2017, o plnění některých úkolů policejních orgánů Policie České republiky v trestním řízení.
- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 95/2020, o eskortách, střežení osob a o policejních celách.
- Závazný pokyn policejního prezidenta č.178/2022, kterým se stanoví základní pravidla chování, služebního jednání a služební zdvořilosti v Policii České republiky.

1.3 Základní povinnosti příslušníků Policie České republiky dle zákona o Policii České republiky

Příslušníci policie se řídí zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Vybrané paragrafy musí příslušník znát nazpaměť. V zákoně o Policii České republiky jsou definovány úkoly a základní povinnosti, kterými se policisté musí řídit v každé situaci, což dává občanům záruku, že policie nebude zasahovat do jejich práv a svobod nad rámec zákonnosti, ale jen v mezích zákona a za využití prostředků, které jsou v zákoně stanoveny. (Borský 2018) Mezi základní povinnosti řadíme zdvořilost, iniciativu, přiměřenost postupu, prokazování příslušnosti, poučování a mlčenlivost.

Zdvořilost

Jedná se o základní povinnost policisty a zaměstnance policie, která je uvedena v hlavě III, v § 9 zákona č. 273/2008 Sb., a stanoví, že policista a zaměstnanec policie jsou „*při plnění úkolů povinni dodržovat pravidla zdvořilosti a dbát cti, vážnosti a důstojnosti osob i své vlastní.*“ (Česko, 2008) Podle chování policisty veřejnost posuzuje Policii ČR jako celek. Policista musí se všemi osobami jednat stejným způsobem, nesmí se nechat ovlivnit jejich vzhledem a nesmí mezi nimi dělat žádné rozdíly. (Šteinbach, 2019)

Iniciativa

Je další ze základních povinností, kterou se policista musí řídit, v určitých případech i v době mimo službu. Iniciativu upravuje § 10 zákona č. 273/2008 Sb.

- 1) „V případě ohrožení nebo porušení vnitřního pořádku a bezpečnosti, jehož odstranění spadá do úkolů policie, je policista ve službě nebo zaměstnanec policie v pracovní době povinen provést úkon v rámci své pravomoci nebo přijmout jiné opatření, aby ohrožení nebo porušení odstranil.“
- 2) „Policista má povinnost dle odst. 1 i v době mimo službu, je-li bezprostředně ohrožen život, zdraví nebo svoboda osob anebo majetek nebo došlo-li k útoku na tyto hodnoty.“
- 3) „V případě ohrožení nebo porušení vnitřního pořádku a bezpečnosti, k jehož odstranění je příslušný jiný orgán veřejné správy a hrozí-li nebezpečí z prodlení, je policista ve službě nebo zaměstnanec policie v pracovní době povinen přijmout vhodné opatření k odstranění bezprostředně hrozícího nebezpečí a v případě potřeby vyrozumět příslušný orgán veřejné správy.“ (Česko, 2008)

Čtvrtý odstavec uvádí, kdy policista nemá povinnost tyto úkony provést, a to zejména jestliže provádí jiný úkon, například když pronásleduje pachatele trestného činu, zakročuje pod jednotným velením, jsou-li jeho schopnosti ovlivněny zdravotním stavem nebo v případě, že nebyl k provedení úkonu odborně proškolen. (Šteinbach, 2019)

Pokud to okolnosti dovolují, je policista před provedením úkonu, při němž dochází k přímému vynucování splnění právní povinnosti nebo k přímé ochraně práv za použití síly nebo hrozby jejího použití, povinen použít slov „*Jménem zákona!*“ a odpovídající výzvy. (Borský, 2018)

Přiměřenost postupu

Týká se jak policistů, tak i zaměstnanců policie, je uvedena v § 11 zákona č. 273/2008 Sb., kde je uvedeno, že policista a zaměstnanec policie jsou povinni:

- 1) „*dbát, aby žádné osobě v důsledku jejich postupu nevznikla bezdůvodná újma,*“
- 2) „*dbát, aby jejich rozhodnutím neprovést úkon nevznikla osobám, jejichž bezpečnost je ohrožena, bezdůvodná újma,*“
- 3) „*postupovat tak, aby případný zásah do práv a svobod osob, vůči nimž směřuje úkon, nebo osob nezúčastněných nepřekročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného úkonem.*“ (Česko, 2008)

Důraznost postupu policie musí být vždy pouze v nezbytné míře, avšak efektivní pro splnění účelu úkonu. (Borský, 2018)

Prokazování příslušnosti

Prokázat příslušnost k policii upravuje § 12 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky a týká se příslušníků policie i zaměstnanců policie. Nejčastější způsob, kterým policista prokazuje svoji příslušnost k Policii ČR, je služební stejnokroj. Příslušníci z řad kriminální služby a vyšetřování prokazují příslušnost k policii služebním průkazem nebo odznakem policie. Ať už z jakéhokoliv důvodu nemůže policista svoji příslušnost k policii prokázat dle výše uvedeného, prokáže ji ústním prohlášením Policie České republiky. (Šteinbach, 2019)

Poučování

Policista je povinen poučit osobu, proti níž směřuje úkon o právních důvodech provedení úkonu také o jejich právech a povinnostech. Pokud poučení brání obecná překážka, zajistí policista poučení ihned, jakmile překážka pomine, a to odpovídajícím způsobem.

Pokud příslušník policie osobu, proti níž směřuje úkon, nepoučí, poruší tak základní povinnost, za niž mu hrozí kázeňský trest. (Borský, 2018)

Mlčenlivost

„Policista nebo zaměstnanec policie jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili při plnění úkolů policie nebo v souvislosti s nimi, a které v zájmu zabezpečení úkolů policie nebo v zájmu jiných osob vyžadují, aby zůstaly utajeny před nepovolanými osobami. Tato povinnost trvá i po skončení služebního nebo pracovního poměru.“ (Česko, 2008) Zachování mlčenlivosti se netýká pouze policistů a zaměstnanců policie, ale také každého, koho policie požádá o poskytnutí pomoci. O tomto však musí být osoba řádně poučena. (Borský, 2018)

2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Integrovaný záchranný systém je zákonem definován jako „*koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.*“ (Česko, 2000)

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému vymezuje integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“) a zejména stanoví složky integrovaného záchranného systému a jejich působnost, stanoví působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události a při záchranných a likvidačních pracích a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu (dále jen „krizové stavy“). Vznikl jako potřeba každodenní spolupráce hasičů, zdravotníků, policie a dalších složek při řešení mimořádných událostí. (Vilášek, Fiala, Vondrášek, 2014)

Za mimořádnou událost se považuje škodlivá činnost způsobená člověkem, přírodními vlivy, havárií, ohrožující zdraví, životy lidí a životní prostředí. Tyto události vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. (Holec, 2021)

Záchranné práce zahrnují odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména jde-li o ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí. Likvidační práce zahrnují činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí. (Skalská, Hanuška a Dubský, 2010)

Kdy se IZS použije? Zejména při složitých haváriích, mimořádných událostech, kde je potřeba současně provádět záchranné a likvidační práce dvěma nebo více složkami IZS.

Klíčovou úlohu složek IZS má prověřovací a taktické cvičení těchto složek, což upravuje § 17 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému. Jedná se o dva druhy cvičení, které se liší způsobem přípravy a vyhodnocením. Prověřovací cvičení se provádí za účelem ověření přípravy složek IZS k provádění záchranných a likvidačních prací. Zatímco taktické cvičení se provádí za účelem přípravy složek IZS a orgánů podílejících se na provedení a koordinaci záchranných a likvidačních prací při mimořádné události. Jak prověřovací, tak taktické cvičení je oprávněn nařídít ministr vnitra, generální ředitel hasičského záchranného sboru, hejtman kraje anebo ředitel hasičského záchranného sboru kraje. (Česko, 2000)

2.1 Základní složky integrovaného záchranného systému

Základními složkami integrovaného záchranného systému jsou Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky. (Holec, 2021)

Ostatními složkami IZS jsou vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím. Patří sem: Armáda ČR, Horská služba, Vodní záchranná služba, Letecká záchranná služba, Báňská záchranná služba, městská nebo obecní policie atd. (O IZS, ©2023)

Ostatní složky integrovaného záchranného systému poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání. (Sadílek, Pálková, Kalamár, 2019)

Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. Za tímto účelem rozmísťují své síly a prostředky po celém území České republiky. (Holec, 2021)

Složky IZS jsou při zásahu povinny řídit se příkazy velitele zásahu, případně pokyny starosty obce s rozšířenou působností, hejtmána kraje, primátora hlavního města Prahy nebo Ministerstva vnitra, pokud provádějí koordinaci záchranných a likvidačních prací. Za nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu se složky integrovaného záchranného systému řídí pokyny Ministerstva vnitra. Za stavu nebezpečí se složky integrovaného záchranného systému na území příslušného kraje řídí pokyny toho, kdo vyhlásil stav nebezpečí podle zvláštního právního předpisu. (Česko, 2000)

2.2 Působení Policie České republiky v rámci integrovaného záchranného systému

Policie ČR je zřízena zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Působení Policie ČR v rámci IZS upravuje § 20 tohoto zákona a stanoví, že:

- 1) „Plněním úkolů k řešení mimořádných událostí a krizových situací se rozumí i příprava na ně.“

- 2) „Policie jako základní složka integrovaného záchranného systému vykonává v místě provádění záchranných a likvidačních prací úkoly podle tohoto zákona.“
- 3) „Policista nebo útvar policie se podílejí na provádění záchranných a likvidačních prací včetně letecké podpory integrovaného záchranného systému a letecké podpory v krizových situacích,
 - a) jsou-li k tomu vycvičeni a vybaveni,
 - b) je-li to nezbytné pro záchranu života, zdraví nebo majetku a
 - c) jsou-li k tomu určeni policejním prezidentem.“ (Česko, 2008)

Policie ČR jako základní složka IZS má povinnost zajišťovat nepřetržitou pohotovost, přijímat ohlášení vzniku mimořádné události a provádět potřebné úkony s tím související. Za tímto účelem rozmisťují své síly a prostředky po celém území České republiky. (Borský, 2018)

Ačkoliv je Policie ČR jednou ze základních složek IZS, neprovádí vzhledem ke svému hlavnímu poslání záchranné a likvidační práce. (Souček, 2019)

Hlavní činnosti Policie ČR v rámci IZS jsou:

- uzavírání zájmových prostorů a regulace vstupu a opuštění těchto prostor,
- zjišťování potřebných informací a plnění úkolů hlášené služby,
- regulování volného pohybu osob a dopravy v místě zásahu a jeho okolí,
- šetření okolností vzniku mimořádné situace k objasnění příčin jejího vzniku,
- plnění úkolů souvisejících s identifikací zemřelých,
- řešení ochrany a zabezpečení movitého a nemovitého majetku a eventuálně eliminací kriminální činnosti při vzniku mimořádné situace,
- plnění dalších úkolů podle pokynu velitele zásahu nebo řídicí složky IZS. (Borský, 2018)

Podle statistického vyhodnocování společných zásahů jednotlivých složek IZS lze konstatovat, že hlavní podíl Policie ČR na společných zásazích spočívá v pořádkové činnosti a v regulaci dopravy. (Vilášek, Fiala a Vondrášek, 2014)

Rozsah a podmínky činnosti Policie ČR při provádění záchranných a likvidačních prací jsou upřesněny v dokumentaci Typové činnosti složek IZS při společném zásahu (dále jen „typové činnosti“) a v části dokumentu List Policie ČR. Tyto typové činnosti jsou připravovány pro jednotlivé druhy ohrožení, u kterých se předpokládá provádění záchranných a likvidačních prací v rámci IZS. Typové činnosti vydává Ministerstvo vnitra – generální ředitelství HZS ČR. (Souček, 2019)

2.3 Vztah Policie České republiky k ostatním složkám integrovaného záchranného systému

Policie ČR je jednou ze základních složek integrovaného záchranného systému a její přítomnost je vyžadována u většiny zásahů. Aby byla spolupráce Policie ČR s ostatními složkami IZS co nejlepší, je potřeba, aby složky mezi sebou uzavíraly jednotlivé dohody specifikující druh spolupráce každé složky IZS.

Například v roce 2021 Policie České republiky v zastoupení tehdejšího policejního prezidenta uzavřela dohodu o zpřístupňování údajů při řešení mimořádných událostí a krizových situací s Hasičským záchranným sborem České republiky.

Spolupráci policie s ostatními složkami upravuje zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který uvádí, že policie v rámci plnění úkolů spolupracuje s ozbrojenými silami, bezpečnostními sbory a dalšími orgány veřejné správy, jakož i právníckými a fyzickými osobami. (Česko, 2008)

V praxi, ať už při mimořádné události nebo při krizové situaci, kde zasahují základní složky integrovaného záchranného systému si tyto jednotlivé složky mezi sebou sdílí informace důležité pro úspěšné zvládnutí situace na místě zásahu. Například v případě požáru obytného bytového domu, který vyžaduje evakuaci a ošetření osob, mezi sebou spolupracují hlavní složky integrovaného záchranného systému, a to Hasičský záchranný sbor, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky, které si mezi sebou předávají informace o tom, kolik osob bylo evakuováno, kolik osob bylo zraněno, ošetřeno na místě a kolik osob vyžadovalo převoz do nemocničních zařízení. Kdyby si jednotlivé složky mezi sebou tyto a další informace nepředávaly, způsobilo by to na místě události chaos.

3 JEDNOTNÉ EVROPSKÉ ČÍSLO TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112

Každá země má zavedená svá národní tísňová čísla, nevynímaje České republiky. V České republice jsou pro tísňová volání vyhrazena telefonní čísla 150 – Hasičský záchranný sbor ČR, 155 – zdravotnická záchranná služba, 158 – Policie České republiky a 156 pro obecní či městskou policii. Tato tísňová telefonní čísla jsou bezplatná a jsou určena pro záchranu lidských životů, zdraví nebo majetku. Hlavní výhodou zavedení jednotného evropského telefonního čísla 112 je především zpřístupnění kontaktu na záchranné složky bez nutnosti znalosti národních čísel v jednotlivých státech. A to byl hlavní důvod, proč jednotné evropské číslo tísňového volání 112 vzniklo. Jednoduše řečeno, pokud by občan České republiky vycestoval například do Itálie a tam z nějakého důvodu potřeboval policii a vytočil by mu dobře známé tísňové číslo 158, tak v Itálii by se na policii nedovolal. To samé platí i v případě, že by občan Itálie pobýval v České republice a potřeboval by Polici ČR a snažil by se vytočit mu známé tísňové číslo, které užívá v Itálii na kontaktování policie, tedy linku 113, tak v České republice by se na Policii ČR nedovolal. Právě tento důvod vedl ke vzniku jednotné evropské linky tísňového volání 112.

Jednotné evropské číslo 112 vzniklo rozhodnutím Rady Evropského společenství č. 91/396/EHS ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání. Rozhodnutí Rady stanovilo všem členským státům povinnost zavést jednotné evropské tísňové telefonní číslo 112 nejpozději do 31. prosince 1996. Zavedení tísňového čísla 112 však neznamenovalo nutnost rušit stávající čísla tísňového volání, která mají jednotlivé státy Evropské unie zavedeny. Jednotlivé státy Evropské unie měly možnost se rozhodnout, zda si ponechají i svá současná tísňová čísla, nebo zda budou používat pouze jednotné číslo tísňového volání 112. (Councildecision of 29 July 1991)

Směrnice Evropského parlamentu 98/10/ES zabezpečuje volný přístup k síti a také zabezpečuje její bezplatnost jak v případě mobilních, tak i pevných sítí. Další dokument, který upravuje podmínky provozu tísňové linky 112 je Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002, která byla aktualizována Směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, která zmiňuje nutnost lokalizace polohy volajícího. (Směrnice EU, 2018) V roce 2019 bylo přijato Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 544/2009 o roamingu. Na základě tohoto dokumentu vznikla povinnost mobilních operátorů poskytnout pomoci Short message service (SMS) osobám překračujícím státní hranice informace o tísňové lince v dané zemi. (Nařízení Evropského parlamentu a rady, 2009)

3.1 Zavedení jednotného čísla 112 v České republice

V České republice bylo jednotné evropské tísňové číslo 112 zavedeno Usnesením Vlády České republiky č. 391 ze dne 19. dubna 2000, které stanovuje zavedení linky 112 od 2. 1. 2003. Vláda ČR dále rozhodla o zachování stávajících národních linek, tedy čísel 150, 155, 156 a 158. K příjmu tísňového volání na lince 112 byl určen Hasičský záchranný sbor ČR. K této příležitosti bylo vybudováno celkem 14 center tísňového volání, tedy pro každý kraj jeden. Tyto centra byla umístěna v budovách hasičských záchranných sborů krajů. (Vláda České republiky, 2000)

Operátoři těchto telefonních center jsou schopni přijímat tísňové hovory v anglickém nebo německém jazyce. V případě zahlcení či výpadku jsou tato centra vzájemně zastupitelná a všechna jsou propojena s operačními středisky všech složek integrovaného záchranného systému. Linku 112 v České republice obsluhují Krajská operační a informační střediska Hasičského záchranného sboru (KOPIS) prostřednictvím systému Telefonního centra tísňového volání (TCTV). Ve většině zemí, rovněž v České republice linka 112 umožňuje kontakt i pro postižené osoby, zejména pro neslyšící, a to prostřednictvím SMS. (Vláda České republiky, 2002)

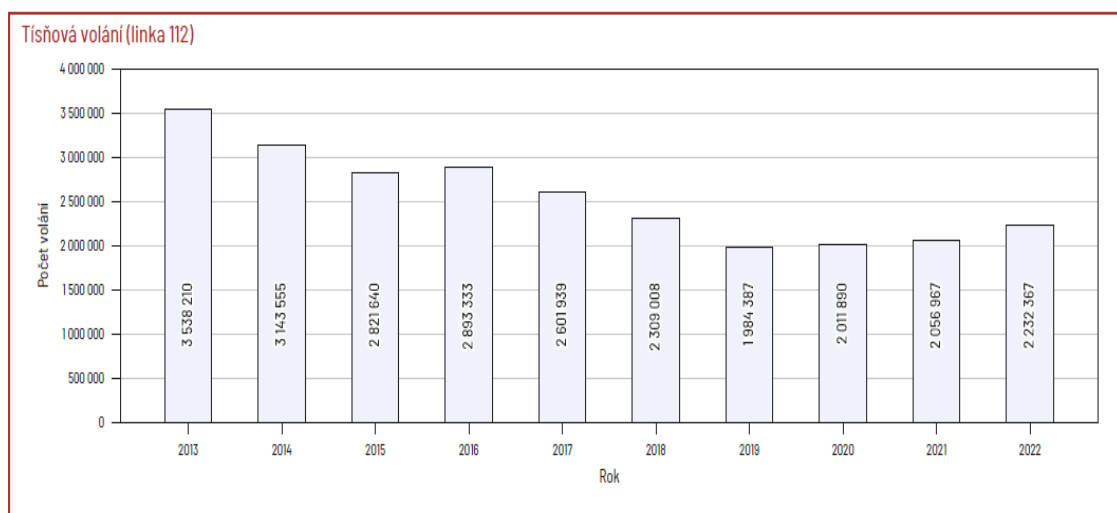
Se zavedením linky 112 v České republice vzniklo školící pracoviště pro výcvik operátorů TCTV, které se nachází ve Frýdku-Místku, kde jsou vybudována čtyři plně vybavená pracoviště operátora TCTV v uzavřeném systému. Na těchto pracovištích je možné školit až 16 operátorů zároveň. Každý kraj má pro TCTV stanoven minimální počet aktivně přihlášených pracovníků, tento počet se od každého kraje liší, a to na základě počtu obyvatel. Například v KOPIS Jihomoravského kraje je vyžadováno, aby byly vždy tři operátoři připojení a z toho vždy dva aktivní. (Vláda České republiky, 2002)

Legislativní zakotvení tísňových linek je uvedeno v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, který stanovuje bezplatnost linek, zpřístupnění lokalizačních údajů o volajícím aj. Dále stanovuje povinnost provozovatelů sítě zablokovat identifikační účastnickou kartu (SIM karta) nebo znemožnit přístup k tísňovým linkám účastníkům, kteří uskutečňují zlomyslná volání, a to na žádost provozovatele TCTV. (Česko, 2005)

Na tísňovou linku 112 lze uskutečnit hovor ze všech telefonů, které se nacházejí na území České republiky, a to bezplatně. V případě mobilních telefonů se lze na tísňovou linku 112 dovolat bez závislosti na tom, zda je v mobilním telefonu vsunuta SIM karta, nebo zda je

mobilní telefon napojen na signál svého mobilního operátora. V případě, že v mobilním telefonu není vsunuta SIM karta nebo mobilní telefon neregistruje signál, pro spojení hovoru stačí, aby mobilní telefon registrovala libovolná buňka jakéhokoliv operátora. I v tomto případě je volání zcela bezplatné. (Česko, 2005)

V roce 2022 bylo na telefonní linku 112 směrováno celkem 2 232 367 hovorů.



Obrázek 1 Statistika linky 112 (zdroj: Nedělníková a kolektiv, 2022)

3.2 Systém fungování TCTV

Systém TCTV neboli telefonní centra tísňového volání tvoří tři vzájemně propojené platformy, na které jsou připojena zbývající krajská TCTV. Tyto tři platformy samy fungují jako TCTV doplněné o databázové a aplikační servery. Tísňový hovor je na základě polohy volajícího směrován na nejbližší platformu, ze které je následně směrován do příslušného kraje. V případě vytížení všech operátorů v rámci platformy je hovor přeměrován do zbytku republiky. V případě vytížení všech pracovišť je hovor zařazen do fronty. Systém zajišťuje rovnoměrnou distribuci hovorů mezi operátory v jednotlivých krajích a zároveň zaručuje maximální dostupnost linky 112 v případě zahlcení jednotlivých krajů větším množstvím hovorů. Samotný volající nepozná, že jeho hovor přijal operátor z jiného kraje. Každý operátor má k dispozici stejné mapové a databázové podklady, jediný rozdíl spočívá v místní znalosti jednotlivých operátorů. Veškeré uskutečněné hovory jsou zaznamenávány a ukládány v databázích na jednotlivých platformách. Tyto hovory lze zpětně přehrát. (Lukáš, 2011)

Každý operátor má na svém pracovišti k dispozici trojici monitorů, na kterých se mu zobrazuje aplikace Dispečer. Dále má k dispozici klávesnici, myš, hardwarový telefon a soupravu sluchátek s mikrofonem pro hlasovou komunikaci.

Aplikace Dispečer je hlavním modulem a slouží pro odbavení tísňových volání a pro vyplňování Datových vět. Datové věty vyplňuje operátor, který přijme oznámení, kdy datové věty obsahují data o volajícím, místo události, klasifikaci typu události, základní popis události a určení složek IZS, kterým je zpráva určena. Obecní či Městská policie není do systému zahrnuta. V aplikaci Dispečer operátor vidí informace o volajícím jako: telefonní číslo (popřípadě IMEI – pokud volá bez SIM karty), polohu vysílače a v případě, že volající již někdy volal na linku 112 a jeho jméno bylo uloženo, tak se zobrazí i jméno volajícího. V případě, že volající není v systému, tak operátor vyplní jméno a příjmení volajícího. V případě, že se operátorovi v systému ukáže IMEI, tak doplní i telefonní číslo volajícího. Operátor na základě informací od volajícího musí zvolit typ a podtyp události. (Lukáš, 2011)

Na výběr má například:

- dopravní nehoda – podtyp: vyproštění osob, se zraněním, pouze PČR,
- požár – podtyp: nízké budovy, průmyslové objekty, lesní porost, tunely,
- technická pomoc – podtyp: odstranění stromu, transport pacientů,
- záchrana osob – podtyp: z výšky, z vody, zasypané, výtah a uzavřené prostory.

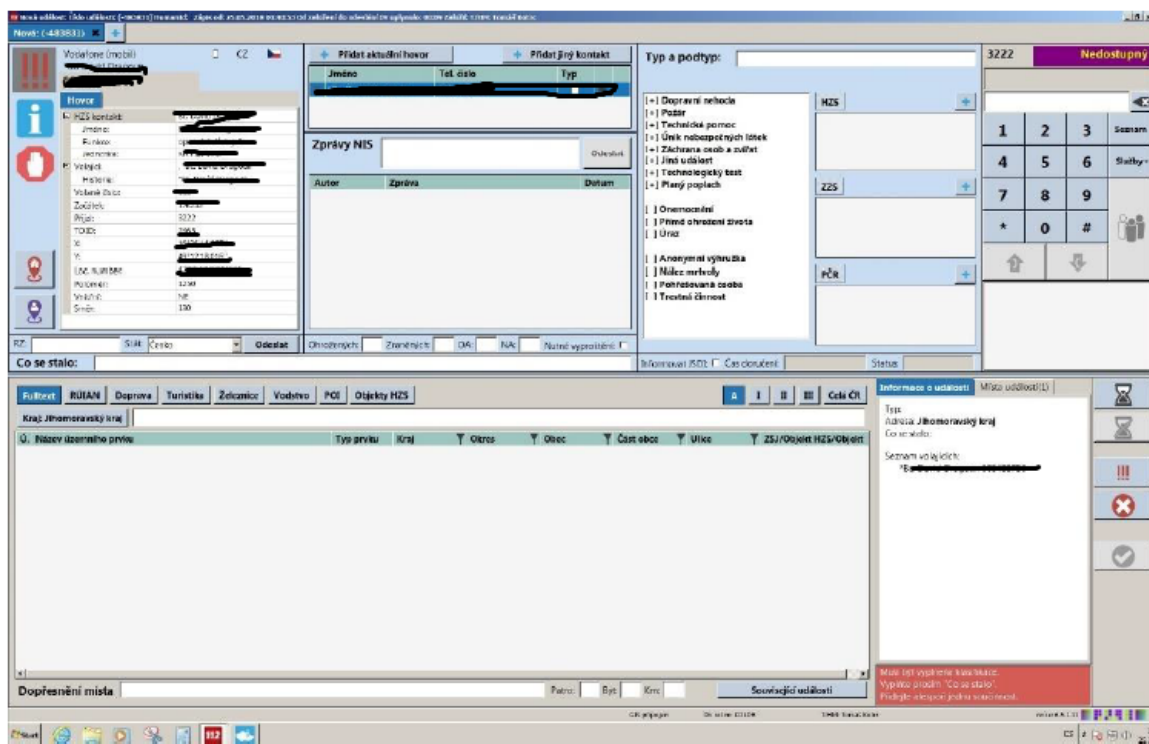
Podle toho, o jaký typ události se jedná, systém přizve příslušnou složku IZS ke spolupráci. Dále se v aplikaci Dispečer nachází pole s názvem Národní informační systém (NIS), které slouží pro komunikaci mezi operačními středisky složek IZS, kterým je událost odeslána. Dalším oddílem v aplikaci je kolonka „co se stalo“, zde operátor uvede popis události. Například: „*Rušení nočního klidu na ubytovně,*“ „*Dopravní nehoda dvou aut se zraněním dvou osob,*“ nebo se může například jednat o „*Požár bytového domu.*“ Operátor má také možnost do aplikace dopsat upřesnění místa události. Například pokud se jedná o požár v bytě, tak operátor může upřesnit, o které patro se jedná. Jakmile má operátor nejdůležitější informace od volajícího a vypíše všechny potřebné „kolonky“ v aplikaci, odešlete tyto informace vybraným složkám IZS datovou větou. (Lukáš, 2011)

Novinkou, která v aplikaci přibyla, je tzv. zrychlené předání. Zrychlené předání se užije v případě přímého ohrožení života a zdraví, kdy operátor na lince 112 okamžitě předá událost zdravotnické záchranné službě, která si oznamovatele vytěží na lince 155 sama.

Operátor na tísňové lince 112 volajícího tedy vůbec nevytěžuje, jen mu od volajícího postačí informace, že se buď on sám nebo někdo jiný nachází v přímém ohrožení života a operátor na tísňové lince 112 okamžitě přepojuje hovor na linku záchranné zdravotnické služby na čísle 155, aby nedošlo k časové prodlevě, jelikož čas v tomto případě hraje velice důležitou roli.

Součástí aplikace Dispečer je například také tzv. Blacklist, kde operátor zjistí, zda se jedná o telefonní číslo, které se v minulosti dopouštělo zlomyslných volání.

Operátor má rovněž k dispozici telefonní seznam, který obsahuje například čísla na všechny stanice HZS, MP, čísla na linky důvěry, na odtahové služby a havarijní služby. Součástí seznamu je i přímý kontakt na linky 112 v zahraničí, kde mezi sebou operátoři hovoří primárně anglickým jazykem.



Obrázek 2 Aplikace Dispečer (zdroj: vlastní, 2023)

4 POUŽITÉ METODY

V této kapitole si představíme cíle a metody použité v práci.

4.1 SWOT analýza

SWOT analýza je metoda ke zjištění určitého stavu. Zkratka SWOT je odvozena od anglických názvů Strengths (silné stránky), Weakness (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby). Vyhodnocení současného stavu vychází z různých hledisek. Ve vnitřní prostředí jsou identifikovány silné a slabé stránky a ve vnějším prostředí jsou identifikovány příležitosti a hrozby. (Černaj, © 2004 - 2023)

SWOT analýza se rozdělí na čtyři kvadranty. Do levé poloviny se zaznamenávají faktory, které mají pozitivní dopad na věc. Pravá část zobrazuje negativní skutečnosti, které je potřeba následně zpracovat, potlačit či být připraven na jejich důsledky. Dalším důležitým bodem jsou pro SWOT analýzu hodnocení výkonnosti a váhy. Hodnocení výkonnosti faktorů probíhá samostatně a je založena na stupnici od 1 do 5. V případě silných stránek platí, že číslo 5 znamená, že se jedná o nejsilnější faktor a číslo 1 znamená, že se jedná o nejslabší faktor. Pro slabé stránky to platí opačně, kdy číslo 5 označuje nejslabší faktor a číslo 1 nejsilnější faktor. Druhá stupnice určuje váhu, kdy se každému faktoru přiřazuje číslo v rozmezí od 0 do 1, čím je číslo vyšší, tím je důležitější pro podnik. Získané hodnoty jsou mezi sebou vynásobeny a v daném kvadrantu sečteny. Na základě toho lze vyhodnotit, na které faktory by měl být kladen důraz. (Ekospace, 2022)

4.2 Metoda rozhovorů

Rozhovor je metoda, která se využívá v různých oblastech výzkumu a slouží k získání informací a je založena na přímém dotazování, tedy na verbální komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem nebo s více respondenty.

Nejvíce se setkáváme s:

- **Strukturovaný rozhovor** – tazatel postupuje podle předem sestavených otázek v daném pořadí, na které respondent odpovídá. (Reichel, 2009)
- **Polostrukturovaný rozhovor** – tazatel rozhovoru má předem připravené otázky, kdy jejich pořadí nemusí přesně dodržovat. (Reichel, 2009)
- **Skupinová diskuze** – jedná se o metodu rozhovoru, kterého se účastní více osob. Počet účastníků rozhovoru může být od 3 do 15 osob. (Reichel, 2009)

4.3 Brainstorming

Brainstorming je metoda, při které se skupina lidí snaží vymyslet co nejvíce nápadů na řešení určitého problému. (Doležal, 2023)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍLE PRÁCE A METODY POUŽITÉ PŘI PRÁCI

V této kapitole si stanovíme cíle a metody, které byly použité při práci.

5.1 Cíle

Cílem práce je zlepšení činnosti centra TCTV a procesu předávání informací integrovanému operačnímu středisku Policie České republiky.

5.2 Použité metody

Technikami sběru dat bylo pozorování, rozhovory a brainstorming. Mezi metody analýzy rizik patří SWOT analýza. SWOT analýzu jsem sestavila pomocí rozhovorů a brainstormingu.

5.3 Respondenti a hodnotitelé

V rámci bakalářské práce byly prováděny rozhovory a brainstorming s pracovníky integrovaného operačního střediska Policie České republiky, a to konkrétně v Brně, kdy se jednalo o pracovníky, kteří přijímali oznámení od občanů na lince tísňového volání 158 a také přijímají události, oznámené na lince tísňového volání 112. V rámci policie se rozhovoru účastnili také pracovníci dozorčí služby z Obvodního oddělení Brno – Žabovřesky. Na Krajském operačním a informačním středisku Hasičského záchranného sboru ČR v Brně, byly s operátory na tísňové lince 112 vedeny rozhovory, brainstorming a v neposlední řadě pozorování činnosti operátora, tedy od příjmu oznámení od volajícího na tísňovou linku 112 do ukončení události, v nejčastějším případě předáním události policii, hasičům nebo záchranné zdravotnické službě.

6 SWOT ANALÝZA CENTRA TÍŠŇOVÉ LINKY 112

Na základě získaných dat z rozhovorů a brainstormingu s operačními pracovníky na tísňové lince 112 byla sestavena SWOT analýza.

S TRENGTH (silné stránky)	W EAKNESSES (slabé stránky)
Technologie linky 112 eCall Cizí jazyky Bez signálu i SIM karty Spolupráce s ostatními složkami IZS	Ergonomické vady pracoviště Nedostatečné vytěžení volajícího Není pro policii Nedostatečná místní znalost Nepřehledný popis události
O PPURTUNITIES (příležitosti)	T HREATS (hrozby)
Vývoj a upgrade technologií Pracovní příležitosti Výměnné stáže Systém psychologické pomoci Příjemné pracovní podmínky	Noční směny Ohrožení zasahujících policistů Odchod zkušených operátorů Zneužití tísňové linky Psychická zátěž operátorů

Tabulka 1 SWOT analýza (zdroj: vlastní)

6.1 Silné stránky

STRENGTH (Silné stránky)	Body 1-5	Váha	Celkové hodnocení
Technologie linky 112	5	0,26	1,3
eCall	4	0,12	0,48
Cizí jazyky	5	0,20	1
Bez signálu i SIM karty	5	0,25	1,25
Spolupráce s ostatními složkami IZS	4	0,17	0,68
Součet		= 1	$\Sigma = 4,71$

Tabulka 2 Hodnocení silných stránek (zdroj: vlastní)

Technologie linky 112 - jsou na špičkové evropské úrovni, kdy mimo jiné umožňují lokalizovat volajícího, ať už volající volá z pevné linky nebo z mobilního telefonu.

eCall – jedná se o celoevropský systém automatického tísňového volání z vozidel, který se aktivuje v případě dopravní nehody nebo manuálně pomocí tlačítka ve vozidle.

Cizí jazyky – operátoři na tísňové lince 112 jsou schopni odbavit tísňové volání nejen v českém, ale i v anglickém nebo v německém jazyce.

Bez signálu i SIM karty – hovor na linku tísňového volání 112 lze uskutečnit ze všech telefonů, které se nacházejí na území ČR a to bezplatně. V případě mobilních telefonů lze uskutečnit hovor i bez toho, aby v mobilním telefonu byla vložena SIM karta, či zda telefon registruje signál svého mobilního operátora.

Spolupráce s ostatními složkami IZS – díky špičkovým technologiím je operátor na tísňové lince 112 schopen rychle předat událost ostatním složkám IZS.

6.2 Slabé stránky

WEAKNESSES (slabé stránky)	Body 1-5	Váha	Celkové hodnocení
Ergonomické vady pracoviště	-3	0,2	-0,6
Nedostatečné vytěžení volajícího	-5	0,32	-1,6
Není pro policii	-3	0,1	-0,3
Nedostatečná místní znalost	-2	0,13	-0,26
Nepřehledný popis události	-4	0,25	-1
Součet		= 1	$\Sigma = -3,76$

Tabulka 3 Hodnocení slabých stránek (zdroj: vlastní)

Ergonomické vady pracoviště – operátoři na tísňové lince 112 slouží dvanáctihodinové směny, kdy po delším sezení jsou pro operátory křesla, která mají k dispozici, nepohodlná, což může mít v budoucnu za následek zdravotní problémy.

Nedostatečné vytěžení volajícího – často se stává, že v události, která byla nabraná na lince tísňového volání 112 a přeposlána na tísňovou linku 158, je nedostatečně vytěžen oznamovatel. Často dále chybí upřesnění místa události, informace o oznamovateli a informace o tom, co se na místě události děje.

Není pro policii – v praxi bylo zjištěno, že operátoři tísňové linky 112 čas od času naberou událost a následně ji předají Policii ČR, i když se to policie netýká.

Nedostatečná místní znalost – pokud dojde k zatížení linky tísňového volání 112 například v Olomouckém kraji, je hovor předán do Jihomoravského kraje, kdy operátor na lince nemá žádnou místní znalost a musí se spoléhat jen na lokalizaci volajícího a jeho upřesnění místa, což není v některých případech vždy spolehlivé.

Nepřehledný popis události – operátor na tísňové lince 112, který zakládá událost v aplikaci Dispečer, musí zadat název události. V praxi se stává, že název je příliš dlouhý, nevyprávající a matoucí.

6.3 Příležitosti

OPPORTUNITIES (příležitosti)	Body 1-5	Váha	Celkové hodnocení
Vývoj a upgrade technologií	5	0,30	1,5
Pracovní příležitosti	3	0,09	0,27
Výměnné stáže	3	0,25	0,75
Systém psychologické pomoci	4	0,22	0,88
Příjemné pracovní podmínky	3	0,14	0,42
Součet		= 1	$\Sigma = 3,82$

Tabulka 4 Hodnocení příležitostí (zdroj: vlastní)

Vývoj a upgrade technologií – díky neustálému zdokonalování aplikací, které operátoři při své práci využívají, lze rychleji poskytnout pomoc, která je v dané situaci potřebná.

Pracovní příležitosti – při zavedení tísňové linky 112 v ČR bylo vybudováno 14 center, což přineslo nové pracovní pozice.

Výměnné stáže – díky častějším výměnným stážím mezi operátory na tísňové lince 112 a mezi operátoři na tísňové lince 158 může dojít k lepšímu pochopení obou stran a k jednotnému způsobu týkající se vytěžování oznamovatelů událostí.

Systém psychologické pomoci – kvalitní psychologická pomoc operátorům na tísňové lince 112 zajistí eliminaci následků stresu způsobeného náročnými situacemi, se kterými se operátoři mohou během své služby setkat.

Příjemné pracovní podmínky – díky příjemnému pracovnímu prostředí a kvalitnímu vybavení bude docházet ke spokojenosti operátorů, kteří se budou do práce těšit a podávat kvalitní výkony.

6.4 Hrozby

T HREATS (hrozby)	Body 1-5	Váha	Celkové hodnocení
Noční směny	-2	0,10	-0,2
Ohrožení zasahujících policistů	-5	0,32	-1,6
Odchod zkušených operátorů	-2	0,12	-0,24
Zlomyslná volání	-4	0,21	-0,84
Psychická zátěž operátorů	-3	0,25	-0,75
Součet		1	$\Sigma = -3,63$

Tabulka 5 Hodnocení hrozeb (zdroj: vlastní)

Noční směny – vedou k nedostatku spánku a zhoršení jeho kvality, což může mít za následek chronickou nespavost či poruchy spánku.

Ohrožení zasahujících policistů – při nedostatečném vytěžení oznamovatele ze strany operátora na tísňové lince 112, kdy událost je předána policií, která jede na místo události, může dojít k ohrožení zasahující hlídky policistů, jelikož nebudou mít odpovídající informace o tom, co se na místě události děje.

Odchod zkušených operátorů – do jiných sfér, nebo do výsluhy, ale také například z důvodu vnitřního vyčerpání a nastupujícího syndromu vyhoření.

Zlomyslná volání neboli zneužití tísňové linky – tyto hovory zahlcují tísňové linky, čímž je ohrožen život a zdraví ostatních volajících, kteří pomoc opravdu potřebují.

Psychická zátěž operátorů – v důsledku řešení náročných mimořádných událostí, které mohou být spouštěčem stresu, což má za následek zdravotní problémy.

6.5 Výsledné hodnoty SWOT analýzy

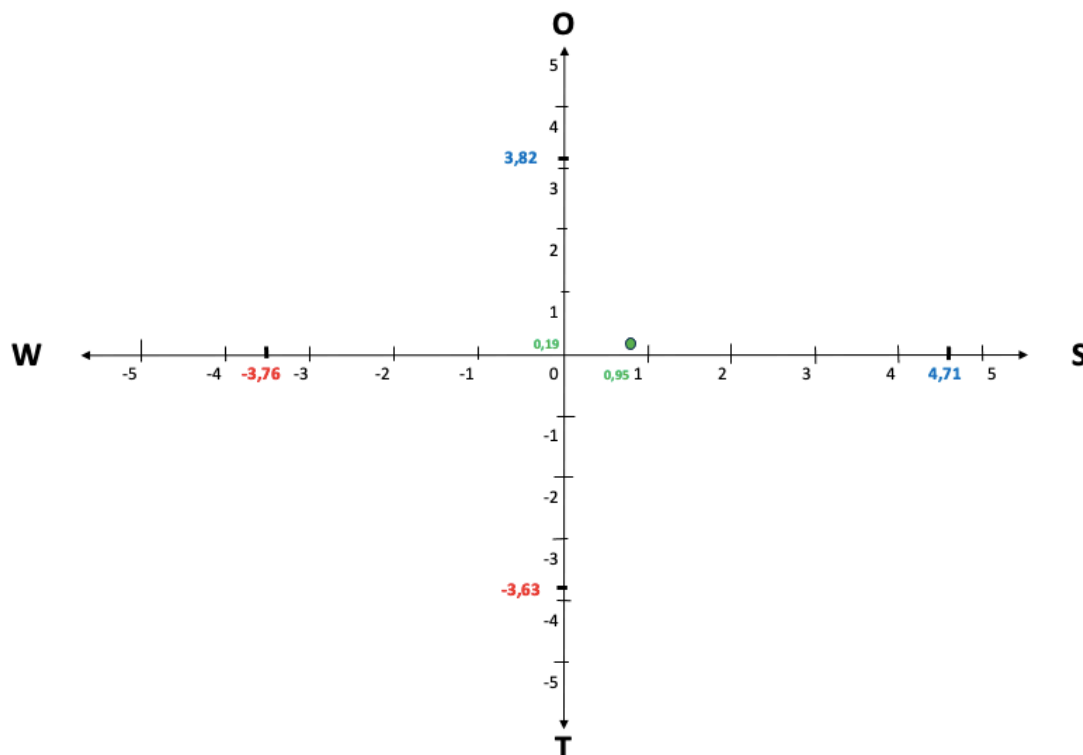
S = silné stránky 4,71	W = slabé stránky -3,76	Interní část 0,95
O = příležitosti 3,82	T = hrozby -3,63	Externí část 0,19
Konečná bilance = 0,76		

Tabulka 6 Výsledné hodnoty SWOT analýzy (zdroj: vlastní)

Součet silných a slabých stránek udává celkový index vnitřní části SWOT analýzy o hodnotě 0,95 a součet příležitostí a hrozeb udává celkový index externí části o hodnotě 0,19.

6.5.1 SWOT analýza graf

Níže uvedený graf byl vytvořen na základě spočítaných veličin u dodaných hodnot ze SWOT analýzy. Vzhledem k tomu, že převažují silné stránky nad slabými a příležitosti nad hrozbami, se jako nejvhodnější ukazuje využít ofenzivní strategii.



Obrázek 3 Graf SWOT analýza - současný stav (zdroj: vlastní, 2023)

Návrh strategie

Po vyhodnocení SWOT analýzy se ukázalo, že nejvyšší hodnocení centra tísňové linky 112 bylo zaznamenáno u silných stránek a příležitostí. Index silných stránek dosáhl hodnoty 4,71 a index příležitostí 3,82. Na základě tohoto zjištění se doporučuje využít strategii ofenzivní (SO – strengths opportunities), která se zaměřuje na využití příležitostí za podpory silných stránek. Největší silnou stránkou centra jsou technologie linky 112, jako příležitosti byly nejvíce hodnoceny vývoj a upgrade technologií. Aby si centrum tísňového volání 112 udrželo vysokou úroveň technologií je nezbytné, aby aktivně vyhledávali nové technologie a pracovali na jejich zlepšení. Na základě rozhovorů s operátory na lince 112, bylo zjištěno, že vývojáři neustále vyvíjejí a upgradují současné technologie. Například se pracuje na zlepšení softwaru, který umožní přesnější lokalizaci volajícího, což přinese rychlejší pomoc volajícímu nebo jiné osobě, která se nachází v krizové situaci.

Další silnou stránkou centra tísňové linky 112 jsou cizí jazyky. Je nezbytné, aby operátoři svůj jazyk neustále zdokonalovali, jelikož linka tísňového volání 112 je určena především pro cizince. Aby si operátoři jazykové dovednosti udrželi, měli by být ze strany zaměstnavatele vysláni na výměnné zahraniční stáže. Zahraniční stáž bude mít kladný dopad nejen na jazykové schopnosti operátorů, ale i na vývoj nebo vhodný výběr technologií. Na zahraniční stáži se provozovatelé centra budou mít možnost seznámit s technologiemi, které používají jejich kolegové a budou si moci předávat poznatky o jejich fungování, zlepšení či spolupráci na vývoji nějaké softwaru či aplikaci.

Nejdůležitější je, aby centrum tísňové linky 112 při výběru strategie SO vzalo do úvahy vnitřní silné stránky a vnější příležitosti a zaměřilo se na to, co pro centrum bude nejlepší z hlediska vývoje. Současně by měla být věnována pozornost i slabým stránkám centra, s cílem eliminovat ty nejzávažnější z nich.

7 PŘÍJEM INFORMACÍ ZE STRANY POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Jak už bylo řečeno, Policie České republiky obsluhuje linku tísňového volání na čísle 158, skrze kterou osoba, která se nachází na území České republiky, činí oznámení o situaci, která vyžaduje přítomnost policie na místě události. Oznámení přes linku tísňového volání 158 není však jediný způsob, jak osoba může policii oznámit mimořádnou událost. Další možností, jak může osoba událost policii oznámit je např:

- oznámení události telefonicky přímo na obvodním oddělení Policie ČR,
- oznámení události fyzicky na obvodním oddělení Policie ČR,
- oznámení prostřednictvím e-mailové schránky,
- oznámení prostřednictvím datové schránky,
- oznámení události na tísňovou linku 112.

Na základě brainstormingu a následných rozhovorů s kolegy zařazenými na pracovišti integrovaného operačního střediska v Brně a s kolegy zařazenými na dozorčí stále službě (DSS), konkrétně na Obvodním oddělení Policie ČR Brno – Žabovřesky, byly identifikovány níže uvedené nedostatky, které nastávají při předávání informací o mimořádných událostech, nabíraných na lince tísňového volání 112 a následně jejich předání Policii České republiky.

Jako nejdůležitější se ukázalo, že policisté postrádají:

- **Základní informace o oznamovateli**

Často bývají z tísňové linky 112 předávána oznámení na linku tísňového volání 158, kdy je v kolonce osoby uvedené pouze příjmení osoby. Pro policii je důležité jméno, příjmení a hlavně datum narození, a to z toho důvodu, že policie má přístup do Centrálního registru obyvatel, kde si oznamovatele či jinou osobu vylustruje a zjistí, zda se například jedná o nebezpečnou osobu, nebo osobu držící zbraň. O tomto operační pracovník informuje hlídku policie, která jede na místo události.

- **Informace o tom, co se na místě události děje**

Operační i DSS policie se shodli, že události nabrané na tísňové lince 112 postrádají informace o dění na místě události. Jeden z operačních z tísňové linky 158 uvedl, že občas neví, zda hlídku PČR posílá na krádež, na domácí násilí nebo na něco horšího.

Operační na tísňové lince 158 si tak oznamovatele musí vytěžit sami, aby zjistili, co vše se na místě události děje.

- **Předávání událostí policii, které nejsou pro policii**

Na základě rozhovoru s operačními pracovníky zařazenými na IOS v Brně bylo zjištěno, že se téměř každý setkal s tím, že jim byla ze strany operátora na tísňové lince 112 předána událost, která není pro policii. Jeden z operačních z tísňové linky 158 uvedl, že mu byla ze strany operátora na tísňové lince 112 předána událost s názvem „*Jeho kamarádka ztratila nějaké věci.*“ Operátor z tísňové linky 112 přepojil oznamovatele této události na PČR, kterému operační vysvětlil, jak postupovat v případě ztráty věcí. Operační policista poučil operátora 112 o tom, co pro policii je a co není.

8 NAVRHOVANÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

Na základě rozhovorů s příslušníky Policie České republiky, zařazenými na pracovišti integrovaného operačního střediska v Brně a s příslušníky zařazenými na dozorčí stále službě na Obvodním oddělení Brno – Žabovřesky, byly identifikovány jako největší hrozby ze strany operátorů na tísňové lince 112, kterou obsluhují příslušníci Hasičského záchranného sboru České republiky, konkrétně na pracovišti v Brně, nedostatečné vytěžování oznamovatelů. To má za následek, že informace, které jsou policii předávány, jsou často neúplné.

Příslušníkům policie chybí především informace o volajícím a o tom, co se na místě události děje. Tyto informace jsou pro práci policie stěžejní. Když tyto informace ze strany operátorů na tísňové lince 112 nemají, musí si oznamovatele vytěžit sami, čímž se výrazně prodlouží časový interval, kdy se dostane potřebná pomoc volajícímu nebo jiné osobě, která se ocitla v nějaké mimořádné události vyžadující přítomnost policie na místě. V neposlední řadě příslušníci policie vidí problém v tom, že jim bývají ze strany operátorů na tísňové lince 112 předávány události, které nejsou pro policii. Těmito předanými událostmi se operační nebo DSS musí zabývat, což může mít za následek, že ostatní události musí jít do „pořadí“, než operační vyřeší událost, která s prací policie nesouvisí.

Na základě vypracované SWOT analýzy se jako největší slabina centra tísňového volání ukázalo nedostatečné vytěžení volajícího ze strany operátora na tísňové lince 112, což může ohrozit policisty, kteří jedou na místo události. Tohle je největší zjištěná hrozba ze SWOT analýzy. Hlídka policie, kterou operační nebo DSS vyšle na místo události, musí mít co nejlepší informace o tom, co se na místě události děje a s jakou osobou bude na místě jednat. Může se například jednat o nebezpečnou osobu, která má v držení střelnou zbraň. Pokud zasahující hlídka tyto informace má ještě před příjezdem na místo, tak je hlídka v taktické výhodě a přistupuje k osobě obezřetněji než v jiných případech.

Zjištěná rizika na základě konzultací a rad s operátory tísňové linky 112 a s kolegy z řad policie, navrhuji ošetřit pomocí vzdělávacího programu pro operátory, který bude sestávat z častějších školení, která se budou zaměřovat na vytěžování volajícího a také na komunikaci v krizových situacích. Dále navrhuji, aby byly zavedeny výměnné stáže mezi operátory na tísňové lince 112 a operačními pracovníky Policie České republiky. V minulosti stáže na integrovaném operačním středisku Policie České republiky proběhly a ze strany operátorů na tísňové lince 112 byly velice kladně ohodnoceny. Díky výměnným stážím obě strany

zjistí, jak to na příslušném pracovišti funguje a mohou si navzájem předat informace o tom, v čem vidí nedostatky. Stáže budou mít kladný přínos jak pro operátory na tísňové lince 112, tak i pro operační na integrovaném operačním středisku Policie České republiky.

ZÁVĚR

Cílem předkládané bakalářské práce *Proces příjmu tísňového volání na linku 112 a následného předání informací Policii České republiky*, bylo navrhnout vhodná opatření ke zlepšení fungování centra tísňového volání, především předávání informací Policii České republiky. K dosažení zvoleného cíle byly provedeny rozhovory a brainstorming s příslušníky Policie České republiky sloužících na integrovaném operačním středisku v Brně, s dozorčími sloužícími na Obvodním oddělení Brno – Žabovřesky a operátory na lince tísňového volání 112, kterými jsou příslušníci Hasičského záchranného sboru České republiky, sloužící v Brně. Provedená SWOT analýza prokázala, že největší riziko spočívá v nedostatečném vytěžení volajících, což má za následek ohrožení hlídky policie, která jede událost řešit.

Práce obsahuje teoretickou a praktickou část. V teoretické části, v její první kapitole, je nejprve představena Policie České republiky. Následuje struktura policie, v jejímž čele stojí policejní prezident a byla charakterizována činnost policie. Dále byly představeny základní policejní služby, byla zmíněná pořádková police, dopravní police, cizinecká police a služba kriminální policie a vyšetřování. Druhá kapitola bakalářské práce se zabývala integrovaným záchranným systémem, který představil základní složky integrovaného záchranného systému a působení policie v rámci integrovaného záchranného systému. Třetí kapitola byla věnována jednotnému evropskému číslu tísňového volání 112, jeho zavedení v České republice a byl popsán systém fungování telefonního centra tísňového volání.

V praktické části byly na základě rozhovorů a brainstormingu s příslušníky Policie České republiky sloužících na integrovaném operačním středisku v Brně a s dozorčí službou na Obvodním oddělení Brno – Žabovřesky identifikovány největší hrozby při předávání informací ze strany operátorů na tísňové lince 112. Rozhovory a brainstorming byl také veden s operátory na tísňové lince 112 s příslušníky Hasičského záchranného sboru České republiky v Brně. Na jejich základě byla vypracována SWOT analýza, kde se jako největší slabina centra TCTV ukázalo nedostatečné vytěžení volajících, což představuje největší hrozbu pro zasahující hlídku Policie České republiky.

Na základě provedených rozhovorů a výsledku SWOT analýzy bylo zjištěno, že kromě ergonomických vad na pracovišti se jedná o rizika spojená se samotným provozem takového dispečinku, celkově vůbec předávání informací. Z toho důvodu byla navržena školení pro operátory tísňové linky 112, která se budou zaměřovat na vytěžování volajících a na

krizovou komunikaci. Dalším návrhem bylo zavedení výměnných stáží mezi operátory na tísňové lince 112 a operačními pracovníky Policie České republiky. Operátoři na lince tísňového volání 112 musí být řádně proškoleni a připraveni na veškeré možné situace, se kterými se během své služby mohou setkat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BORSKÝ, Vladimír, 2018. *Služba pořádkové a cizinecké policie: Policie České republiky. Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy*

COUNCILDECISION of 29 July 1991: *on the introduction of a single European emergency call number, 1991*, 31991D0396. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1991:217:0031:0032:EN:PDF>

ČERNAJ, Tomáš, © 2004 - 2023. *SWOT analýza* [online]. [cit. 2023-07-28]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/manazment/strategicka-diagnostika/swot-analyza/>

ČESKO, 2000. Zákon č. 240/2000 Sb. Zákon o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). *Sbírka zákonů České republiky* [online]. AION CS [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

ČESKO, 2005. Zákon č. 127/2005 Sb. *o elektronických komunikacích: Sbírka zákonů České republiky* [online]. [cit. 2023-07-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>

ČESKO, 2008. Zákon č. 273/2008 Sb. Zákon o Policii České republiky: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>

DOLEŽAL, Jan, 2023. *Projektový management*. 2. vydání. Expert (Grada). Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-3619-3.

Ekospace: *ŠKODA AUTO Vysoká škola* [online], ©2012. [cit. 2023-08-19]. Dostupné z: <http://www.ekospace.cz/19-strategicky-management>

HOLEC, Tomáš, 2021. *Ochrana obyvatel a krizové řízení: Praktický průvodce a rádce úředník*. Ministerstvo vnitra České republiky. ISBN 978-80-7616-101-6

LUKÁŠ, Luděk, 2011. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-105-7.

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY: *o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství*, 2009, číslo 544. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:167:0012:0023:CS:PDF>

NEDĚLNÍKOVÁ, Hana a KOLEKTIV, 2022. *STATISTICKÁ ROČENKA HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY 2022* [online]. ČR: MV-GŘ HZS ČR, 60 s. [cit. 2023-07-29]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>

O IZS: *Integrovaný záchranný systém* [online], c2023. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR [cit. 2023-04-24]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranný-system.aspx>

Policie České republiky: *Policie of the Czech Republic*, 2017. 2. vydání. Praha: Policejní prezidium České republiky [cit. 2023-03-12]. ISBN 978-80-270-0664-9

Policie České republiky, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>

Pořádková policie, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-03-22]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/poradkova-policie.aspx>

REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

Ředitelství služby dopravní policie, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/reditelstvi-sluzby-dopravni-policie-o-nas-reditelstvi-sluzby-dopravni-policie.aspx>

SADÍLEK, Zdeněk, Barbora PÁLKOVÁ a Štěpán KALAMÁR, 2019. *Krizové řízení a integrovaný záchranný systém*. Praha: Vysoká škola finanční a správní. Educopress. ISBN 978-80-7408-192-7

SKALSKÁ, Květoslava, Zdeněk HANUŠKA a Milan DUBSKÝ, 2010. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana: modul I*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. ISBN 978-80-86640-59-4

Služba cizinecké policie, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-831034.aspx>

Směrnice EU: Směrnice Evropského parlamentu a rady (EU) 2018/1972 evropský kodex pro elektronické komunikace, 2018, *L 321/36 CS*. ročník 2018, číslo 1972. Dostupné také z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>

SOUČEK, Vladimír, 2019. *ODBOR BEZPEČNOSTNÍ POLITIKY MV ČR: Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek a vybrané kapitoly krizového řízení*

ŠTEINBACH, Miroslav, 2019. *Zákon o Policii České republiky: komentář*. Praha: Wolters Kluwer. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-193-6

ŠTEINBACH, Miroslav, 2021. *30 let Policie České republiky* [online]. Praha: Policejní prezidium ČR [cit. 2023-03-12]. ISBN 978-80-908139-0-8

Útvary s celostátní působností, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvary-s-pusobnosti-na-celem-uzemi-cr-312510.aspx>

VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK, 2014. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2477-8.

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY: *Usnesení vlády č. 391/2000 k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání - 112 v České republice*, 2000, číslo 391. Dostupné také z:

https://albatros.odok.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/578EC0A62D7E8F26C12571B6006C4515

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY: *Usnesení Vlády České republiky č. 350/2002 o změně usnesení č. 391/2000*, ročník 2002, číslo 350 + P. Dostupné také z:

https://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/6C4ED7EE2B5C08CAC12571B6006C24CD

VOKUŠ, Jiří, 2010. *Policie České republiky*. Policejní prezidium České republiky. ISBN 978-80-254-7700-7

Vybrané české právní předpisy, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/vybrane-ceske-pravni-predpisy.aspx>

Základní policejní služby, ©2023. *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-03-22]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zakladni-policejni-sluzby.aspx>

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ČR	Česká republika
DSS	Dozorčí stálá služba
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOPIS	Krajská operační a informační střediska
PČR	Policie České republiky
Sb.	Sbírka zákonů v ČR
SKPV	Služba kriminální policie a vyšetřování
SMS	Short message service
TCTV	Telefonní centra tísňového volání
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ

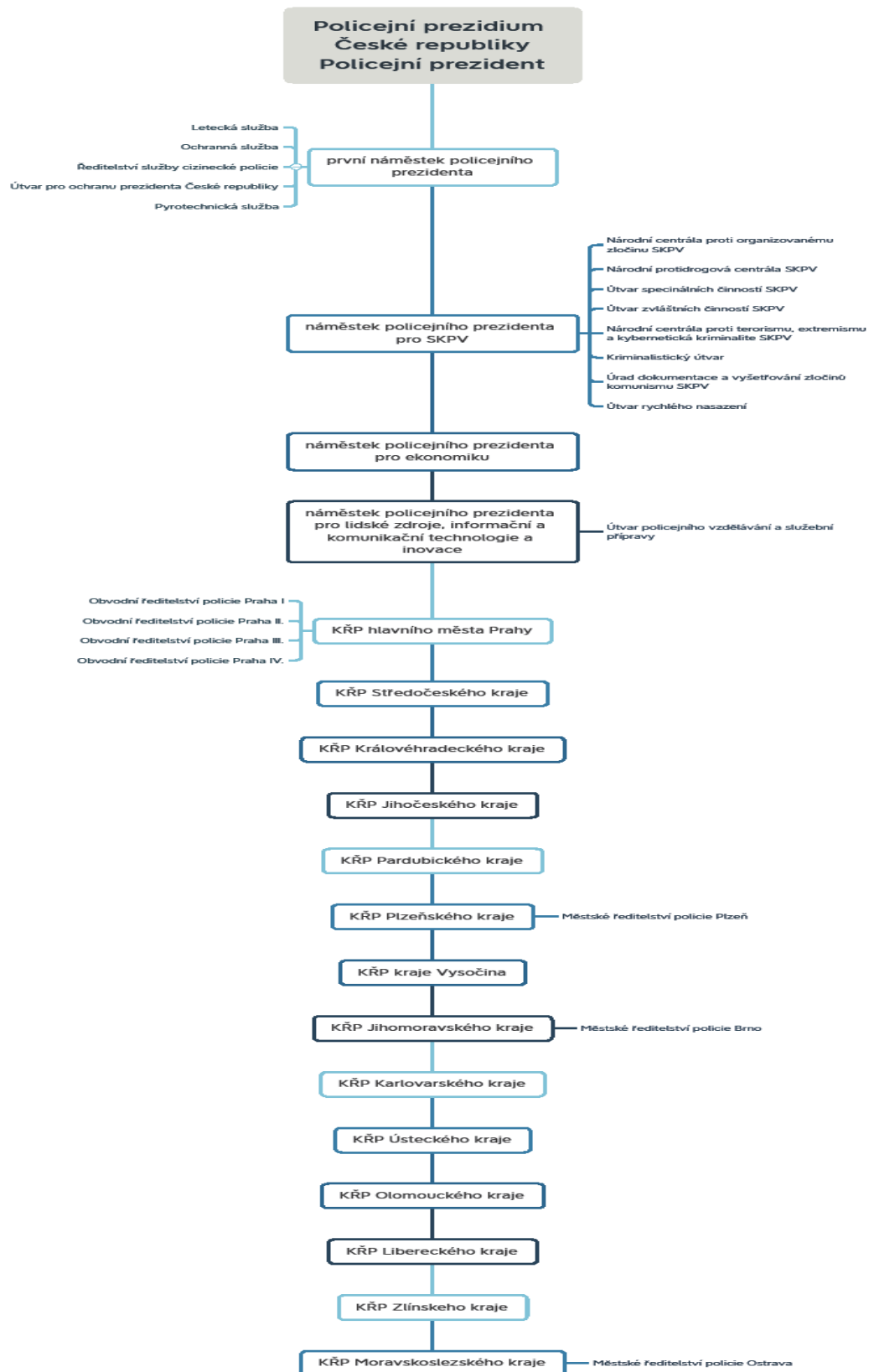
Obrázek 1 Statistika linky 112 (zdroj: Nedělníková a kolektiv, 2022)	24
Obrázek 2 Aplikace Dispečer (zdroj: vlastní, 2023).....	26
Obrázek 3 Graf SWOT analýza - současný stav (zdroj: vlastní, 2023).....	36

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 SWOT analýza (zdroj: vlastní)	31
Tabulka 2 Hodnocení silných stránek (zdroj: vlastní)	32
Tabulka 3 Hodnocení slabých stránek (zdroj: vlastní)	33
Tabulka 4 Hodnocení příležitostí (zdroj: vlastní)	34
Tabulka 5 Hodnocení hrozeb (zdroj: vlastní)	35
Tabulka 6 Výsledné hodnoty SWOT analýzy (zdroj: vlastní).....	36

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Organizační schéma Policie ČR.....	51
---	----



Presented with xmind

Příloha 1: Organizační schéma Policie ČR