



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

FAKULTA BIOMEDICÍNSKÉHO INŽENÝRSTVÍ
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

**Analýza vybraných činností
Integrovaných operačních středisek
Policie České republiky za léta 2018–2022**

**Analysis of Selected Activities
of Integrated Operations Centers
in the Police of the Czech Republic
for the Years 2018–2022**

Diplomová práce

Studijní program: Civilní nouzové plánování

Autor diplomové práce: Mgr. Martin Čuperka

Vedoucí diplomové práce: Ing. Břetislav Čupr

Kladno 2023



ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Čuperka** Jméno: **Martin** Osobní číslo: **383181**
Fakulta: **Fakulta biomedicínského inženýrství**
Garantující katedra: **Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva**
Studijní program: **Civilní nouzové plánování**

II. ÚDAJE K DIPLOMOVÉ PRÁCI

Název diplomové práce:

Analýza vybraných činností Integrovaných operačních středisek Policie České republiky za léta 2018-2022

Název diplomové práce anglicky:

Analysis of Selected Activities of Integrated Operations Centers in the Police of the Czech Republic for the Years 2018-2022

Pokyny pro vypracování:

Předmětem diplomové práce bude zpracování analýzy dat volání na národní tísňové číslo 158 v České republice v období od začátku roku 2018 do konce roku 2022. Bude zjišťována četnost volání a její případný výkyv v době koronavirových opatření v letech 2020 a 2021. Základem pro rozbor budou statistiky Policejního prezidia České republiky. Teoretická část práce se bude věnovat systému operačních středisek u Policie České republiky a Integrovaného záchranného systému. V praktické části bude provedena sekundární analýza dat volání na číslo 158 v rámci operačních středisek 14 krajských ředitelství. Bude použita metoda komparace k porovnání četnosti volání na číslo 158 a kriminalitou v daném regionu. Dále budou rozebrána některá rizika na operačních střediscích za použití metody what if. Cílem práce bude zhodnotit systém tísňové komunikace a navrhnout dle zjištěných výsledků odpovídající inovace.

Seznam doporučené literatury:

- [1] ADAMEC, V., P. BERGLOWIEC, P. ŠENOVSKÝ, D. VÁLEK a M. ADAMEC, Operační střediska v integrovaném záchranném systému, Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2019, ISBN 978-80-7385-225-2
- [2] BURDA, Patrik, Krizová komunikace s agresivním a hostilním pacientem, Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2014, ISBN 978-80-7013-564-8
- [3] MATOUŠ, Miroslav, Vytěžování a lokalizace tísňových volání, 2020, Praha: Bezpečnostní teorie a praxe, 1801-8211

Jméno a příjmení vedoucí(ho) diplomové práce:

Ing. Břetislav Čupr

Jméno a příjmení konzultanta(ky) diplomové práce:

Datum zadání diplomové práce: **19.09.2022**

Platnost zadání diplomové práce: **20.09.2024**

doc. Mgr. Zdeněk Hon, Ph.D.
vedoucí katedry

prof. MUDr. Jozef Rosina, Ph.D., MBA
děkan

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem Analýza vybraných činností Integrovaných operačních středisek Policie České republiky za léta 2018-2022 vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů, které uvádím v seznamu bibliografických odkazů.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu § 60 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Na Kladně dne 18.05.2023

.....
Mgr. Martin Čuperka

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucímu této diplomové práce, panu Ing. Břetislavu Čuprovi za odborné vedení a cenné rady při zpracování diplomové práce.

Děkuji vedoucím operačních odborů krajských ředitelství Policie České republiky za poskytnutí součinnosti a dat ke zpracování výzkumné části práce.

Za poskytnutí dat děkuji Českému telekomunikačnímu úřadu a národnímu operačnímu centru Policejního prezidia České republiky, zejména panu pplk. Ing. Vítu Hujovi.

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá problematikou operačních středisek v rámci integrovaného záchranného systému, zejména pak činnostmi integrovaných operačních středisek krajských ředitelství Policie České republiky. V práci je popsána struktura operačních středisek a jejich činností včetně vzájemné spolupráce. Dílčím tématem práce je také, s operačním středisky spjatá, tísňová komunikace a kritická infrastruktura.

V práci jsou stanoveny čtyři výzkumné otázky, které jsou zodpovězeny za využití metod sekundární analýzy dat, komparace a korelační analýzy. Výzkumná část práce se týká změny četnosti volání na národní tísňové číslo 158 v průběhu let 2018-2022 vlivem některých protiepidemických opatření, rozdílu zatížení policistů příjmu tísňové komunikace na jednotlivých integrovaných operačních střediscích. Dále je zpracován výpočet celkového počtu volání, na jejichž základě nebyla založena akce v systému pro operační řízení, mohlo se tedy jednat o volání zlomyslná. Korelační analýza je použita ke zjištění závislosti celkového počtu volání na číslo 158 a statistikami kriminality a deliktů na území České republiky.

Výsledky ukazují, že změna v celkovém počtu volání na číslo 158 v jednotlivých letech předmětného období nepřesáhla meziroční rozdíl 10 %. Protiepidemická opatření se projevila snížením počtu volání v roce 2020, některá opatření naopak počet volání lokálně v omezeném časovém období navýšila. Teoretické zatížení na jednoho policistu pro příjem tísňové komunikace se na integrovaných operačních střediscích liší až o 100 % v porovnání s republikovým průměrem. Zlomyslná volání mohou tvořit až 46 % z celkového počtu volání na číslo 158. Mezi statistikami kriminality a celkovým počtem volání na číslo 158 existuje malá nebo nižší střední síla asociace korelace. V práci jsou navržena některá řešení, která by měla zlepšit nebo sjednotit plnění úkolů operačních středisek.

Klíčová slova

operační střediska; integrované operační středisko; tísňová komunikace; tísňové volání; zlomyslná komunikace; sekundární analýza dat.

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the issue of operational centers within the integrated rescue system, in particular the activities of the integrated operational centers of the regional directorates of the Police of the Czech Republic. The thesis describes the structure of operations centers and their activities including mutual cooperation. A sub-theme of the thesis is also emergency communication and critical infrastructure.

Four research questions are set in the thesis, which are answered using the methods of secondary data analysis, comparison method and correlation analysis. The research part of the thesis concerns the change in the frequency of calls to the national emergency number 158 during the years 2018-2022 due to some anti-epidemic measures, the difference in the workload of police officers receiving emergency communications at individual integrated operations centers. Furthermore, the calculation of the total number of calls with no action initiation in the operational control system is processed, considering they could be malicious calls. Correlation analysis is used to determine the dependence of the total number of calls to the number 158 and the statistics of crime and misdemeanors in the territory of the Czech Republic.

The results show that the change in the total number of calls to number 158 in the individual years of the subject period did not exceed a year-on-year difference of 10%. Anti-epidemic measures resulted in a reduction in the number of calls in 2020, while some measures, on the contrary, increased the number of calls locally in a limited period. The theoretical load per police officer for receiving emergency communications at integrated operation centers differs by up to 100% compared to the national average. Malicious calls can account for up to 46% of the total number of calls to 158. There is a small or lower moderate strength of correlation association between crime statistics and the total

number of calls to 158. Some solutions are proposed in the work, which should improve or unify the performance of the tasks of the operations centers.

Keywords

operations centers; integrated operations center; emergency communication; emergency calling; malicious communications; secondary data analysis.

Obsah

1	Úvod.....	11
2	Cíle práce a výzkumné otázky	13
3	Přehled současného stavu.....	15
3.1	Integrovaný záchranný systém.....	15
3.1.1	Složky IZS.....	16
3.1.2	Policie České republiky	17
3.2	Operační střediska základních složek IZS	20
3.2.1	Národní informační systém IZS.....	21
3.2.2	Typové činnosti složek IZS při společném zásahu.....	21
3.2.3	Komunikační síť PEGAS	22
3.2.4	Operační střediska HZS ČR.....	24
3.2.5	Zdravotnická operační střediska	26
3.2.6	Operační střediska PČR	27
3.3	Tísňová komunikace	43
3.3.1	eCall.....	45
3.3.2	AML	45
3.3.3	Tísňová SMS.....	46
3.3.4	Tísňová volání a krizová komunikace	47
3.3.5	Zlomyslná komunikace na tísňová čísla	51
3.4	Kritická infrastruktura	54
4	Metodika.....	59
4.1	Popis sledovaného souboru a výběr dat	59
4.2	Použité metody zpracování dat.....	61

5	Výsledky.....	65
5.1	Výzkumná otázka č. 1.....	65
5.2	Výzkumná otázka č. 2.....	70
5.3	Výzkumná otázka č. 3.....	73
5.4	Výzkumná otázka č. 4.....	75
6	Diskuze.....	78
6.1	Diskuze k výzkumné otázce č. 1.....	79
6.2	Diskuze k výzkumné otázce č. 2.....	82
6.3	Diskuze k výzkumné otázce č. 3.....	88
6.4	Diskuze k výzkumné otázce č. 4.....	90
6.5	Co se stane, když... ..	91
6.6	Návrhy konkrétních řešení	93
7	Závěr	95
8	Seznam použitých zkratk.....	96
9	Seznam použité literatury.....	Chyba! Záložka není definována.
10	Seznam použitých obrázků	113
11	Seznam použitých tabulek.....	114

1 ÚVOD

Oblast bezpečnosti prošla v Evropě v posledním desetiletí několika výzvami. Mezi tyto patří migrační krize v Evropské unii, hrozby a útoky teroristických organizací, zásahy zahraničních mocností a zvyšující se kybernetická kriminalita. To se samozřejmě projevilo i v České republice (ČR). V roce 2016 byl vyhlášen první stav ohrožení terorismem, který stále platí. Roky 2018 a 2019 byly v českém měřítku bez závažného narušení veřejného pořádku nebo vnitřní bezpečnosti. V letech 2020 a 2021 zasáhla celý svět pandemie koronavirového onemocnění. V únoru 2022 zasáhla Evropu válka, která s sebou nesla další vlnu uprchlíků z Ukrajiny a změnu v bezpečnostní situaci.

Oblast vnitřní bezpečnosti v ČR má na starosti prezident republiky, parlament ČR, vláda, Ministerstvo vnitra České republiky a další ústřední správní úřady a subjekty. Ministerstvu vnitra je podřízena Policie České republiky (PČR), která plní velké množství úkolů v této oblasti.

V této práci se pokusím zohlednit některé aspekty bezpečnostní situace promítnuté do činnosti operačních středisek PČR v časovém období od počátku roku 2018 do konce roku 2022. Období posledních pěti let jsem zvolil záměrně s cílem srovnat počet volání na národní číslo tísňového volání v době před opatřeními proti šíření koronaviru, v jejich průběhu a také po jejich ukončení.

Toto téma jsem si zvolil, protože je blízké mému profesnímu zaměření. V roce 2020 jsem byl služebně ustanoven na integrované operační středisko Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje. Zde jsem působil jako operační důstojník téměř do konce roku 2022. Následně jsem přešel na Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy, kde mám, mimo jiné, na starosti vzdělávání příslušníků operačních středisek z celé Policie České republiky.

Ke zvolení tématu mě motivovala právě činnost na operačním středisku, která se s vyhlášenými krizovými opatřeními zásadně změnila. Oznamovatelé upozorňovali bezpečnostní složky na podezření z porušení krizových opatření nebo se dotazovali na jejich průběh.

Přitom si uvědomuji, že pandemie COVID-19 překvapila celou společnost a jednalo se o krizi, která se v takovém měřítku třeba již nikdy nebude opakovat. Snad jsme se z pandemie poučili a do budoucna budeme lépe připraveni. Pokud však dojde k obdobnému stavu jako v roce 2020 a 2021, mohou být výsledky a návrhy této práce vhodné k posouzení.

V této diplomové práci uceleně popíšu operační střediska základních složek integrovaného záchranného systému, činnost a úkoly PČR a operačních středisek v ní zřízených, problematiku tísňové komunikace a zlomyslného volání a kritické infrastruktury. Pro praktickou část práce s daty volání na tísňové číslo 158 si stanovím výzkumné otázky, které se v kapitole výsledků a diskuzi pokusím zodpovědět. Dále zhodnotím některé oblasti operačního řízení, identifikuji některé možné hrozby, pokusím se nalézt řešení k jejich eliminaci a navrhnou inovace do problematiky.

2 CÍLE PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem diplomové práce je seznámit čtenáře se systémem operačních středisek integrovaného záchranného systému s akcentem na operační střediska Policie České republiky, se systémem tísňové komunikace a se základními pojmy kritické infrastruktury. Dále je cílem práce zodpovědět stanovené výzkumné otázky a navrhnout případné možné inovace.

Díličními cíli práce jsou:

1. Zpracování analýzy volání na národní tísňové číslo 158 v uplynulých pěti letech, tedy za léta 2018-2022 s důrazem na zjištění změny v četnosti volání v průběhu protiepidemických opatření v letech 2020 a 2021.
2. Porovnání vytížení příslušníků příjmu národního tísňového čísla 158 napříč integrovanými operačními středisky Policie České republiky.
3. Zhodnocení četnosti volání na národní tísňové číslo 158 vzhledem k počtu založených akcí v systému pro operační řízení JITKA.
4. Komparace četnosti volání se statistickými přehledy kriminality v uvedeném období a statistickým výkazem protiprávních jednání v České republice.

K určení výsledků jsem stanovil následující výzkumné otázky:

Výzkumná otázka č. 1:

Jak ovlivnila vybraná protiepidemická opatření v letech 2020 a 2021 četnost volání na národní tísňové číslo 158?

Výzkumná otázka č. 2:

Jak se liší vytíženost příslušníků příjmu národního tísňového čísla 158 na jednotlivých integrovaných operačních střediscích?

Výzkumná otázka č. 3:

Jak velká část z celkového počtu volání na národní tísňové číslo 158 nebyla spojena se založením nové akce?

Výzkumná otázka č. 4:

Existuje mezi voláním na národní tísňové číslo 158 a celkovou kriminalitou v České republice statistická závislost?

3 PŘEHLED SOUČASNÉHO STAVU

V této části práce budu zpracovávat v literatuře zjištěné poznatky o integrovaném záchranném systému (dále též „IZS“). Vzhledem k obsáhlosti tematiky IZS se budu věnovat zejména operačním střediskům základních složek a jejich případné kooperaci. Dále se zaměřím na jednu ze základních složek IZS, Policii České republiky (PČR) s akcentem na organizaci a úkoly operačních středisek v PČR. Objasním pojmy tísňové komunikace, zlomyslného volání a problematiku kritické infrastruktury.

3.1 Integrovaný záchranný systém

Samotný pojem integrovaný záchranný systém znamená „koordinovaný postup složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací, kdy mimořádnou událostí je škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. Záchrannými pracemi se rozumí činnost k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí a likvidačními pracemi činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.“ [1]

Integrovaný záchranný systém vznikl nabytím účinnosti zákona o IZS, dne 1. ledna 2001. O spolupráci složek IZS se jedná, pokud se záchranných a likvidačních prací účastní nejméně dvě složky IZS. Nemusí se jednat pouze o základní složky. Integrovaný záchranný systém nemá žádný funkční orgán, žádné ředitelství, žádnou budovu – nehmotná podstata IZS. Jedinými stálými orgány pro koordinaci složek IZS jsou operační a informační střediska IZS (OPIS IZS), kterými jsou operační a informační střediska hasičského záchranného sboru kraje (KOPIS) a národní operační a informační středisko generálního ředitelství hasičského záchranného sboru (NOPIS). [2; 1]

Mimořádná událost podle zákona o IZS, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu (krizové stavy dle krizového zákona) je krizovou situací. Úkoly související s přípravou, předcházením a řešením krizových situací plní orgány krizového řízení (vláda, ministerstva, hejtmani, krajské úřady, starostové obcí s rozšířenou působností). Úkoly v krizovém řízení však ve velké míře plní také Hasičský záchranný sbor kraje a Policie ČR. Český právní systém zná ještě další krizový stav, a to stav válečný. Válečný stav je nejzávažnější a souvisí s obranou České republiky nebo některého z partnerů ČR dle mezinárodních smluvních závazků. [3]

3.1.1 Složky IZS

Základními složkami IZS jsou:

- Hasičský záchranný sbor České republiky (HZS);
- jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany;
- Policie České republiky;
- poskytovatelé zdravotnické záchranné služby (ZZS). [4]

Ostatní složky IZS:

- 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. [4]

Pro účely této práce je stěžejní činnost PČR, další složky IZS tedy není nutno blíže představovat.

3.1.2 Policie České republiky

Policie České republiky (dále též „policie“) je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který byl zřízen zákonem České národní rady o Policii České republiky ze dne 21. června 1991 č. 283/1991. V roce 2009 nabyl účinnosti zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který původní zákon ruší a stanoví působnost, organizaci, úkoly, pravomoci a povinnosti PČR. [5]

„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.“
[6, § 2]

„Úkoly policie vykonávají příslušníci Policie České republiky (policisté) a zaměstnanci zařazení v policii (zaměstnanci policie)“. [6, § 4]

3.1.2.1 Organizace PČR

Policie je podřízena Ministerstvu vnitra, které vytváří podmínky pro plnění úkolů Policie ČR. V čele PČR stojí policejní prezident, který za její činnost odpovídá ministrovi vnitra. Policii ČR tvoří následující útvary:

- Policejní prezidium v čele s policejním prezidentem;
- útvary s celostátní působností;
- krajská ředitelství policie;
 - útvary zřízené v rámci krajského ředitelství.

Útvary jsou zřizovány ministrem vnitra na návrh policejního prezidenta s výjimkou útvarů v rámci krajských ředitelství, které zřizuje policejní prezident na návrh ředitele krajského ředitelství. [6]

Policejní prezidium řídí činnost policie. Policejní prezident má v současnosti zřízeny pozice čtyř náměstků:

- první náměstek policejního prezidenta;
- náměstek policejního prezidenta pro službu kriminální policie a vyšetřování (SKPV);
- náměstek policejního prezidenta pro ekonomiku;
- náměstek policejního prezidenta pro lidské zdroje, informační a komunikační technologie a inovace.

Jednotliví náměstci mají v rámci své organizační struktury pod sebou zařazeny jednotlivé služby, úřady, oddělení a další útvary. Ku příkladu do gesce prvního náměstka policejního prezidenta tak spadá kromě kanceláře prvního náměstka policejního prezidenta ještě ředitelství služby pořádkové policie, ředitelství služby dopravní policie, ředitelství služby pro zbraně a bezpečnostní materiál a **národní operační centrum**. [7]

Útvary s celostátní působností vykonávají specifické a vysoce specializované činnosti na území celé republiky. Jejich činnosti se mohou týkat poskytování servisu a podpory jiným útvarům při plnění úkolů PČR, další se specializují na užší okruh závažné kriminality či odhalování organizovaného zločinu. Útvary s celostátní působností dále plní úkoly v oblasti ochrany prezidenta republiky, ústavních činitelů nebo některých státních budov. [5]

V současné době jsou v PČR zřízeny tyto útvary s celostátní působností:

- Kriminalistický ústav;
- Letecká služba;

- Národní protidrogová centrála SKPV;
- Pyrotechnická služba;
- Ředitelství služby cizinecké policie;
- Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu SKPV;
- Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy;
- 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. [8]

Útvary s celostátní působností se zřizují, restrukturalizují nebo ruší vždy podle personálních, ekonomických a věcných potřeb PČR. Například Národní centrála proti terorismu, extremismu a kybernetické kriminalitě SKPV, jako nejmladší útvar s celostátní působností, vznikla k 1. lednu 2023 po vyčlenění sekce terorismu a extremismu a kybernetické kriminality z Národní centrály proti organizovanému zločinu SKPV. [9]

Krajská ředitelství policie (KŘP) působí zvláště na území každého samosprávného kraje, je jich tedy 14. Sídla a názvy krajských ředitelství jsou stanovena přílohou k zákonu č. 273/2008 Sb., o Policii ČR. Krajská ředitelství v rámci svého ředitelství zřizují územní odbory (v Praze Obvodní ředitelství; v Brně, Ostravě a Plzni Městská ředitelství) pod kterými jsou zřízeny základní útvary (obvodní nebo místní oddělení; oddělení hlídkové služby; policejní stanice; dopravní inspektoráty), oddělení hospodářské a obecné kriminality a další. V rámci krajských ředitelství mohou být dále zřízeny útvary s krajskou

působností, jako například zásahová jednotka, speciální pořádková jednotka, odbor kriminalistické techniky a expertiz, školní policejní středisko (případně odbor služební přípravy) a operační odbor. [10; 5; 6]

3.2 Operační střediska základních složek IZS

Jak již bylo zmíněno, operačními středisky jsou KOPIS a NOPIS – oboje v gesci HZS. I další základní složky IZS jako Zdravotnická záchranná služba a Policie České republiky mají samozřejmě svá operační střediska, která mezi sebou vzájemně spolupracují. Operační střediska jednotlivých základních složek IZS plní úkoly ve své kompetenci a spolupracují na mimořádných událostech s dalšími složkami IZS v rámci **Národního informačního systému integrovaného záchranného systému** (NIS IZS). NIS IZS byl uveden do provozu koncem roku 2015. [11]

Základní složky IZS prostřednictvím operačních středisek „zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události“. Za tímto účelem jsou zřízena jednotlivá tísňová čísla – jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155 a 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu (156) –, na která se může kdokoli bezplatně dovolat v případě ohrožení života, zdraví, majetku nebo veřejného pořádku. [1; 12]

Zásady spolupráce operačních středisek základních složek IZS jsou upraveny vyhláškou Ministerstva vnitra. Operační středisko základní složky IZS podle vyhlášky vyhodnotí tísňovou komunikaci, která je mu doručena. V případě, že je k řešení oznámené mimořádné události věcně a místně příslušná tato složka, pokračuje v řešení události, případně si může cestou operačního střediska jiné základní složky vyžádat spolupráci takové složky. Pokud je oznámena mimořádná událost, ke které není složka věcně nebo místně příslušná (například

pohřešování osoby v horách oznámeno na zdravotnické operační středisko), předá operační středisko přijaté informace věcně a místě příslušnému operačnímu středisku základní složky IZS. V uvedeném případě pohřešované osoby předá zdravotnické operační středisko informace operačnímu středisku PČR a operačnímu středisku HZS k možné pomoci při pátrání a vyžádání horské služby – ostatní složka IZS. [13]

3.2.1 Národní informační systém IZS

Příslušníci operačních středisek základních složek IZS znají zkratku NIS IZS jako Národní informační systém integrovaného záchranného systému. NIS IZS od svého zavedení umožňuje výměnu informací v rámci společného informačního systému takzvanými datovými větami. Nahradil do té doby užívané pomalé telefonické předávání informací mezi jednotlivými složkami. Díky NIS IZS tak přijatá tísňová výzva může okamžitě směřovat na několik operačních středisek najednou (včetně jiných složek IZS) a tím snížit dojezdovou dobu sil a prostředků na místo mimořádné události. [14]

3.2.2 Typové činnosti složek IZS při společném zásahu

Generální ředitelství HZS ČR vydává soubory typových činností (STČ) složek IZS při společném zásahu ke konkrétním typům mimořádných událostí. Typové činnosti obsahují postup složek při záchranných a likvidačních pracích. Katalogový soubor typové činnosti se dělí na jednotlivé listy (společný list složek IZS, list operačních středisek, list velitele zásahu, list složky atd.). [13]

„Přehled typových činností složek integrovaného záchranného systému při společném zásahu:

- *STČ 01/IZS Špinavá bomba*
- *STČ 02/IZS Demonstrování úmyslu sebevraždy*

- STČ 03/IZS *Hrozba použití NVS nebo nález NVS, podezřelého předmětu, munice, výbušnin a výbušných předmětů*
- STČ 04/IZS *Zásah složek IZS u mimořádné události Letecká nehoda*
- STČ 05/IZS *Nález předmětu s podezřením na přítomnost B-agens nebo toxinů*
- STČ 06/IZS *Opatření k zajištění veřejného pořádku při shromážděních a technopárty*
- STČ 07/IZS *Záchrana pohřešovaných osob-pátrací akce v terénu*
- STČ 08/IZS *Dopravní nehoda*
- STČ 09/IZS *Zásah složek IZS u mimořádné události s velkým počtem zraněných osob*
- STČ 10/IZS *Při nebezpečné poruše plynulosti provozu na dálnici*
- STČ 11/IZS *Chřipka ptáků*
- STČ 12/IZS *Při poskytování psychosociální pomoci*
- STČ 13/IZS *Reakce na chemický útok v metru*
- STČ 14/IZS *Amok-útok aktivního střelce*
- STČ 15/IZS *Mimořádnosti v provozu železniční osobní dopravy*
- STČ 16A/IZS *Mimořádná událost s podezřením na výskyt vysoce nakažlivé nemoci ve zdravotnickém zařízení nebo v ostatních prostorech*
- STČ 16B/IZS *Mimořádná událost s podezřením na výskyt vysoce nakažlivé nemoci na palubě letadla s přistáním na letišti Praha Ruzyně*
- STČ 17A/IZS *Nález nelegální drogové laboratoře*
- STČ 17B/IZS *Nález nelegálního skladu nebezpečných látek a odpadů“ [15]*

Spojení IZS při společných zásazích zajišťuje Ministerstvo vnitra prostřednictvím neveřejné hromadné radiokomunikační sítě IZS PEGAS. [1]

3.2.3 Komunikační síť PEGAS

Složky IZS a orgány krizového řízení komunikují v síti PEGAS, která byla na území ČR vybudována v letech 1994–2003. Jedná se o plně digitální systém

s hlasovými a datovými službami. Veškerá komunikace v systému je zabezpečena proti odposlechu a probíhá v šifrovaném režimu s automatickou centrální distribucí klíčů. Systém je řešen jako buňkový, kde buňky jsou části pokrytého území základnovou stanicí. [16]

Síť PEGAS nebývá využita pouze k plnění krizové komunikace IZS, je využívána i při běžné činnosti základních složek IZS a komunikaci mezi výjezdovými skupinami a operačními středisky.

Hlasové služby sítě PEGAS

V systémovém režimu s využitím pokrytí buňkami je možno navázat následující způsoby volání:

- individuální hovor;
- skupinový hovor (malá konference);
- otevřený kanál;
- hovorová skupina.

Individuální hovor spojí dvě konkrétní koncová zařízení na základě „vytočení“ individuální adresy na zařízení volajícího. Ve skupinovém hovoru je možno v rámci regionální sítě obdobně spojit až čtyři zařízení. Otevřený kanál slouží ke komunikaci většího množství zařízení v rámci regionu nebo celé republiky. Nevýhodou otevřeného kanálu je jeho neekonomičnost, protože je kanál aktivní pořád pro všechny nadefinované buňky. Hovorová skupina je svým využitím obdobná jako otevřený kanál, tedy při komunikaci jednoho uživatele slyší jeho zprávu všichni ostatní připojení uživatelé, hovorová skupina je však aktivní jen pro konkrétní buňky, ke které je registrováno zařízení definované do hovorové skupiny. Síť PEGAS přešla pro skupinové komunikace v roce 2016 z otevřených kanálů na hovorové skupiny. Pro komunikaci v síti PEGAS platí, že nemůže najednou hovořit více uživatelů. Jedno zařízení vysílá, ostatní přijímají. Jedná se o tzv. SIMPLEXNÍ provoz. [17; 18]

Nesystémové hlasové služby mimo pokrytí buňkami jsou u koncových zařízení také možná. Jedná se o přímé spojení DIR bez využití infrastruktury buněk. [17]

Datové služby sítě PEGAS

Kromě zmíněných hlasových služeb je možno v síti posílat i data. Datový přenos je však, proti datovému připojení mobilních operátorů, velmi pomalý. Rychlost se pohybuje v řádech kilobitů za sekundu. Přenos dat tedy není vhodný pro přenos obrázků nebo jiných objemných souborů. Z datových služeb jsou využívány lokalizace vozidel, zasílání statusů nebo textových zpráv. Statusy jsou předem definované textové zprávy, které jsou zaslány z koncového zařízení na předem určenou adresu koncového zařízení zpravidla umístěného na operačním středisku. Lokalizace vozidel – automatic vehicle location (AVL) – probíhá automaticky v několika vteřinových cyklech, kdy koncové zařízení automaticky odešle do centrálního systému krátkou datovou zprávu, ve které je zakódována okamžitá poloha zařízení. Operační střediska tak mají přehled o výskytu sil a prostředků ve svých geoinformačních portálech. [16; 17]

3.2.4 Operační střediska HZS ČR

Operační a informační středisko Hasičského záchranného sboru kraje

Na úrovni HZS kraje je vždy zřízeno Krajské operační a informační středisko (KOPIS), které zároveň působí jako operační a informační středisko integrovaného záchranného systému (OPIS IZS). V České republice je tedy 14 KOPIS. V každém krajském městě s výjimkou Středočeského kraje, jehož ředitelství a operační středisko sídlí v Kladně. V Praze sídlí KOPIS HZS hlavního města Prahy. [19]

Na každém KOPIS je zřízeno Telefonní centrum tísňového volání 112 (TCTV 112), které funguje pro příjem tísňového volání na čísla 112 a 150. TCTV 112

je plně funkční na území celé České republiky od roku 2005. V té době se jednalo o moderní a do jisté míry revoluční technologii, která umožňovala zobrazení čísla volajícího, identifikaci telefonního operátora, adresy pevné telefonní stanice či identifikaci přibližné polohy mobilního telefonu. Další výhodou bylo a stále je propojení všech TCTV 112 napříč celou republikou s využitím hlavních ústředen (Praha, Plzeň, Olomouc) a „remote“ ústředen na dalších pracovištích KOPIS. Při přetížení nebo výpadku některého z TCTV 112 se tak využije některé z volných pracovišť a nemělo by se stát, že by se člověk v tísni nedovolal na tísňové číslo 112 nebo 150. [20; 21]

System operačního řízení na jednotlivých KOPIS není zcela jednotný. Některá operační střediska jsou rozdělena na pracoviště pro příjem tísňového volání a na pracoviště pro řízení sil a prostředků (paralelní režim operačního řízení), zatímco další fungují v sériovém režimu, tedy na jednom pracovišti je řešena jedna událost od příjmu tísňového volání až do ukončení operačního řízení. [20]

KOPIS plní tyto úkoly:

- příjem tísňových volání na čísla 112 a 150;
- posouzení zpráv o požárech či jiných mimořádných událostech;
- kooperace s bezpečnostní radou kraje při řešení mimořádných událostí;
- vyslání potřebných sil a prostředků na místo mimořádné události k provedení záchranných a likvidačních prací;
- varování obyvatelstva;
- vyrozumění příslušných a nadřízených orgánů;
- dokumentace záchranných a likvidačních prací;
- spolupráce na zpracování dokumentace IZS;
- udržuje spojení s operačními středisky základních složek IZS a s ostatními složkami IZS, s místy zásahu a krizovými štáby;

- vyhláší odpovídající stupeň poplachu a o tomto předává informaci NOPIS;
- vyžaduje osobní a věcnou pomoc podle požadavků velitele zásahu;
- zapojuje se do mezinárodních záchranných operací a do přeshraniční spolupráce při záchranných a likvidačních pracích. [13; 22; 23]

Národní operační a informační středisko

Na centrální úrovni je zřízeno Národní operační a informační středisko Generálního ředitelství HZS, které zajišťuje úkoly v operačním řízení a při ústřední koordinaci záchranných prací, zajišťuje připravenost prostorů pro krizový štáb generálního ředitele HZS ČR, krizový štáb ministra vnitra a Ústřední krizový štáb. Další úkoly NOPIS zpravidla zahrnují opatření při velkých mimořádných událostech v ČR i zahraničí, které jsou sledovány, aby na ně mohlo být včas reagováno. NOPIS je také v případě potřeby jako ústřední OPIS IZS kontaktním místem pro spojení s dalšími operačními středisky a stálými službami v ČR, jako například Situační centrum Ministerstva vnitra, Společné centrum Ministerstva obrany, Styčné místo Státního úřadu pro jadernou bezpečnost, stálá služba Českého hydrometeorologického ústavu, diplomatické služby Ministerstva zahraničních věcí, kontaktní místa v zahraničí podle mezinárodních smluv, Monitorovací a informační středisko Evropské unie, Euroatlantické koordinační středisko pro katastrofy a další. [24]

3.2.5 Zdravotnická operační střediska

Struktura operačních středisek Zdravotnických záchranných služeb v České republice není nikterak obsáhlá. Zdravotnické záchranné služby v jednotlivých krajích jsou příspěvkovými organizacemi kraje a v republice tedy není ústřední operační středisko ZZS. Zdravotnické operační středisko (ZOS) působí v rámci kraje, kde je ZZS zřízena. Každá ZZS zřizuje ZOS, případně i pomocné operační středisko. Mezi úkoly zdravotnického operačního střediska se řadí příjem

tísňové komunikace na čísle 155 (eventuálně tísnových výzev předaných operačním střediskem jiné složky IZS), vyhodnocení tísnových výzev a určení stupně naléhavosti tísnového volání a vysílání výjezdových skupin včetně letecké záchranné služby na místa událostí. Dále ZOS poskytuje instrukce k zajištění první pomoci prostřednictvím sítě elektronických komunikací (telefonicky asistovaná první pomoc a telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace). Výjezdovým skupinám i veřejnosti ZOS poskytuje odborné rady a doporučení týkající se zdravotních služeb (telemedicína), spolupracuje s ostatními ZOS, operačními středisky základních složek IZS a je ve spojení s kontaktními místy poskytovatelů akutní lůžkové péče. [25; 26; 27]

Zákon o zdravotnické záchranné službě hovoří o tísnové výzvě. Tísnovou výzvou se dle zákona o ZZS rozumí „*vyhodnocená tísnová komunikace na národní tísnové číslo 155 nebo výzva předaná operačním střediskem jiné složky integrovaného záchranného systému*“. [25, s. § 3]

3.2.6 Operační střediska PČR

Pro účely této části práce, pokud nestanovím jinak, „operačním střediskem“ rozumím operační středisko Policie ČR.

Operační středisko je pracovištěm zajišťujícím nepřetržitý výkon specifických činností, kterými zabezpečuje plnění úkolů PČR. Mezi činnostmi operačních středisek patří shromažďování informací o protiprávním jednání a dalších událostech, koordinace sil a prostředků, příjem tísnové komunikace, spolupráce se složkami IZS, hlásná služba v policii a další. Operační střediska Policie České republiky bývají označovány jako srdce policie, které bije 24 hodin denně. [28]

3.2.6.1 Historie čísla 158 a operačních středisek PČR

Operační střediska jako páteřní orgán pro oznamování tísňových výzev si, stejně jako Policie České republiky a její předchůdci, prošla historickým vývojem. Linka tísňového volání 158 (LTV 158) je v provozu od přelomu 50. a 60. let 20. století. Tehdejší ministerstvo spojů tehdy do té doby užívané číslo pro požární službu „15“ přečíslovalo na čísla 150, 155 a 158. Takovéto přečíslování trvalo několik let a následně se provoz upravoval tak, aby se tísňové volání dostalo vždy k příslušnému orgánu. Původně volání směřovalo na okresní oddělení Veřejné bezpečnosti. V roce 1968 vydala Hlavní správa Veřejné bezpečnosti materiál, který stanovil směřování všech tísňových volání (na číslo 158) na operační střediska Městských správ Veřejné bezpečnosti. [29]

Struktura operačních středisek se z dob Sboru národní bezpečnosti, jejíž součástí byla i Veřejná bezpečnost, bez větších změn zachovala i při změně politického systému a rozdělení federální státu a následného vzniku Policie ČR.

Operační střediska byla tedy rozdělena na operační střediska: (počet)

- okresní (obvodní, městská); (86)
- krajských správ; (8)
- ústřední (od roku 1993 Policejního prezidia). [29] (1)

Obrázek 1 zobrazuje běžné operační středisko policie po přelomu tisíciletí. Technologie odpovídá tehdejšímu poměru.



Obrázek 1 – Operační středisko v roce 2002. [10]

Změna uspořádání samosprávných celků, tedy zrušení okresů a vznik 14 krajů místo dosavadních 8 na přelomu milénia, přinesla změnu také v organizaci Policie České republiky. Policie se od počátku roku 2010 členila na 14 krajských ředitelství (dle zákona 273/2008 Sb. oficiálně nabyl účinnosti paragraf o zřízení 14 krajských ředitelství policie od 1. ledna 2012). [30; 6]

Integrace operačních středisek PČR

Koncepce „integrace“ policejních operačních středisek se objevila již v roce 1999. Hlavní důvodem bylo sjednocení operačních středisek PČR se strukturou operačních středisek IZS, která měla působit ve 14 krajích. Hlavními benefity integrace jsou spolupráce s IZS, ekonomické úspory, modernější technologické vybavení, moderní způsob řízení a koordinace sil a prostředků bez ohledu na hranice okresů a další. Integrace operačních středisek proběhla, kromě hlavního města, v rámci Integrovaného operačního programu – došlo k využití prostředků z Evropského fondu pro regionální rozvoj EU – v letech 2011–2015. Na úrovni krajů tak vzniklo 14 integrovaných středisek, která se v policii nazývají Integrované operační středisko (IOS). Koncepčně rozdílným vývojem prošlo

operační středisko Moravskoslezského kraje se sídlem v Ostravě. Zde již v 90. letech 20. století fungovalo Centrum tísňového volání, kde byly zastoupeny tyto složky: PČR, HZS, ZZS, a Městská policie Ostrava. Z evropského rozpočtu v rámci integrovaného operačního programu vzniklo Integrované bezpečnostní centrum Moravskoslezského kraje v Ostravě (IBC Ostrava), které využilo „integraci“ doslova. V jednom dispečerském sálu je přes 30 pracovišť pro příjem tísňového volání jednotlivých jmenovaných složek. [29]

Obrázek 2 a Obrázek 3 umožňuje porovnání technologického pokroku výbavy operačních středisek před a po integraci po roce 2010.



Obrázek 2 – Operační středisko v roce 2007 [10]



Obrázek 3 – Operační středisko v roce 2016 [10]

3.2.6.2 Základní úkoly operačních středisek PČR

Úkoly v oblasti tísňové komunikace a operačního řízení jsou od 1. ledna 2022 definovány v zákoně o Policii České republiky. Konkrétně se v zákoně hovoří o tom, že PČR zajišťuje nepřetržitý a bezodkladný příjem volání na národní číslo tísňového volání 158, výzev předaných operačními středisky základních složek IZS a dalších tísňových výzev oznámených prostřednictvím tísňové komunikace a reakci na tísňovou komunikaci prostřednictvím operačního řízení. *„Operačním řízením se pro účely zákona o PČR rozumí činnost operačních středisek zřízených u útvarů policie, zejména příjem a vyhodnocení tísňové komunikace a navazující výkon řídicích, organizačních a dalších činností za účelem plnění úkolů uvedených v § 2.“* [6, §23a]

Výkon služby operačních středisek Policie ČR a činnost příslušníků a zaměstnanců v nich zařazených upravují interní akty řízení, konkrétně závazné pokyny a rozkazy policejního prezidenta nebo jiných služebních funkcionářů podle zařazení pracoviště. Postup upravený dle interních aktů řízení víceméně provází jakoukoli činnost uvnitř PČR. Přestože se operační řízení a operační střediska vyvíjí, zejména tedy informační podpora systémů, interní předpisy zůstávají s drobnými úpravami téměř stejné. V oblasti operačního řízení tak chybí několik zásadních předpisů upravující základní systémy. Například „závazný pokyn policejního prezidenta č. 19 z roku 2005, kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému ‚DISPEČER – MAJÁK 158‘“ je stále v platnosti, ačkoliv systém DISPEČER – MAJÁK 158 již není od roku 2017 na operačních střediscích užíván a postupně jej (v letech 2013-2017) nahradila jednotná systémová informační technologická a komunikační platforma JITKA.

Základními úkoly operačních středisek v PČR jsou:

- poskytování servisu příslušníkům ve výkonu služby v souvislosti s plněním služebních úkolů, zejména koordinace sil a prostředků a spolupráce s dalšími útvary PČR a jinými subjekty (např. základní nebo ostatní složky IZS);
- opatřování a soustřeďování informací o událostech týkajících se činnosti PČR;
- plnění úkolů hlásné služby v PČR služebními funkcionáři a ministerstvu vnitra;
- vedení přehledu o policejních silách a prostředcích, které jsou k dispozici;
- využívání systému pro operační řízení;
- spolupodílení se na dopravním zpravodajství;
- sledování kamerových systémů;
- udržování neustálého spojení s ostatními útvary PČR;
- obsluha digitální radiové sítě Pegas;
- obsluha informačních systémů nakládajících s utajovanými informacemi. [31]

3.2.6.3 Organizace operačních středisek PČR

Organizace operačních středisek v podstatě odpovídá organizaci PČR. V policii jsou tedy zřízena následující operační střediska:

1. Operační středisko národního operačního centra Policejního prezidia ČR;
2. Operační střediska útvarů s celostátní působností;
3. Integrovaná operační střediska operačních odborů KŘP. [32]

Národní operační centrum

Národní operační centrum (NOC) Policejního prezidia České republiky vzniklo k 1. lednu 2023 jako organizační článek v působnosti prvního náměstka policejního prezidenta. NOC nahradilo „operační odbor Policejního

prezidia ČR“. Úkoly a činnost, personál a prostory operačního střediska operačního odboru Policejního prezidia zůstaly pod novým názvem stejné.

Součástí NOC je

1. *operační odbor, jehož součástí je*
 - 1.1. *operační středisko,*
 - 1.2. *centrum dopravních informací,*
2. *odbor podpory operačního řízení,*
3. *odbor geografické podpory. [33]*

Operační středisko NOC kromě základních úkolů koordinuje policejní akce a opatření přesahující rámec plnění úkolů IOS a zabezpečuje komunikaci mezi IOS a operačními středisky útvaru s celostátní působností.

Operační střediska útvarů s celostátní působností

Operační střediska útvarů s celostátní působností nejsou zřízena u všech útvarů policie s celostátní působností. U některých útvarů dle povahy činností nedává zřízení operačního střediska z ekonomického hlediska smysl. Například Kriminalistický ústav nebo Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy pro náplň své činnosti operační středisko nepotřebují.

Operační střediska jsou zřízena u těchto útvarů s celostátní působností:

- Letecká služba
- Národní protidrogová centrála SKPV
- Pyrotechnická služba
- Ředitelství služby cizinecké policie
- 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 zvláštních činností SKPV

U pyrotechnické služby není operační středisko zřízeno, síly a prostředky pyrotechnické služby vyžaduje operační středisko NOC. [34]

Operační střediska útvarů s celostátní působností jsou do své personální obsazenosti menší než IOS. Jejich úkolem je, kromě základní úkolů operačních středisek PČR, zabezpečovat součinnosti vazby s jinými orgány a organizacemi, plnit další úkoly spojené s akceschopností a připraveností útvaru policie s celostátní působností k provedení policejních akcí a zákroků a zabezpečovat komunikaci s operačními středisky PČR. [31]

Integrovaná operační střediska

Integrovaná operační střediska působí na území krajského ředitelství policie a věcně spadají do působnosti jednotlivých ředitelů KŘP. Z tohoto důvodu jsou některé postupy, personální organizace nebo doba směny v rámci republiky nejednotné. Úkoly operačních středisek však obecně stanoví závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích.

IOS plní vedle základních úkolů operačních středisek zejména tyto úkoly:

- přijímá tísňové výzvy na číslo 158 a spravuje národní číslo 158 na vlastním území;
- na základě tísňové komunikace činí neodkladná a účinná opatření za využití systému pro operační řízení JITKA;
- podílí se na zabezpečování součinnosti s ostatními útvary PČR, bezpečnostními sbory, ozbrojenými silami a složkami IZS;
- organizuje a operativně řídí opatření v příhraničních oblastech ČR, zejména přeshraniční pronásledování;

- organizuje opatření související s pátráním, typovými plány, bezpečnostní situací, vnitřním a veřejným pořádkem;
- vysílá na místa událostí síly a prostředky;
- plní stanovené úkoly při realizaci opatření krizových stavů;
- ve stanoveném rozsahu provádí výkon vnitřní kontroly a metodického vedení na úseku činnosti operačních středisek na dozorčích službách. [31]

Směna operačního dne

Výkon služby na operačním středisku je plánován na směny s dobou výkonu služby v jedné směně zpravidla 12 hodin a nepřesahující 24 hodin. O výjimce z uvedeného režimu rozhoduje příslušný služební funkcionář. Výkon služby na většině IOS je plánován na 24hodinové směny. Směna operačního dne začíná každý kalendářní den ráno mezi šestou až osmou hodinou, podle příslušného rozhodnutí služebního funkcionáře. [31]

Složení směny operačního dne na IOS.

Na integrovaném operačním středisku tvoří směnu:

- vedoucí směny operačního dne, případně jeho zástupce;
- pracovníci příjem tísňových výzev na čísle 158;
- pracovníci pro řízení a koordinaci sil a prostředků (může být dále rozděleno na řízení sil a prostředků služby pořádkové nebo dopravní policie);
- pracovníci pro neverbální komunikaci a lustrační pracoviště, obsluhu kamerových systémů.

Součástí IOS jsou dále pracoviště pro krizové řízení, která bývají obsazována zpravidla při rozsáhlejších policejních opatřeních akcích či k řešení krizových situací. [35]

Pracoviště pro neverbální komunikaci, lustrační pracoviště nebo obsluhu kamerových systémů bývá na některých operačních střediscích obsazováno

zaměstnanci Policie ČR, na operačním středisku tedy nevykonávají činnost výhradně příslušníci bezpečnostního sboru. Vedoucí směny a pracovníci pro příjem linky 158 a koordinaci sil a prostředků jsou ovšem pouze policisté (příslušníci Policie České republiky).

Přeliv tísňového volání do jiného kraje

Pro případy, že jsou všichni operátoři na příslušném IOS zaneprázdněni, funguje možnost příchozí tísňovou komunikaci odmítnout a nechat technologii telefonní ústředny přepojit hovor do dalšího kraje (zpravidla sousední IOS). V případě obsazení všech pracovišť připojených k lince 158 se tato činnost provádí automaticky. Přepojení tísňového volání do dalšího kraje se u PČR označuje jako tzv. přeliv. Akce založená v jiném kraji se následně díky systému pro operační řízení dostane na příslušné IOS, které na místo události vyšle své síly a prostředky. [36]



Obrázek 4 Klíč k přelivu volání na číslo 158. [37]

Obrázek 4 znázorňuje postup telefonního oznámení právě v případě obsazení operátorů na IOS. Z celého systému je vynecháno IBC Ostrava. IBC Ostrava bylo zprovozněno ještě před integrací dalších IOS (počátek roku 2011). V době své

realizace nemělo IBC Ostrava žádné podobné pracoviště, kterému by přelivy mohlo předávat. IBC Ostrava pokračovala ve vývoji po vlastní linii a po výstavbě dalších IOS v rámci celé ČR byl nastaven systém přelivů pro všechny kraje s výjimkou kraje Moravskoslezského. [38]

3.2.6.4 Informační podpora – systém JITKA

Operační střediska jako místa, kde se soustředí informace, samozřejmě pracují s několika informačními zdroji za využití výpočetní techniky připojené k intranetu a internetu, informačních systémů, telefonie a systému pro operační řízení. Pracovníci operačních středisek využívají policejní informační systémy k nahlédnutí do evidencí a registrů, mohou pracovat s veřejně dostupnými informacemi z internetu včetně sociálních sítí nebo utajovanými informacemi při práci s k tomu určenými informačními systémy. Pro účely této práce není nutné blíže představovat jednotlivé informační systémy.

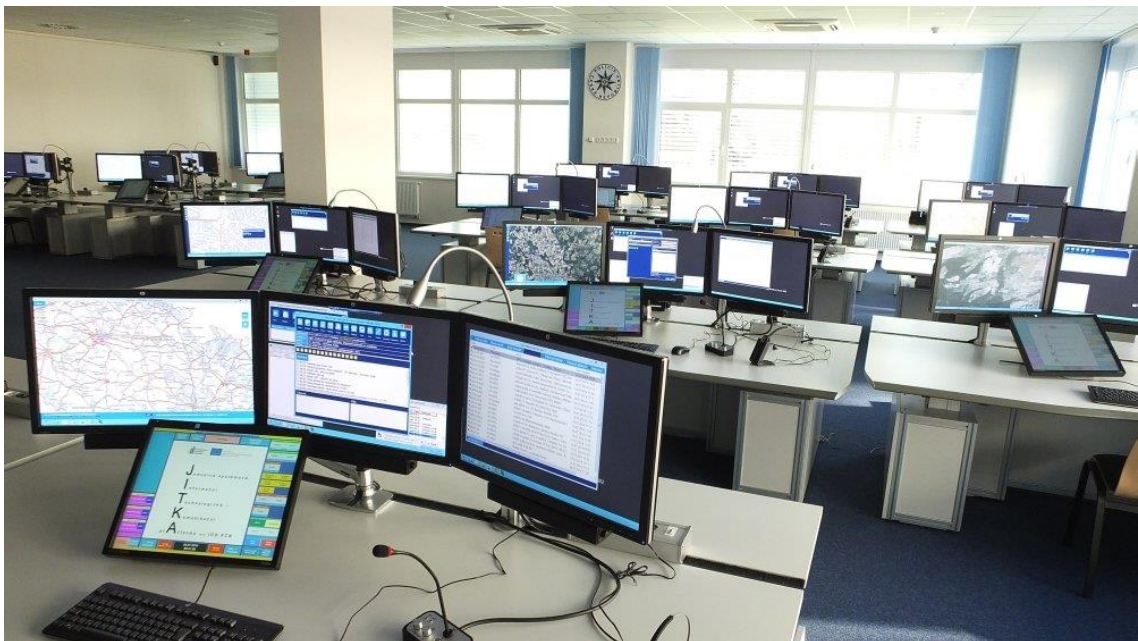
K operačnímu řízení využívají operační střediska systém pro operační řízení JITKA. Právě systém JITKA nahradil při integraci operačních středisek po roce 2011 dříve užívaný systém Dispečer-Maják 158. Jedná se o akronym slovního spojení **J**ednotná **s**ystémová **I**nformační **T**echnologická a **K**omunikační **p**latforma. Systém JITKA vyvíjí externí firma KOMCENTRA s.r.o., která dodává software a v určité míře i hardware pro operační střediska na základě projektů a smluv.

Systém JITKA kombinuje služby datové, mapové a hlasové. Je napojen na Národní informační systém IZS. Systém JITKA je rozdělen na několik klientů pro operační řízení podle oprávnění přístupu a editací:

- klient Václav s mapovým prostředím aplikace Ludmila;
- klient Zikmund s mapovým prostředím aplikace Josefína;
- klient Karel pro mobilní zařízení.

Klient Václav je určen pro operační střediska, klient Zikmund pro základní útvary PČR (oba klienti jsou užívány na počítačích) a klient Karel pro síly a prostředky (SaP) vyslané na místo události nebo vedoucí pracovníky (dostupný z mobilních zařízení – Mobilní bezpečná platforma). Velkou výhodou systému JITKA je právě rozšíření mezi mnoho různých útvarů a uživatelů v rámci PČR. Útvary tedy mohou sdílet informace a údaje, dokumenty, obrázky nebo lokalizace v reálném čase napříč celou republikou včetně obdobného sdílení „datových vět“ se základními složkami IZS prostřednictvím NIS IZS. [39; 40]

Systém JITKA pro operační střediska je doplněn dotykovou obrazovkou, na které je možné ovládat připojený telefon a obsluhovat zařízení komunikačního systému PEGAS. Obrázek 5 zobrazuje pohled na integrované operační středisko se systémem JITKA, konkrétně IOS Středočeského kraje v Praze.



Obrázek 5 – Integrované operační středisko Středočeského kraje [41]

Založení nové akce

Systém JITKA nabízí vstupní formulář pro založení nové akce (po vyhodnocení tísňové výzvy), kdy je možné v mapových podkladech ztotožnit místo události například za pomoci lokalizace účastníka tísňové komunikace.

Vstupní formulář je základní pomůckou při příjmu tísňového volání na národní číslo tísňového volání 158. Po otevření se automaticky v mapovém prostředí zobrazí přibližná lokalizace volajícího s využitím lokalizace vysílačů nebo technologie AML, pokud je dostupná. Do vstupního formuláře systém automaticky vyplní telefonní číslo volajícího a další údaje, pokud jsou dostupné. Uživatel (policista) do formuláře vyplňuje místo události, oznamovatele, název akce, stručný popis události (prvotní poznatek), typ události a příslušné útvary, kterým bude nová akce předána (případně přidána do spolupráce).

Policista příjmu linky 158 zpravidla zakládá novou akci v systému pro operační řízení na základě každé tísňové výzvy, kterou se pro účely PČR dle interních aktů řízení rozumí „oznámení sdělené na telefonní lince národního čísla tísňového volání 158 nebo telefonní lince mezinárodního čísla telefonického centra tísňového volání 112

1. vyžadující okamžité řešení ze strany policie nebo jiných subjektů integrovaného záchranného systému,
2. využitelné k objasnění trestné činnosti nebo k řešení situací ohrožujících život a zdraví osob či veřejný pořádek,
3. jinak významné“ [42, čl. 3]

nebo

„telefonický podnět fyzické osoby, jehož obsahem jsou informace odůvodňující provedení neodkladného zákroku v případech přímého ohrožení života nebo majetku a informace vztahující se k podezření ze spáchání nebo spáchání závažné trestné činnosti, pátrání po pohřešovaných a hledaných osobách, pátrání po odcizených vozidlech, haváriím, výbuchům a živelním pohromám, dopravním nehodám, komunikačním závadám a odtazeným vozidlům.“ [31, čl. 2]

V případě, že se volání na číslo 158 netýká tísňové výzvy podle druhé uvedené definice, je příslušník oprávněn po předchozí výzvě hovor ukončit. [31]

Protože byly uvedené interní akty řízení vydány ještě před možností využívat k tísňové komunikaci tísňové SMS nebo jiné formy komunikace, doplnil bych, že se o tísňovou výzvu bude jednat a obdobně postupovat i v případě jiného než telefonického oznámení.

Založení nové akce v systému JITKA není zcela výlučně činností příslušníků operačních středisek, neboť touto funkcí disponují i klienti Zikmund a Karel. V tomto případě se však nejedná o založení akce v důsledku tísňové komunikace například po osobním nebo telefonickém oznámení na základní útvar PČR nebo po zjištění protiprávního jednání v rámci služby mimo služebnu. V roce 2021 byl také zahájen elektronický provoz knihy fonogramů a hlášení, kterou dozorcí služby základních útvarů vyplňují v systému JITKA. Kniha fonogramů a hlášení byla dříve vedena fyzicky pro případy evidence oznámení (zejména dotazů či žádostí o radu), která se přímo netýkala činnosti PČR. Některé akce zakládá operační středisko bez tísňové komunikace například signály o narušení policií monitorovaných či jinak chráněných objektů.

Událost FHQ

Při tísňové komunikaci s oznamovatelem policista příjmu linky 158 provádí vyhodnocení, zda se jedná o akci, která vyžaduje neodkladné nasazení sil a prostředků, a takovou akci označí v systému pro operační řízení příznakem událost first hour quintet (FHQ). Důvody pro označení události příznakem FHQ jsou stanoveny následovně:

„aktuální děj vyžadující neprodlené nasazení sil a prostředků, zejména

- 1. bezprostředně hrozící nebo trvající ohrožení života nebo zdraví osob nebo závažné ohrožení majetku v důsledku nezákonného jednání nebo z důvodu vzniku krizového stavu,*
- 2. přítomnost pachatele protiprávního jednání na místě činu,*
- 3. omezení osobní svobody osoby podle právního předpisu,*

4. *podezření z výskytu hledané nebo pohřešované osoby nebo jiného důležitého objektu pátrání,*
5. *závažné porušení veřejného pořádku“.* [43, příloha č. 1, čl. 2]

Označením akce příznakem události FHQ dává příslušník operačního střediska svým kolegům na vědomí, že se jedná o prioritní událost, kde by se mělo zasaženým osobám v ohrožení dostat co možná nejrychlejší pomoci. K akcím FHQ vysílá operační středisko vždy nejbližší dostupné síly a prostředky bez ohledu na místní či věcnou příslušnost, včetně možnosti vyslání sil a prostředků jiného KŘP, pokud tyto síly a prostředky neplní úkol, který nesnese odkladu (například eskorta osoby omezené na osobní svobodě). [43, příloha č. 2, čl. 1]

Již při zakládání nové akce mohou další pracovníci IOS sledovat, díky funkcionalitě „Náhled vstupních formulářů“, informace, které policista na příjmu linky 158 zapisuje do vstupního formuláře v reálném čase. Při označení příznakem FHQ jsou dále pracovníci IOS upozorněni akustickým signálem.

Opatření souvisejícím s příznakem události FHQ jsou nastavena tak, aby se síly a prostředky dostaly na místo v co možná nejkratším čase bez ohledu na konkrétní příslušnost nejbližších sil a prostředků. Tedy na agresivního zloděje může být vyslána hlídka dopravní policie nebo naopak k závažné dopravní nehodě hlídka pořádkové policie. Obdobně je to u vyhlášených policejních akcí nebo předem plánovaných bezpečnostních opatření. Přestože může mít konkrétní hlídka služebním funkcionářem určen kontrolní bod, kde má provádět kontroly vozidel nebo osob, může být operačním střediskem tato činnost přerušena k řešení akce s příznakem FHQ.

Sledování dojezdových časů

Zatímco další základní složky IZS mají zákonem stanoven plán plošného pokrytí s tím, že doba dojezdu na místo události ze základny by neměla přesáhnout 20 minut, u Policie ČR není takováto povinnost žádným předpisem definována. [42; 25]

Zásadní rozdíl mezi SaP základních složek IZS vyslanými na místa událostí spočívají v tom, že hlídky Policie České republiky (na rozdíl od HZS a ZZS) zpravidla nečekají na základně na vyslání operačním střediskem, ale plní v průběhu služby další úkoly týkající se zejména prevence v určených úsecích své místní působnosti. Přesto je sledován dojezdový čas sil a prostředků PČR na místa událostí, ovšem pouze u událostí s příznakem FHQ, kam jsou vysílány nejbližší SaP. O průměrných dojezdových časech NOC vede statistiku. Dojezdové časy jsou měřeny systémem JITKA od zařazení SaP do akce do příjezdu prvního SaP na místo události. Povinnost sledování dojezdových časů sil a prostředků PČR byla stanovena rozkazem policejního prezidenta. Jednotné řízení sil a prostředků a sledování dojezdových časů bylo zahájeno k 1. květnu 2014 ve zkušebním provozu, který trvá již 9 let. Zkušební provoz se týká všech IOS s výjimkou IOS hlavního města Prahy. [43]

Operační střediska díky službě AVL vidí v mapovém prostředí Ludmila SaP a jejich aktuální polohu. U akcí v systému JITKA je možné zobrazit nejbližší SaP a seřadit je podle vzdálenosti od místa události a tímto zvolit nejbližší SaP a následně je vyslat na místo události. Síly a prostředky mají povinnost po dojezdu na místo zaslat tzv. rychlý status s informací, že jsou na místě, případně o tomto operační středisko obeznámit fonicky. Příslušný status se propíše do akce, ve kterém je SaP zařazen a systém JITKA vypočítá dojezdový čas. [43]

3.2.6.5 Vzdělávání příslušníků operačních středisek PČR

Pro řádné fungování operačních středisek je nutné mít proškolený personál. Policejní vzdělávání zajišťuje Ministerstvo vnitra, konkrétně oddělení policejního vzdělávání odboru bezpečnostního výzkumu a policejního vzdělávání, které schvaluje vzdělávací programy. V Policii ČR vzdělávání příslušníků operačních středisek pořádá Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy ve Vzdělávacím zařízení Pardubice. Účastníkům kurzu „Příslušník operačního střediska Policie ČR“, který trvá 5 týdnů, jsou přednášeny činnosti operačních středisek IZS a spolupráce s nimi, součástí kurzu jsou i exkurze na pracoviště KOPIS a ZOS Pardubického kraje, IOS hl. města Prahy a národního operačního centra. Účastníci projdou školením ze systému JITKA, absolvují výuku tematických celků jako právo, krizové řízení, psychologie, vyjednávání, problematika pyrotechnické služby, služby cizinecké policie, dopravních nehod či dopravního zpravodajství a dalších odvětví policejních činností. Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy si zakládá na odborné výuce účastníků ze strany externích lektorů konkrétního zaměření k jednotlivým tématům. Značnou část témat přednáší samotní příslušníci zařazení v policii u jmenovaných služeb nebo s hlubšími znalostmi a zkušenostmi než lektori Útvaru policejního vzdělávání a služební přípravy. [44; 45]

Výuka probíhá na specializované učebně, která simuluje menší operační středisko. Učebna dále slouží jako záložní operační středisko, je tedy prvkem kritické infrastruktury.

3.3 Tísňová komunikace

Zákon o elektronických komunikacích definuje a následně pracuje s několika pojmy týkající se tísňové komunikace:

- tísňová komunikace;

- tísňová služba;
- centrum tísňové komunikace;
- nejvhodnější centrum tísňové komunikace.

Centrem tísňové komunikace je „místo, kde je jako první přijata tísňová komunikace“. **Tísňovou komunikací** se rozumí „komunikace pomocí interpersonálních komunikačních služeb mezi koncovým uživatelem a centrem tísňové komunikace, jejímž cílem je požadovat a získat od tísňových služeb pomoc při mimořádných událostech“. **Tísňovou službou** je složka IZS. A nakonec **nejvhodnější centrum tísňové komunikace** je „předem určené centrum tísňové komunikace, které má vyřizovat tísňovou komunikaci z určité oblasti nebo tísňovou komunikaci určeného typu“. [12, §2 odst. 4]

Příklad pro zjednodušení: občan, který potřebuje pomoc složky IZS je koncovým uživatelem, který k přivolání pomoci využije tísňovou komunikaci ve formě volání (zavolá například z Trutnova na národní tísňové číslo 158). Hovor bude spojen na nejvhodnější centrum tísňové komunikace (v tomto případě na Integrované operační středisko Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje). Po sdělení potřebných informací se občanovi dostane pomoci ze strany tísňové služby (PČR jakožto složky IZS).

Tísňovou komunikaci je podnikatel poskytující veřejně dostupnou komunikační službu povinen poskytovat bezplatně. Tísňová komunikace zahrnuje volání, zasílání zpráv SMS a další způsoby komunikace, které dosahují účelu tísňové komunikace. Dále je povinen zřídit a vést aktuální databázi účastníků pevné komunikační sítě (osobní údaje fyzických osob a identifikační údaje právnických osob) pro lokalizaci či identifikaci účastníka tísňové komunikace při komunikaci na tísňová čísla. Centru tísňové komunikace je povinen umožnit do této databáze vzdálený přístup. U tísňových komunikací

v mobilní síti je povinen zpřístupnit centru tísňového volání lokalizační údaje a jiné údaje, které umožňují lokalizaci a identifikaci účastníka tísňové komunikace včetně údajů generovaných telekomunikačním koncovým zařízením (GPS mobilního telefonu). [12]

Zákon o elektronických komunikacích stanovuje další podmínky tísňové komunikace, povinnosti podnikatelů a poskytovatelů, a příslušnosti Českého telekomunikačního úřadu, ministerstev a dalších institucí. Pro účely této práce není nutné, abych se těmito záležitostmi hlouběji zabýval.

3.3.1 eCall

Jednou z forem tísňové komunikace je takzvaný eCall, který je v České republice funkční od roku 2017. Jedná se o celoevropský systém automatického tísňového volání z vozidla, kterým jsou povinně vybavena všechna nová vozidla na evropském trhu schválena do výroby od roku 2018. Systém eCall funguje tak, že pokud dojde s vozidlem k vážné dopravní nehodě nebo ve vozidle dojde ke stisknutí nouzového tlačítka, je automaticky spojen hovor na příslušné operační středisko obsluhující číslo 112. Operačnímu středisku jsou zaslány informace o místě výskytu vozidla a směru jízdy, označení vozidla a typu, případně provozovateli. Osádce vozidla se tak může dostat pomoci i v případě vážné dopravní nehody, po které zůstanou všichni účastníci v bezvědomí a pomoc by si sami nepřivolali. [46]

3.3.2 AML

V průběhu roku 2020 byla na území ČR spuštěna služba Advanced Mobile Location (AML). Konkrétně byla spuštěna dne 11. února 2020 (den tísňové linky 112) pilotně na území hlavního města Prahy. Služba AML spočívá v odeslání skryté SMS s přesnou polohou centru tísňové komunikace, které účastník tísňové komunikace kontaktoval. Poloha je zjišťována v chytrém mobilním zařízení

za využití připojení k satelitům Global Positioning System (GPS), připojení k mobilní síti nebo dostupných wi-fi sítí v okolí. Výsledná poloha představuje výrazné zpřesnění oproti lokalizaci pouze dle vysílačů mobilní sítě. Zatímco lokalizace pomocí vysílačů určuje přesnost zaměření v řádech stovek metrů až kilometrů (záleží na pokrytí území vysílači), služba AML je spolehlivá v řádu desítek metrů. AML tedy může výrazně urychlit operační řízení ve smyslu zjišťování místa události a vyslání sil a prostředků na místo. Původně služba AML fungovala pouze pro zařízení s operačním systémem Android, nyní je již funkční i pro zařízení s operačním systémem iOS. Obligatorními podmínkami pro využití služby AML je kontaktování tísňových čísel 112, 150, 155 nebo 158 za užití chytrého mobilního zařízení s lokalizačním zařízením s uvedenými operačními systémy (chytrý telefon s funkcí určení polohy) a česká SIM karta. [47]

3.3.3 Tísňová SMS

Krátká textová zpráva (SMS – z angličtiny *short message service*) na národní čísla tísňového volání byla spuštěna od počátku roku 2022. Do té doby bylo možné si pomoc přivolat formou SMS na speciálních telefonních číslech případně po předchozí registraci. Například u Policie České republiky je stále, již od roku 2008, v provozu SMS tísňová linka pro neslyšící – číslo 603 111 158, na které je možné zaslat SMS. Tato funkce byla zřízena zejména pro neslyšící osoby. Zasláná SMS je přijata v systému pro operační řízení na operačním středisku Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, kde dojde k jejímu vyhodnocení a případné předání místně příslušnému operačnímu středisku. Od 1. ledna 2022 je tedy navíc v provozu i funkčnost příjmu textových zpráv SMS na tísňových číslech. Nejedná se o nikterak revoluční či inovativní technologii, přece jen v dnešní době již technika umožňuje videohovory či jiná pokročilá řešení. Krátká textová zpráva na tísňová čísla je však povinným prvkem Evropského kodexu elektronické komunikace, který byl přijat jako součástí práva EU v roce 2018. Do

české legislativy se tato úprava dostala zákonem č. 374/2021 Sb., který novelizuje zákon o elektronických komunikacích a některé související zákony. [48; 49]

Změna souvisejících zákonů spočívala zejména v tom, že se napříč českým právním systémem upravilo znění některých ustanovení týkajících se tísňového volání a provozu či službách „tísňových volání“ na nynější znění „tísňová komunikace“, které pod sebou ukrývá volání, SMS či jiné formy elektronické komunikace. [50]

3.3.4 Tísňová volání a krizová komunikace

Verbální komunikace na tísňové lince s sebou přináší různá specifika, která mohou negativně ovlivnit získávání informací k možnému zásahu. K těmto patří absence forem neverbální komunikace (proxemika, mimika, tělesný postoj, gesta a další), stres volajícího i příjemce tísňového volání, limity techniky nebo únava či vyhoření dispečera. Příjemce tak musí při své práci udržovat maximální pozornost a zaznamenat každou důležitou skutečnost, předpovídat možný vývoj situace na místě a do toho všeho vyhodnotit tísňovou výzvu.

Ačkoliv se na operační středisko přes audio signál do sluchátek nepřenesou zmíněné ztracené formy neverbální komunikace, pracuje dispečer s mnoha dalšími informacemi. Telefonní číslo volajícího (případně identifikační kód IMEI), přibližná lokalizace místa odkud volání přichází, hluk v okolí (interiér, exteriér), přítomnost dalších osob na místě. K tomu si může příjemce tísňové komunikace pomoci zjištěním dat z informačních systémů nebo veřejně dostupných zdrojů, aby zjistil případné pomocné informace k oznamovateli nebo místu události.

Oznámení na centrum tísňové komunikace se dělí podle vztahu oznamovatele k místu události na:

- a) volání z první ruky;
- b) volání z druhé ruky;
- c) volání z třetí ruky. [27]

Volání z první ruky označuje komunikaci přímo postižené nebo jinak dotčené osoby s dispečerským pracovištěm. Jedná se třeba o oznámení řidiče, že měl dopravní nehodu. Voláním z druhé ruky je označováno volání, které oznamuje člověk, který je přímo na místě události nebo v těsné blízkosti. Takovým oznamovatelem bude svědek dopravní nehody nebo osoba, která k dopravní nehodě došla. Voláním z třetí ruky je potom oznámení osoby, která se na místě vůbec nenachází a o události se dozvěděla prostřednictvím někoho jiného. K uvedenému příkladu dopravní nehody se může jednat o oznámení rodinného příslušníka účastníka nehody, který o nehodě vyrozuměl rodinu místo tísňové služby. [27]

Stresový faktor

Dá se očekávat, že účastník tísňové komunikace bude oznamovat bezprostřední ohrožení života, zdraví, majetku nebo veřejného pořádku a situace na něj může vyvíjet tlak, napětí, námahu často označovanou jako stres.

„Stres je stav, kdy prožívající osoba zažívá zdůrazněný tlak na svoje vnitřní prožitky, a to díky psychickým nebo fyzickým namáhavým podmínkám. Tento tlak je tak vysoký, že vyvolá psychické a fyzické obranné reakce organismu.“ [51, s. 23]

Stres se dá dělit podle účinků na organismus na eustres a distres. Zatímco eustres dokáže jedince podpořit k lepším výkonům a rozvoji, distres se projevuje nadměrnou zátěží přesahující meze zvládnutí. Hranice mezi jednotlivými prožitky jsou velmi individuální. Do kategorie distresu však spíše spadají události, které nemůže jedinec ovlivnit nebo předvídat. [51]

Projevem distresu u oznamovatele může být zmatení již při volbě tísňového čísla. Lehce se tak může stát, že osoba volá na číslo 158, i když potřebuje ZZS nebo naopak na číslo 155, pokud požaduje hasiče a obdobně. Dále může taková osoba sdělit naprosto zcestné informace, například adresu svého trvalého bydliště z dětství, u vdaných žen rodné příjmení. Osoba v distresu může požadovat okamžitou pomoc na místě, a přitom neuvede místo události nebo co se na místě děje.

Nejlepším pomocníkem pro příjemce tísňového volání pak může být zvolená forma komunikace – aktivní naslouchání a konstruktivní vedení hovoru. Konstruktivní vedení hovoru spočívá ve vlídném vystupování, empatickém přístupu, dotazování k věci, identifikovatelném plánu vedení hovoru, schopnosti instruovat a přebírat za svá rozhodnutí odpovědnost. [27]

Stres působí jak na oznamovatele, tak na dispečera, který tísňové volání vyřizuje. Stresu se nevyhneme. Tak tomu bude do té doby, dokud budou tísňová volání vyřizovat lidé (kteří netrpí antisociální poruchou osobnosti). Mezi nejčastější příčiny stresu na straně dispečera patří:

- riziko fatální chyby bez možnosti opravy;
- stálý dohled a zaznamenávání činností;
- nedostatečný výcvik nebo chybějící jasná pravidla pro postup;
- systémová chyba v profesní přípravě;
- pocit bezmocnosti okamžitě pomoci postiženým osobám;
- trvalé nedocnění práce na operačním středisku;
- profesní přetížení, únava. [27]

Struktura hovoru

Po představení potřebuje dispečer jako první zjistit kde a co se děje. Pokud operační středisko bude vědět, že došlo k vraždě, ale nebude vědět kde, těžko

může vyslat síly a prostředky v celém kraji pátrat po oběti a pachateli bez lepšího určení místa. Zrovna tak po zjištění přesné adresy by měly vyslané síly a prostředky vědět k jakému zásahu jsou vysílány z důvodu zvolení taktiky, ochranných prostředků a vybavení pro různé situace. Prioritu bych určitě kladl na místo, k tomu však na operačních střediscích ve velké míře napomáhá systém AML. Dále zjišťuje příjemce od oznamovatele dodatečné informace k události (zejména zranění osob, škodu na majetku, čas), osobě oznamovatele, okolnostem události, dalšímu ohrožení či příjezdu na místo. Zároveň pracuje se systémem pro operační řízení, aby mohli další pracovníci operačního střediska vyslat na zjištěné místo požadované síly a prostředky. O tomto je dobré oznamovatele poučit, aby věděl, že dispečer pracuje s informačními technologiemi a zpravidla není schopen zaznamenat mluvené slovo v reálném čase do systému. Následovat by mělo poučení (pokud je to reálné), že síly a prostředky již směřují na místo. Nedoporučuje se oznamovateli sdělovat odhady dojezdového času.

Komunikace s agresivní osobou

Na tísňové číslo se může samozřejmě dovolat i osoba jednající a komunikující agresivně. Může se jednat třeba o opilce nebo o poškozeného, který je momentálně frustrován tím, že se stal obětí trestného činu. Základními doporučeními pro jednání s agresorem jsou:

- sebeovládání, nepodlehnutí agresivnímu tónu;
- empatie;
- komunikační dovednosti.

K tlumení agrese lze využít následující postup:

1. *„aktivní naslouchání;*
2. *kladení otevřených otázek;*
3. *argumentace a prosazování věcných hledisek.“* [52]

Stejné komunikační techniky se dají využít s jakoukoli rozrušenou osobou při komunikaci elektronické nebo osobní.

Dobře osvojené komunikační schopnosti mohou být pro příjemce tísňové komunikace nástrojem. V krizové komunikaci je vždy potřeba nenechat se vtáhnout do situace, užívat logiku a argumentovat. [53]

3.3.5 Zlomyslná komunikace na tísňová čísla

Jak jsem již popsal výše, tísňová čísla jsou zřízena k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Veřejný pořádek je takzvaný neurčitý právní pojem.

„Veřejný pořádek je součástí vnitřního pořádku. V širším smyslu se obecně vyjádřeno jedná o pravidla chování na veřejnosti stanovená právním předpisem a také pravidla soužití právně neformulovaná, jejichž zachovávání je ovšem podle obecného přesvědčení předpokladem bezproblémového/spořádaného soužití. Veřejný pořádek je pak stav, kdy jsou tato pravidla v podstatě zachovávána, což je stav, který ve společnosti není možné docílit absolutně.“ [54, s. 42]

Pod veřejný pořádek se tedy dá schovat mnoho událostí, které by v účastnících tísňové komunikace mohly vzbudit dojem oprávněnosti využití tísňové komunikace. Zneužití tísňové komunikace je však protiprávní a za splnění dalších podmínek může být kvalifikováno jako přestupek. Jednání, kdy účastník tísňové komunikace využívá tísňová čísla za jiným účelem než k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek, je označováno jako zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace. Za přestupek uskutečňování zlomyslného volání nebo jiné zlomyslné komunikace na tísňové číslo lze uložit fyzické osobě pokutu do 200000 Kč.

K projednání přestupků podle zákona o elektronických komunikacích je příslušný Český telekomunikační úřad. [12]

S vyšší společenskou nebezpečností může být zlomyslná tísňová komunikace také kvalifikována jako trestný čin „poškození a ohrožení provozu obecně prospěšného zařízení“. Zlomyslným voláním, tedy formou zlomyslné komunikace, jsou omyly, obtěžující volání dětí nebo intoxikovaných osob, nechtěné vytočení tísňového čísla v kapse a další. [55]

Mezi zlomyslná volání se řadí i obtěžující volání tzv. „prozváněčů“, kteří opětovně volají na tísňovou linku, ukončují hovory ještě před přijetím nebo po přijetí hovoru operátorem urychleně zavěsí a volají znovu. Tím dochází ke zbytečné blokaci operátorů tísňových linek. [56]

Podle právní věty rozsudku Městského soudu v Praze „...zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, obsahuje právní úpravu, podle které zcela jednoznačně platí, že nejde-li o bezprostřední ohrožení života, zdraví, majetku či veřejného pořádku, je každé použití bezplatné linky tísňového volání nutno považovat za volání zlomyslné...“ [57]

Dle mého názoru by mohl zákon o elektronických komunikacích pamatovat ještě na ustanovení možnosti využití tísňové komunikace v případě, že došlo k útoku na zmiňované hodnoty (život, zdraví, majetek či veřejný pořádek). Dle současné úpravy a judikatury se totiž oznamovatel, který volá na tísňové číslo poté, co zjistil, že se mu neznámý pachatel vloupal do vozidla, dopouští přestupku, neboť není přímo ohrožen jeho majetek (oznamovatel je již u vozidla a toto si dokáže zabezpečit). Ostatně jsem již zmiňoval, že například ZZS poskytuje volajícím na čísle 155 informace o léčbě, lékařských službách nebo lécích. Stejně tak Policie České republiky sbírá informace od oznamovatelů na

čísla 158, které se týkají úkolů PČR, a ne vždy je splněna podmínka ohrožení života, zdraví, majetku nebo veřejného pořádku.

Obdobně je využití čísla 158 pro zjištění informací dokonce stanoveno v zákoně o Policii České republiky v rámci oprávnění vykázané osoby ze společného obydlí.

„Vykázaná osoba má právo... ..ověřovat provedení vykázání zejména na národním tísňovém čísle 158“. [6, § 45 odst. 2]

Zde sice vykázaná osoba využije svého práva ověřit si provedení vykázání (zejména v případě vykázání v její nepřítomnosti) na tísňovém čísle 158, zároveň se však zřejmě bude dle zákona o elektronických komunikacích jednat o zlomyslnou komunikaci na tísňové číslo. I v případě, že mi někdo sdělí, že u nás doma byla PČR a vykázala mě v mé nepřítomnosti, mohl bych si (v domnění, že jsem vykázán) toto ověřit na čísle 158, i když by se informace o vykázání nezakládala na pravdě. Zda bych se voláním na číslo 158 dopustil protiprávního jednání by nejspíš musel rozhodnout až soud.

Základní složky IZS využívají národní čísla jako své kontaktní číslo pro veřejnost. Právní úprava a judikatura je nešťastná. Představte si pohřešování mladistvé osoby, která utekla z domu. Má dostatek peněz a dokáže se ve světě orientovat (reálně jí nic nehrozí). Rodiče po takové osobě pátrají a policií je vyhlášeno pátrání po pohřešované osobě. Za pomoci médií nebo samosprávy je vyrozuměna veřejnost. Uvědomělý občan by pohřešovanou osobu spatřil, informace o jejím výskytu by oznámil na číslo 158. Po nějaké době by osobu spatřil znovu a na lince 158 by se dotázal, zda ji již policie vypátrala. Následně by dostal od Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) pokutu ve výši desítek tisíc korun, protože by se neprokázalo ohrožení života nebo zdraví pohřešované osoby a jeho komunikace byla zlomyslná.

ČTÚ se však o takovém jednání zpravidla nedozví, protože přestupky oznamuje na příslušný správní orgán (v tomto případě ČTÚ) orgán policie, tedy Policie České republiky nebo Vojenská policie. Z podstaty věci není uvedené jednání zlomyslným voláním na tísňové číslo a nedokážu si představit, že by policista takové jednání oznamoval Českému telekomunikačnímu úřadu. Ale jistě by se dalo polemizovat o tom, zda je vhodné užívat národní tísňové číslo také k plnění dalších úkolů složky IZS, které se nevyznačuje ohrožením jmenovaných zájmů. [58]

Zlomyslná komunikace je obzvláště společensky nebezpečná v případě, že dojde z důvodu vytíženosti operačních středisek k prodlení při poskytnutí pomoci nebo vyslání sil a prostředků na místo události.

SMS tísňová linka pro neslyšící na čísle 603 111 158, kterou provozuje PČR, podle zákona o elektronických komunikacích nesplňuje podmínku evropského nebo národního tísňového čísla. Přestože je služba zřízena s cílem pomáhat v tísni osobám, které nemohou využít tísňové volání, a tuto komunikaci vyřizuje integrované operační středisko hlavního města Prahy, není možno potrestat osobu za zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla. [59]

3.4 Kritická infrastruktura

Považuji ve své práci za důležité zpracovat problematiku kritické infrastruktury, jelikož se toto téma úzce dotýká operačních středisek.

Krizový zákon definuje kritickou infrastrukturu, prvky a subjekty kritické infrastruktury, evropskou kritickou infrastrukturu. Pro účely této práce není nutné se evropskou kritickou infrastrukturou více zabývat, tak tedy objasním zbývající pojmy.

Zmíněné pojmy byly do českého právního řádu zakotveny po vstupu ČR do Evropské unie (EU) v roce 2004. Snahou EU je mít nastaveno napříč členskými zeměmi jednotný postup v oblasti kritické infrastruktury. Trvalo však nějakou dobu (asi 7 let), než došlo na politické a bezpečnostní rovině ke shodě, definování a zakotvení kritické infrastruktury do zákona o krizovém řízení. [60; 61]

Prvek kritické infrastruktury

Prvkem kritické infrastruktury se rozumí stavba, zařízení, prostředek nebo veřejná infrastruktura, u kterého by následkem narušení jeho funkce mohlo dojít k závažnému dopadu na bezpečnost státu, zabezpečení základních životních potřeb obyvatelstva, zdraví osob nebo ekonomiku státu. Prvky kritické infrastruktury jsou určovány podle průřezových a odvětvových kritérií, čímž jsou myšleny mezní hodnoty ztrát lidských životů, dopad na zdraví osob, mimořádně vážný ekonomický dopad nebo mimořádně vážný dopad na veřejnost (průřezová kritéria) či technické nebo provozní hodnoty v odvětvích energetika, vodní hospodářství, potravinářství a zemědělství, zdravotnictví, doprava, komunikační a informační systémy, finanční trh a měna, nouzové služby a veřejná správa (odvětvová kritéria). [62]

Průřezová kritéria stanoví, že omezení funkčnosti prvku kritické infrastruktury by mohlo mít za následek

- a) více než 250 mrtvých nebo více než 2500 osob s následnou hospitalizací po dobu delší než 24 hodin,
- b) ekonomický dopad hospodářské ztráty státu vyšší než 0,5 % hrubého domácího produktu, nebo
- c) rozsáhlé omezení poskytování nezbytných služeb nebo jiného závažného zásahu do každodenního života postihujícího více než 125000 osob. [63]

Odvětvová kritéria jsou dále specifikována v příloze nařízení vlády o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury. Součástí složek IZS spadají pod odvětví „nouzové služby“. Pod nouzové služby je zařazen Integrovaný záchranný systém s jednotlivými kritérii:

- a) *„Národní operační a informační středisko generálního ředitelství HZS ČR,*
- b) *Krajské operační a informační středisko hasičského záchranného sboru kraje,*
- c) *územní odbor a stanice Hasičského záchranného sboru České republiky,*
- d) *operační středisko útvaru Policie České republiky,*
- e) *operační středisko zdravotnické záchranné služby,*
- f) *centrální a oblastní dispečink horské služby.“ [64, příloha k nařízení vlády, VIII., A.]*

Důvodem určení operačních středisek všech základních složek IZS jako prvků kritické infrastruktury je jistě jakási nezastupitelnost při výpadku operačního střediska v daném kraji. I přes možné přesměrování tísňové komunikace na jiná operační střediska nebude mít operační středisko sousedního kraje tak dobrý nebo vůbec žádný přehled o dostupnosti sil a prostředků daného kraje s nefunkčním operačním střediskem. Z toho důvodu se tedy nemusí dožadující osobě v ohrožení nebo nebezpečí dostat adekvátní a včasné pomoci.

Prvky kritické infrastruktury plní důležitou roli v zajištění běžného chodu společnosti a případně jsou stěžejní k navrácení k normální situaci v případě závažné mimořádné události nebo krizové situaci. K prvkům kritické infrastruktury se vztahuje právo přednostního zásobování za krizových stavů (např. přednostní dodávka elektrické energie při dlouhodobém výpadku). Na zaměstnance prvků kritické infrastruktury, kteří se podílejí na zajištění jeho funkce, se nevztahuje pracovní povinnost a pracovní výpomoc. [64]

Subjekt kritické infrastruktury

Subjektem kritické infrastruktury je **provozovatel** prvku kritické infrastruktury. [62] V případě operačních středisek HZS tedy některý z organizačních článků HZS, u operačních středisek v PČR jednotlivá krajská ředitelství policie, útvar s celorepublikovou působností nebo Policejní prezidium., u ZOS pak ZZS kraje.

Subjekt kritické infrastruktury má zákonem stanoveny následující povinnosti:

- vypracovat plán krizové připravenosti subjektu kritické infrastruktury do jednoho roku od určení prvku kritické infrastruktury;
- umožnit vykonání kontroly plánu krizové připravenosti subjektu kritické infrastruktury a ochrany prvku kritické infrastruktury;
- oznámit bez zbytečného odkladu informace o změně, která by mohla mít vliv na určení prvku kritické infrastruktury (zastavení provozu, ukončení činnosti);
- určení styčného bezpečnostního zaměstnance. [62]

Bezpečnost a spolehlivost systému kritické infrastruktury

Kritická infrastruktura v ČR plní důležitou roli při běžném chodu společnosti a udržení konkurenceschopnosti státu na globálních trzích. Pro případ narušení funkčnosti kritické infrastruktury je potřeba obnovit alespoň základní provoz jejich funkcí a dostat je na požadovanou úroveň provozu. Nic není bezporuchové, na kritické situace (selhání, porucha, odchylka) je potřeba se předem připravit a vypracovat plán obnovy kritické infrastruktury, jehož následování eliminuje zhoršení stavu. Každý systém vykazuje určitou odolnost, jež determinuje schopnost čelit kritickým stavům a možnost vrátit se v co nejkratším čase ke stavu normálnímu. Při tom platí, že bezpečný systém je spolehlivý, ale spolehlivý systém není vždy bezpečný. [65]

Právní důsledky pro zaměstnance kritické infrastruktury

S cílem zachování provozu kritické infrastruktury může být v rámci vyhlášených krizových opatření zasazeno do životů zaměstnanců prvků kritické infrastruktury zvýšenou měrou. Bylo tomu tak například v roce 2020 po vyhlášení nouzového stavu v důsledku šíření koronavirového onemocnění COVID-19, kdy bylo některým zaměstnancům kritické infrastruktury (nebo jak bylo stanoveno v usnesení „kritickým zaměstnancům“) zakázáno čerpat dovolenou po dobu nouzového stavu a dále jim bylo nařízeno zdržovat se na místech určených jejich zaměstnavatelem (s některými výjimkami jako neodkladná návštěva zdravotnického zařízení, cest nezbytných k obstarávání základních životních potřeb nebo k vyřízení neodkladných úředních záležitostí). Jednalo se o zásah do svobody pohybu a pobytu, základní právo a svobodu, kterou lze krizovými opatřeními omezit ve vymezeném prostoru území ohroženého nebo postiženého krizovou situací. [66; 67]

4 METODIKA

V této kapitole přiblížím použité metody, získaná data a práci s nimi k nalezení odpovědí na výzkumné otázky.

4.1 Popis sledovaného souboru a výběr dat

Data pro tuto diplomovou práci jsem získal od národního operačního centra Policejního prezidia České republiky. Z poskytnutých dat od NOC použiji tato vybraná data o počtu:

- volání na národní tísňové číslo 158;
- vyzvednutých hovorů;
- nevyzvednutých hovorů;
- přelivů;
- přijatých tísňových SMS;
- založených akcí v systému JITKA.

Data jsou strukturována podle IOS a kalendářních měsíců let 2018-2022. K doplnění některých údajů jsem kontaktoval vedoucí operačních odborů všech KŘP. Údaje k doplnění se týkaly některých odlišností od ostatních IOS a také počtu policistů příjmu LTV 158 běžně velených do služby na jejich IOS.

Upozorňuji na chybu vstupních dat. Počet celkových příchozích volání, přijatých hovorů, hovorů, které nebyly vyzvednuty a případné přelivy jsou evidovány u třinácti krajů, které jsou zařazeny do systému přelivů. KŘP Moravskoslezského kraje má vyřešenou technologii jinak a z uvedených údajů se na IBC Ostrava sleduje pouze počet přijatých hovorů. [38]

Počet přijatých hovorů směřovaných na IOS je vždy nižší než počet příchozích hovorů. Do příchozích se počítají i volání, která byla ukončena předtím, než je příslušník IOS stihnul přijmout, například prozvonění. Pro měsíce květen a

červen 2022 chybí data z IOS Moravskoslezského kraje zcela. Pokud tedy v práci hovořím o celkovém počtu volání v ČR na číslo 158, je tím myšlen součet příchozích volání na 13 IOS a počet přijatých hovorů na IOS KŘP Moravskoslezského kraje.

Dále mi byla od NOC poskytnuta data veškerého telefonického provozu integrovaných operačních středisek s detailními údaji každého hovoru. Tato data jsou velmi rozsáhlá a objemná. K jejich zpracování přistupuji pouze ve velmi omezeném rozsahu při zkoumání změny četnosti volání v jednotlivých dnech po vyhlášení krizových opatření týkajících se okresů nebo jejich částí.

Další data jsem získal z veřejně dostupných zdrojů ze stránek Policie České republiky (www.policie.cz). Toto se týká statistik kriminality, které jsou zveřejňovány měsíčně s rozdělením druhů trestných činů v jednotlivých krajích. Konkrétně jsem použil hodnoty registrovaných trestných činů v daných měsících let 2018-2022. Statistika trestné činnosti obsahuje dělení trestných činů dle číselníků tříd, který je u PČR využíván. Jednotlivé oblasti se týkají obecné kriminality (násilné kriminality včetně vražd, mravnostní kriminality, majetkové kriminality, ostatní kriminality), hospodářské kriminality a dalších druhů trestných činů. Pro účely této práce jsem použil pouze celkový počet všech registrovaných trestných činů.

Dalším zdrojem dat jsem zvolil mapu kriminality, která je dostupná na výše uvedených stránkách PČR (konkrétně kriminalita.policie.cz). Na mapě kriminality jsou totiž kromě trestné činnosti evidovány také přestupky. Data z mapy kriminality jsem zpracovával v šestiměsíčních intervalech, opět rozdělené na 14 krajů.

Data řešených přestupků fyzických osob zlomyslného volání na tísňová čísla jsem získal od Českého telekomunikačního úřadu na základě žádosti.

4.2 Použité metody zpracování dat

V této práci používám metodu sekundární analýzy dat, protože se jedná o kvantitativní výzkum sekundárních dat, která mi byla poskytnuta, případně zveřejněna na internetu. Ke zpracování dat užívám aplikaci Microsoft Excel, její statistické a matematické funkce, funkce vytvoření grafů a tabulek. K zodpovězení čtvrté výzkumné otázky užívám statistickou metodu korelační analýzy, díky které zjistím možný vztah mezi dvěma porovnávanými soubory dat.

Sekundární analýza dat je analýza dat, která byla shromážděna primárně za jiným účelem jinou osobou nebo technologií než samotným sekundárním analytikem. Výhodou sekundární analýzy dat jsou její nízké náklady a menší organizační náročnost v porovnání se zajišťováním dat pro primární účel. Další výhodou této metody jsou nová poznání s již získanými daty a jejich další interpretace. Nevýhody metody spočívají v netransparentnosti kvality dat či její nízké kvality. Další úskalím může být nemožnost využití některých analytických metod z důvodu nevhodnosti předmětných dat. [68]

Postupy k výzkumné otázce č. 1

K výpočtu zjištění změn v četnosti volání užívám ukazatel počtu uskutečněných volání na číslo 158, které bylo v průměru potřeba učinit, aby na IOS došlo k založení akce v systému pro operační řízení (více v kapitole 6). Uvedený ukazatel se dá vyjádřit jako poměr volání a založených akcí takto:

$$\text{počet volání na jednu založenou akci za den} = \frac{\text{počet volání na LTV 158 za den}}{\text{počet založených akcí za den}}$$

Výsledek větší než 1 znamená více volání než založených akcí, výsledek menší než 1 značí větší počet založených akcí než tíšňových volání. Výsledek rovný jedné by znamenal, že na základě každého volání byla založena právě jedna akce.

Postupy k výzkumné otázce č. 2

Pro orientační výpočet vytiženosti policistů příjmu LTV 158 se oprostím od téměř všech proměnných uvedených v podkapitole 6.2 a provedu výpočet podle následujících podmínek:

- policista příjmu LTV 158 nečerpá pauzy;
- na IOS nevolá více oznamovatelů než je počet policistů příjmu LTV 158;
- konkrétnímu policistovi se dovolá další oznamovatel až po ukončení předchozího tísňového volání;
- tísňové SMS a jiné formy tísňové komunikace nikdo nevyužívá;
- nedochází k přelivům.

Popis postupů získání dat pro Tabulka 6

Výpočet provádím sečtením počtu spojených volání na číslo 158 v jednom kraji za 60 měsíců v předemném období (v tabulce sloupec „celkem přijatých hovorů“). Výsledný celkový počet dělím počtem dní v letech 2018-2022, tj. 1826 (v tabulce sloupec „průměrný počet volání na den“). Dělením průměrného počtu volání počtem policistů příjmu LTV 158, docházím k průměrnému „zatížení“ policisty příjmu LTV 158 na konkrétním IOS. Pro řádek ČR jsem získal data obdobně, ovšem s celkovým součtem sloupců za všechna IOS.

Postupy k výzkumné otázce č. 3

Pokud platí, že na základě každé tísňové výzvy je na IOS založena akce, všechna volání nad rámec počtu založených akcí nejsou tísňovou výzvou. Po odečtu počtu založených akcí (A) od celkového počtu volání na číslo 158 (V) bude výsledkem nejnižší možný počet volání bez založení akce (P_0).

$$P_0 = V - A$$

Vyjádřeno v procentech poté:

$$P_0 [\%] = P_0 \div V \times 100$$

Hodnotu jsem nazval „nejnižší možný počet volání bez založení akce“ z důvodu, že takto absolutně se nedá vystihnout souvislost mezi tíšňovým voláním a zakládáním akcí. Ve výpočtu chybí několik proměnných, které není možné s využitím poskytnutých dat přesně zohlednit. Počet založených akcí na základě přijatých SMS na číslo 158, dále akce založené bez tíšňové komunikace. Výsledek tedy přinese alespoň řádový odhad zlomyslného volání na číslo 158.

Při přesnějším odhadu je potřeba vzít v úvahu zmíněné proměnné. U některých založených akcí dochází k většímu počtu volání a zároveň mohou být založeny akce bez tíšňového volání. Toleranci dublovaného volání (V_D) jsem stanovil na pět procent ze všech spojených volání (V_S).

Množství založených akcí bez tíšňové komunikace (A_B) odhaduji na 5 % ze zbývajících založených akcí. Na základě SMS na číslo 158 bývá zpravidla založena nová akce. Pokud však pokračuje komunikace s oznamovatelem formou SMS a oznamovatel odpovídá opět na číslo 158, další akce se nezakládá a poznatky se dopisují již do založené akce. Pro počet založených akcí na základě SMS (A_S) přijatých na číslo 158 jsem tedy zvolil 80 % celkově přijatých SMS (S).

U nespojených hovorů (V_N) budu uvažovat tak, že počet založení akcí bude nulový. Přestože může dojít k založení akce zlomyslného volání po několika prozváněních tíšňové linky, zřejmě se nejedná o statisticky významný údaj. Pro účel statistiky se dá říct, že každý nespojený hovor je hovorem zlomyslným.

Odhad počtu volání bez založení akce (P_1) se dá vyjádřit jako

$$P_1 = V_N + V_D + (V_S - V_D) - (A - A_B - A_S) = V_N + V_S - (A - A_B - A_S)$$

kde $V_N + V_S = V$; $V_D = 0,05 V_S$; $A_B = 0,05 A$; $A_S = 0,8 S$.

V procentuálním vyjádření pak

$$P_1[\%] = P_1 \div V \times 100$$

Hodnoty V ; V_N ; V_S ; A ; S jsou dohledatelné v získaných datech. Ostatní neznámé musím dopočítat podle stanovených tolerancí. Tolerance jsem stanovil sám na základě svých zkušeností z IOS. Cílem odhadu počtu volání bez založení akce je určit přesnější, přesto zkreslený, statistický údaj o možném poměru zlomyslného volání.

Postupy k výzkumné otázce č. 4

Korelační analýza zjišťuje vztah mezi dvěma proměnnými prostřednictvím korelačního koeficientu. „Dvě proměnné jsou korelované, jestliže určité hodnoty jedné proměnné mají tendenci se vyskytovat společně s určitými hodnotami druhé proměnné.“ [69, s. 250]

Síla asociace korelace se určuje podle korelačního koeficientu, který nabývá hodnot od -1 do 1. Síla asociace se vyjadřuje jako absolutní hodnota korelačního koeficientu r , s tím, že síla asociace může být:

- malá $|r| = 0,1 - 0,3$;
- střední $|r| = 0,3 - 0,7$;
- velká $|r| = 0,7 - 1,0$. [69]

Údaje statistických přehledů kriminality pro provedení korelační analýzy jsou poznamenány změnou trestního zákoníku, která nabyla účinnosti v říjnu 2020. Tehdy se zvýšila hranice škody a prospěchu trestného činu z 5 tisíc na 10 tisíc korun. PČR na svých stránkách uvádí, že data jsou neporovnatelná. Provedu tak korelační analýzy pro období let 2018-2022, a dále pro období od 1. ledna 2018 do 30. září 2020 a od 1. listopadu 2020 do 31. prosince 2022.

Další použitou metodou je metoda what-if (co se stane, když...), za jejíž pomoci zodpovím některé otázky týkající se provozu integrovaných operačních středisek PČR.

5 VÝSLEDKY

V této části prezentuji výsledky, ke kterým jsem došel při zodpovídání výzkumných otázek. Výsledky zpracovávám v grafech a tabulkách a krátce je komentuji. Další prostor k hodnocení výsledků je v diskuzi.

5.1 Výzkumná otázka č. 1

Jak ovlivnila vybraná protiepidemická opatření v letech 2020 a 2021 četnost volání na národní tísňové číslo 158?

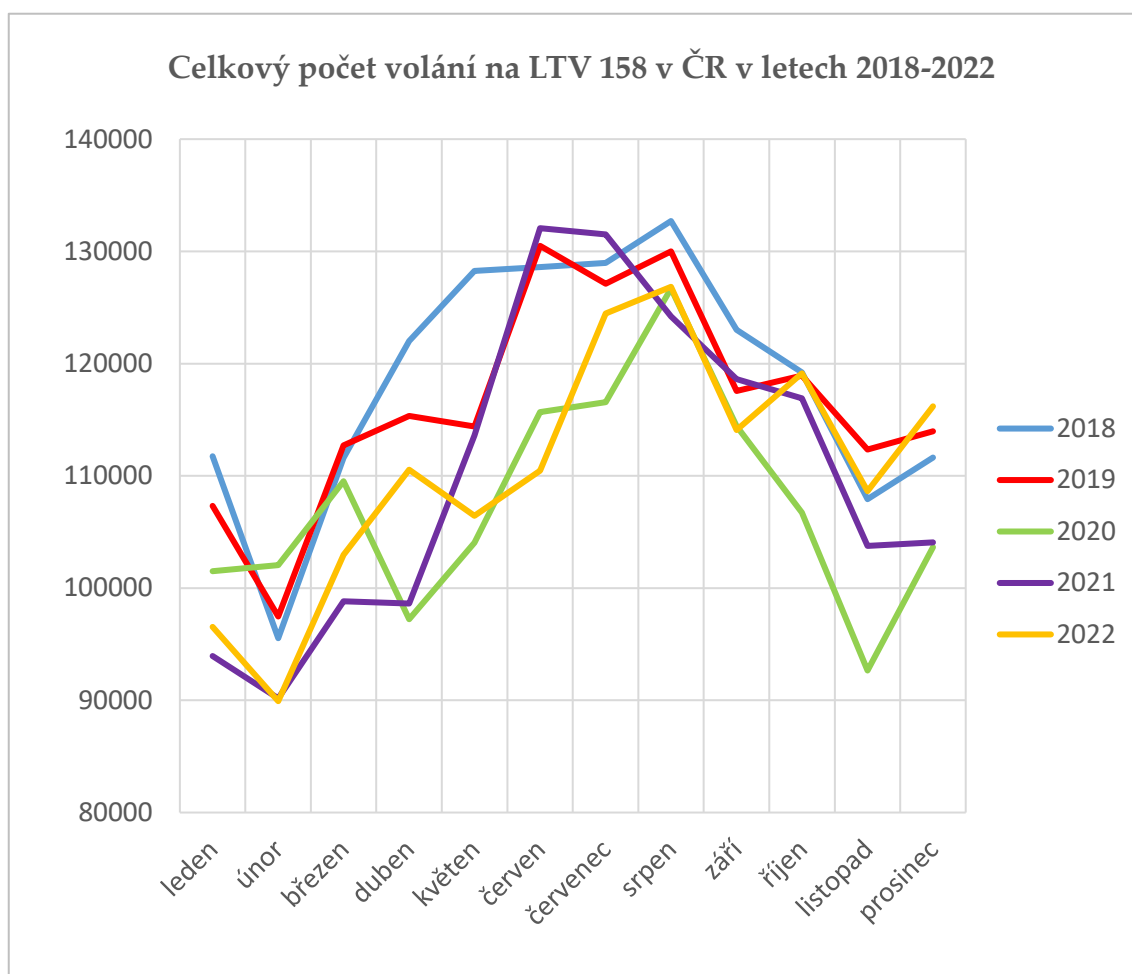
Počet celkových volání za jednotlivé kalendářní roky se změnami proti předchozímu roku jsem zpracoval do následující Tabulka 1.

Tabulka 1 – Celkový počet volání na LTV 158 v ČR v letech 2018-2022; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70]

Rok	Celkem volání na LTV 158	Meziroční změna
2018	1 421 248	+4,66 %
2019	1 397 639	-1,66 %
2020	1 290 692	-7,65 %
2021	1 326 298	+2,76 %
2022	1 326 183	-0,01 %

Obrázek 6 zobrazuje četnost volání na číslo 158 v letech 2018-2022 s pěti křivkami, kde každá reprezentuje jeden kalendářní rok. Rok 2020, kdy byla opatření proti šíření koronaviru poprvé vyhlášena, je z porovnávaných pěti let rokem s nejnižším počtem volání na číslo 158. Meziměsíční pokles je zřejmý nejvíce mezi měsíci březen a duben roku 2020 a dále v sestupné tendenci volání na číslo 158 od srpna do listopadu 2020. V první polovině roku 2021 bylo volání na LTV 158 spíše podprůměrné, červen 2021 byl ovšem v porovnání s dalšími lety v měřeném rozmezí rekordní. Celkově v pětiletém přehledu roky 2020 a 2021 vykazují nižší četnost volání, ne však příliš přelomovou. Květen a červen 2022 je

na křivce snížen o chybějící data z Moravskoslezského kraje, tedy řádově o asi 10-15 tisíc volání měsíčně.



Obrázek 6 - Celkový počet volání na LTV158 v ČR v letech 2018-2022; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70]

Tabulka 2 zobrazuje chybu ve vstupních datech, která se projevila na Obrázek 6.

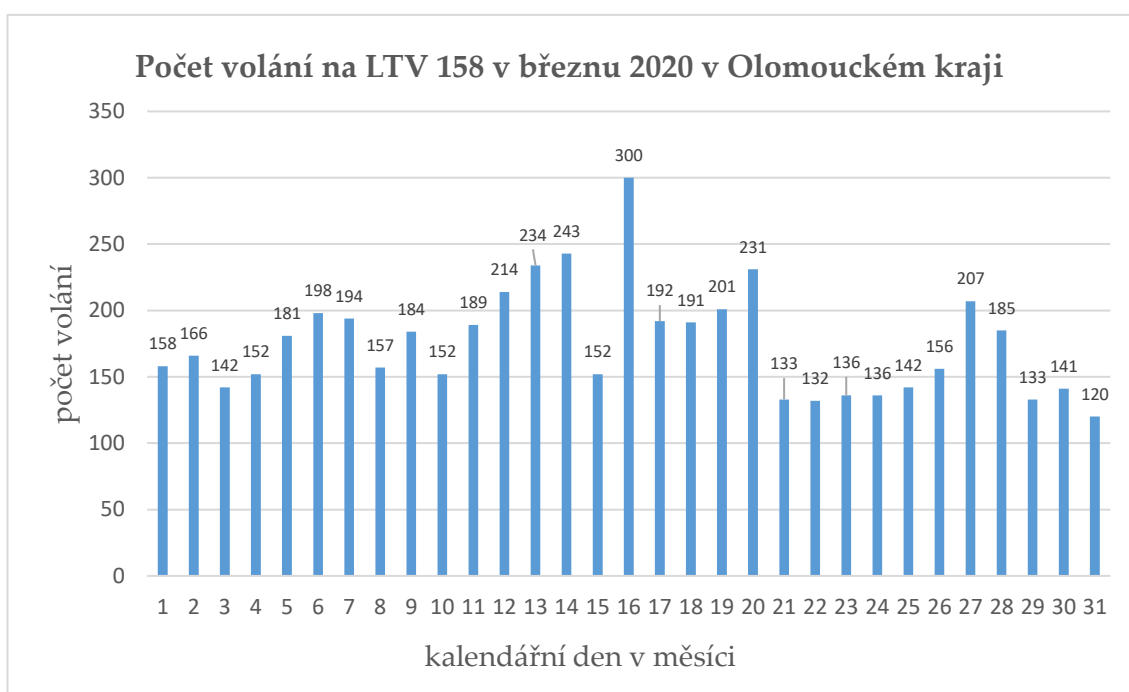
Tabulka 2 - Počet přijatých hovorů na IOS KŘP Moravskoslezského kraje v roce 2022 v tisících se zvýrazněním chybějících údajů; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70]

měsíc	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
počet přijatých volání	11,2	9,9	12,1	14,1			15,0	13,5	12,2	13,1	11,1	13,2

Opatření v okrese Olomouc dne 16. března 2020

Dne 16. března 2020 s účinností téhož dne od 03:00 hodin bylo pro katastrální území obcí Litovel, Uničov, Červenka a dalších, vyhlášeno Krajskou hygienickou stanicí Olomouckého kraje se sídlem v Olomouci opatření obecné povahy, které uzavřelo uvedenou oblast do karantény. [71]

Obrázek 7 níže ukazuje počet volání na LTV 158 na IOS KŘP Olomouckého kraje v jednotlivých kalendářních dnech března 2020. Nejvyšší hodnota jednoznačně vychází v měsíci právě na šestnáctého.



Obrázek 7 - Počet volání na LTV 158 v březnu 2020 v Olomouckém kraji; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72]

Tabulka 3 zobrazuje průměrný počet volání za den na číslo 158 v Olomouckém kraji, počet průměrných založených akcí na IOS Olomoucké kraje a podíl těchto dvou hodnot v březnu 2020. V porovnání s 16. březnem 2020 je zřejmé, že v tento den na jednu založenou akci připadá podstatně více hovorů.

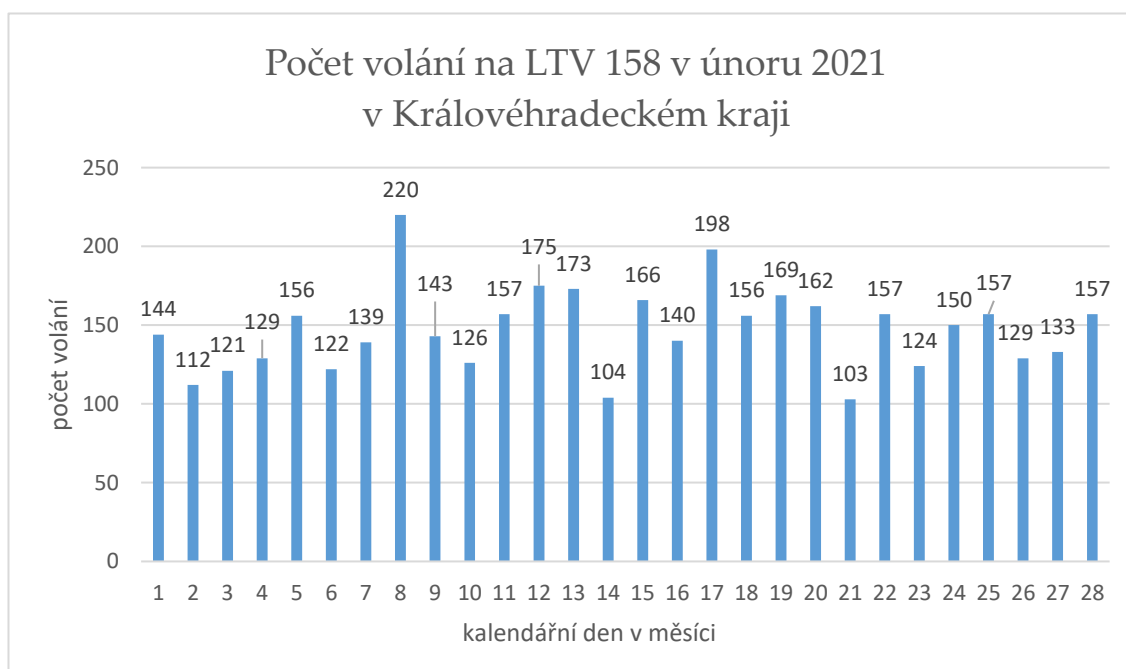
Tabulka 3 - Volání a akce v březnu 2020, KŘP Olomouckého kraje; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72; 73; 70; 74]

	počet volání za den	počet akcí za den	počet volání na 1 akci
průměr za březen	175,87	115,23	1,53
16. března	300	139	2,16

Opatření v okresech Cheb, Sokolov a Trutnov v únoru 2021

Dne 11. února 2021 vláda ČR omezila volný pohyb osob na území okresů Cheb, Sokolov a Trutnov s účinností od 12. února od 00:00 hodin. Okresy Cheb a Sokolov leží v Karlovarském kraji, okres Trutnov poté v kraji Královéhradeckém. [75]

obdobně jako u předchozího případu zobrazuje počty volání na číslo 158 v Královéhradeckém kraji, tentokrát pro únor 2021. Hodnoty kolem předemtných dní však nevykazují zásadní výkyv.



Obrázek 8 - Počet volání na LTV 158 v únoru 2021 v Královéhradeckém kraji; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72]

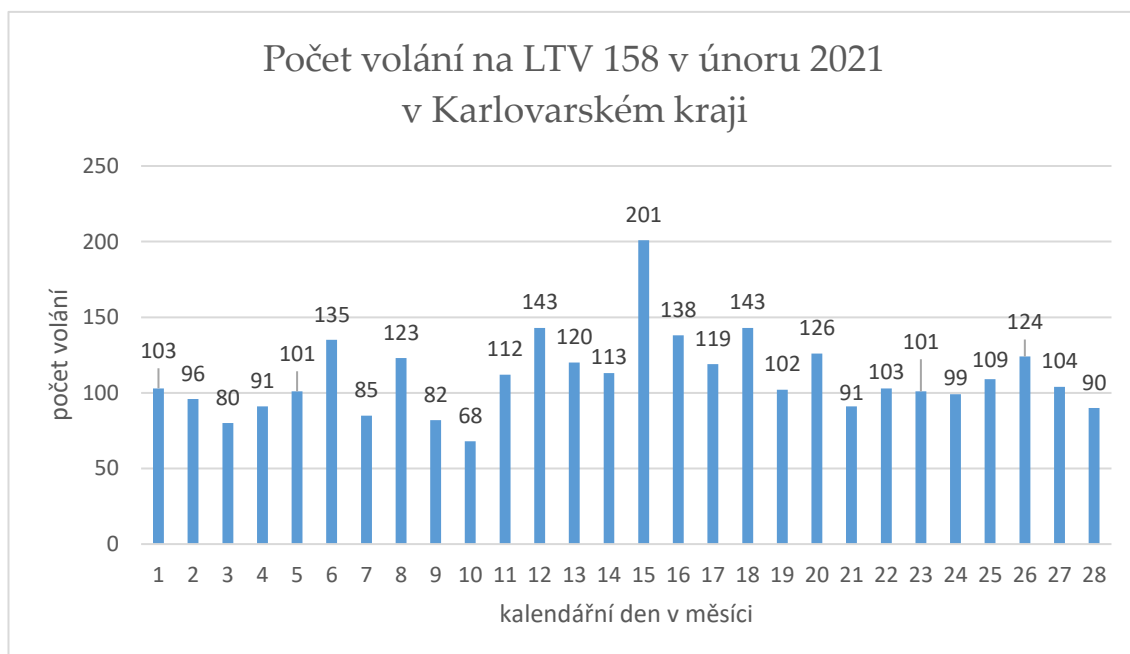
Tabulka 4 porovnává údaje o počtu akcí a volání za dny 11.-13. února 2021 s měsíčním průměrem. V den vyhlášení krizového opatření a následující den

na jednu založenou akci připadlo více hovorů než v měsíčním průměru. Dne 13. února bylo vzhledem k průměru za měsíc únor 2021 založeno více akcí a hodnota počtu volání na jednu akci se dostala pod hranici 2.

Tabulka 4 - Volání a akce v únoru 2021, KŘP Královéhradeckého kraje; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72; 70; 74]

	počet volání za den	počet akcí za den	počet volání na 1 akci
průměr za únor	147,21	66	2,23
11. února	157	64	2,45
12. února	175	74	2,36
13. února	173	89	1,94

Obrázek 9 zobrazuje počet volání na číslo 158 IOS KŘP Karlovarského kraje v únoru 2021. Nejvyšší počet volání byl zaznamenán dne 15. února, tedy již několik dní po začátku účinnosti krizového opatření.



Obrázek 9 - Počet volání na LTV 158 v únoru 2021 v Karlovarském kraji; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72]

Tabulka 5 umožňuje porovnat údaje o počtu založených akcí a volání na LTV 158 za dny 11.-13. února 2021 s měsíčním průměrem. Dne 12. února byl počet

volání na číslo 158 v Karlovarském kraji nadprůměrný. U poměrů počtu volání na založení akce je však sestupná tendence.

*Tabulka 5 – Volání a akce v únoru 2021, KŘP Karlovarského kraje;
vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72; 74; 76]*

	počet volání za den	počet akcí za den	počet volání na 1 akci
průměr za únor	110,79	73,18	1,51
11. února	112	75	1,49
12. února	143	106	1,35
13. února	120	95	1,26

5.2 Výzkumná otázka č. 2

Jak se liší vytíženost příslušníků příjmu národního tísňového čísla 158 na jednotlivých integrovaných operačních střediscích?

Na výše uvedenou otázku odpovídám formou Tabulka 6. V tabulce jsou vyplněny součty přijatých, tedy spojených hovorů na tísňové číslo 158 pro jednotlivá IOS za roky 2018-2022. Počet pracovníků běžně velených do služby mi byl sdělen vedoucími operačních odborů KŘP. V posledním sloupci znázorňuje orientace šipky rozdíl proti průměrnému zatížení policistů příjmu LTV 158 za celou ČR za uvedené období. Šipka nahoru znamená vyšší zatížení policistů o nejméně 15 % proti celorepublikovému průměru, šipka doleva je v toleranci 15% rozdílu a šipka dolů odpovídá nižšímu zatížení policistů příjmu LTV 158 za jeden den v porovnání s celorepublikovým průměrem. Vedle šipky je spočítán procentuální násobek průměrného počtu přijatých hovorů jednou osobou za jeden den (průměrná hodnota je zvýrazněna tučně). Oblastí IOS v tabulce rozumím místně příslušné (nejvhodnější) IOS KŘP. K přehlednosti jsou označeny zkratkou užívanou v PČR: KRP(?), kde za otazník užívám kód kraje jako na registračních značkách motorových vozidel. Zkratky jsou vysvětleny pod tabulkou.

Tabulka 6 - Počet volání na jednoho příslušníka příjmu LTV 158 za roky 2018-2022;
vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 76]

oblast IOS	celkem přijatých hovorů	průměrný počet volání na den	počet policistů příjmu LTV 158	průměrně přijatých hovorů na osobu na den	násobek průměrně přijatých hovorů na osobu na den pro ČR (%)
KRPA	1 138 491	623,49	7	89,07	↑ 125 %
KRPB	609 649	333,87	3	111,29	↑ 156 %
KRPC	342 860	187,77	2	93,88	↑ 131 %
KRPE	235 296	128,86	2	64,43	← 90 %
KRPH	264 430	144,81	2	72,41	← 101 %
KRPJ	203 640	111,52	2	55,76	↓ 78 %
KRPK	204 973	112,25	5	22,45	↓ 31 %
KRPL	279 814	153,24	2	76,62	← 107 %
KRPM	320 915	175,75	3	58,58	↓ 82 %
KRPP	368 185	201,63	2	100,82	↑ 141 %
KRPS	779 685	426,99	5	85,40	↑ 119 %
KRPT	744 834	407,90	8	50,99	↓ 71 %
KRPU	530 086	290,30	4	72,57	← 102 %
KRPZ	241 111	132,04	1	132,04	↑ 185 %
ČR	6 263 969	3 430,43	48	71,47	← 100 %

Vysvětlivka:

KRPA – KŘP hlavního města Prahy;

KRPL – KŘP Libereckého kraje;

KRPB – KŘP Jihomoravského kraje;

KRPM – KŘP Olomouckého kraje;

KRPC – KŘP Jihočeského kraje;

KRPP – KŘP Plzeňského kraje;

KRPE – KŘP Pardubického kraje;

KRPS – KŘP Středočeského kraje;

KRPH – KŘP Královéhradeckého kraje;

KRPT – KŘP Moravskoslezského kraje;

KRPK – KŘP Karlovarského kraje;

KRPU – KŘP Ústeckého kraje;

KRPJ – KŘP kraje Vysočina;

KRPZ – KŘP Zlínského kraje.

V Tabulka 6 pozoruji vyšší tlak na policisty příjmu národního tísňového čísla 158 na IOS KŘP hlavního města Prahy, Jihomoravského kraje, Jihočeského kraje, Plzeňského kraje, Středočeského kraje a zejména Zlínského kraje, kde podle

stanovených podmínek pro výpočet příjme průměrně příslušník za jeden kalendářní den přes 132 hovorů.

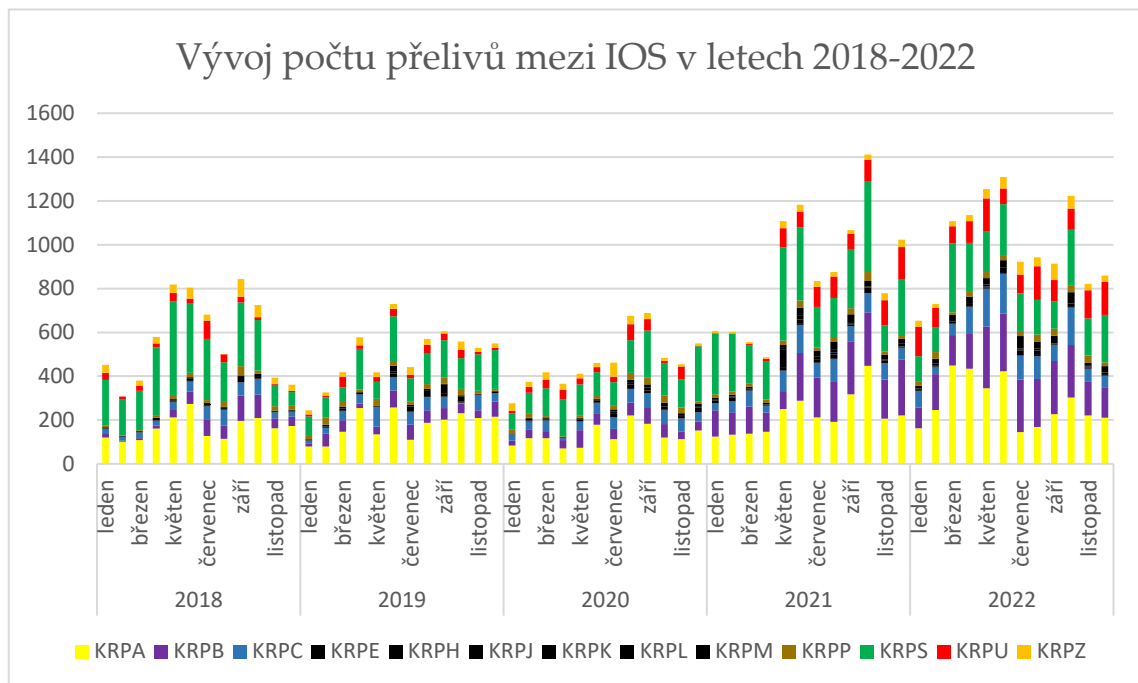
Vytíženost policistů příjmu LTV 158 se dá také vyjádřit počtem hovorů, které policisté nestihnou odbavit na nejvhodnějším IOS. Tyto hovory (přelivy) jsou přepojeny na IOS jiného KŘP. Tabulka 7 uvádí statistické hodnoty přelivů z jednotlivých krajů v letech 2018-2022, Obrázek 10 zobrazuje celkový počet přelivů za uvedené období. Kraje s průměrem nižším než 15 přelivů za měsíc, jsou v grafu zvýrazněny černou barvou. V Tabulka 7 ani není uvedeno IOS KŘP Moravskoslezského kraje, které není zařazeno v systému přelivů tísňových hovorů.

Tabulka 7 - Přehled přelivů z IOS za jednotlivé měsíce let 2018-2022; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70]

IOS	průměr	medián	minimální počet	maximální počet
KRPA	194	181	71	449
KRPB	101	73	3	282
KRPC	61	57	3	180
KRPE	3	2	0	20
KRPH	7	5	0	21
KRPJ	3	1	0	83
KRPK	0	0	0	5
KRPL	8	5	0	40
KRPM	13	8	0	56
KRPP	20	19	3	43
KRPS	190	175	63	427
KRPU	52	37	0	153
KRPZ	29	27	0	80
ČR	681	604	245	1 412

Z mohu konstatovat, že počet přelivů se od roku 2021 navýšil. Nižší počet přelivů v roce 2020 mohl být způsoben opatřeními, která zakazovala pracovníkům prvku kritické infrastruktury čerpat dovolenou. Na IOS byly tedy často plně obsazená pracoviště (pokud nepostihla směnu vlna onemocnění nebo

karantény). Vyšší počet přelivů v letech 2021 a 2022 si vysvětlují personálním nedostatkem příslušníků operačních středisek. K potvrzení této domněnky však nemám potřebná data.



Obrázek 10 - Celkový počet přelivů mezi IOS za roky 2018-2022;
vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70]

5.3 Výzkumná otázka č. 3

Jak velká část z celkového počtu volání na národní tísňové číslo 158 nebyla spojena se založením nové akce?

Tabulka 8 reprezentuje celkový počet volání na číslo 158 za roky 2018-2022 a celkový počet založených akcí za stejné období. Výsledným rozdílem těchto dvou hodnot dojdou k nejnižšímu počtu volání na číslo 158 bez následného založení akce.

Tabulka 8 - Srovnání počtu celkového volání na LTV 158 a počtu založených akcí v letech 2018-2022 pro získání hodnoty P_0 ; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 74]

popis hodnoty	(stanovené označení)	počet
celkem volání na LTV 158	(V)	6 762 060
celkem založených akcí	(A)	4 202 061
nejnižší možný počet volání bez založení akce	(P_0)	2 559 999

Procentuálně vyjádřeno nedošlo k založení akce u 37,85 % z celkového počtu volání na LTV 158.

Počet volání bez založení akce se může navyšovat o další atributy. Počet založených akcí na IOS zpravidla neodpovídá počtu volání v poměru 1:1, protože na operačních střediscích jsou zakládány nové akce i na základně jiné formy tísňové komunikace (například SMS) nebo zcela bez tísňové komunikace. Dovolím si tvrdit, že drtivá většina akcí na IOS je založena právě na základě telefonické tísňové výzvy.

Pokud přihlédnu k toleranci výsledků, jak jsem je stanovil v části 5.3, vyjde Tabulka 9 s následujícími hodnotami.

Tabulka 9 - Hodnoty a odhady pro výpočet odhadu počtu volání bez následného založení akce; vlastní tvorba, vstupní data z [70; 74; 77]

popis hodnoty	(označení)	hodnota	odhad hodnoty
celková volání *	(V)	6 762 060	-
nespojená volání *	(V_N)	494 518	-
spojená volání *	(V_S)	6 263 969	-
dublovaná volání**	(V_D)	-	313 198
založené akce	(A)	4 202 061	-
celkově přijatých SMS	(S)	13 938	-
založené akce na základě SMS	(A_S)	-	11 150
založené akce bez tísňové komunikace	(A_B)	-	210 104
počet volání bez založení akce	(P_1)	-	3 090 878

* $V \neq V_N + V_S$ protože u KRPT neshbírají data o nespojených hovorech.

** není ve finálním výpočtu použito.

V procentuálním vyjádření odhad počtu volání, u kterých nebyla následně založena akce, odpovídá hodnotě 45,71 %.

5.4 Výzkumná otázka č. 4

Existuje mezi voláním na národní tísňové číslo 158 a celkovou kriminalitou v České republice statistická závislost?

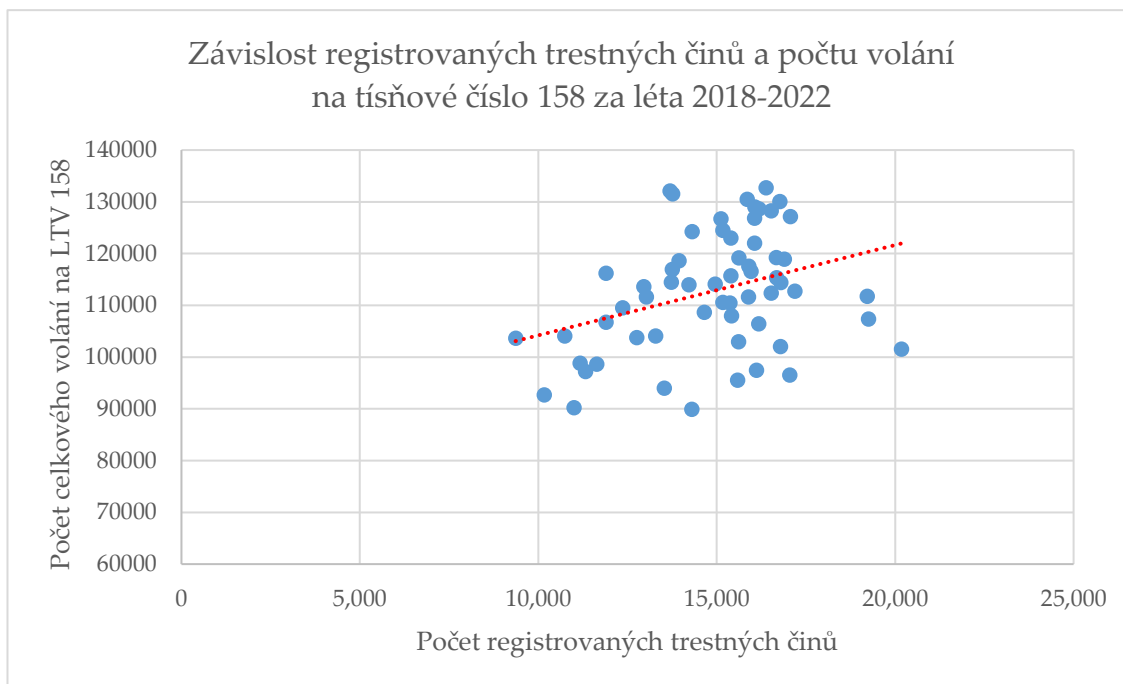
Pro rozmezí let 2018-2022 porovnávám statistickou závislost počtu registrovaných trestných činů a počtu volání s měsíčním rozdělením dat. Výsledky korelace jsou uvedeny v Tabulka 10 a pro období let 2018-2022 graficky znázorněny v Obrázek 11.

Tabulka 10 - Korelační koeficienty závislosti registrovaných trestných činů a volání na LTV 158; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 78]

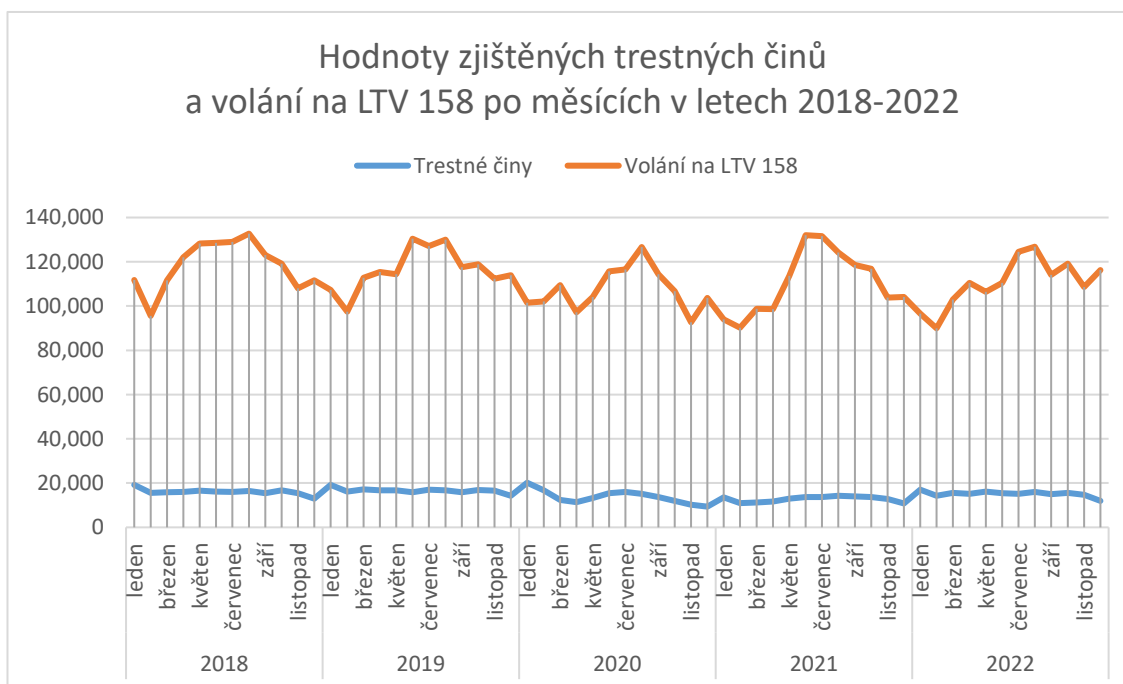
měřené období	2018-2022	leden 2018 - září 2020	listopad 2020 - prosinec 2022
korelační koeficient	0,338	0,134	0,352

Korelační koeficient udává, že asociace korelace nedosahuje příliš velké síly. Nejvyšší korelační koeficient vychází pro data registrovaných trestných činů v asociaci s voláním na LTV 158 pro období od listopadu 2020 do prosince 2022. Síla asociace korelace je sice střední, nachází se však u dolní hranice intervalu 0,3–0,7.

Obrázek 12 nabízí možnost porovnat hodnoty trestných činů a celkového počtu volání po jednotlivých měsících v období od ledna 2018 do prosince 2022.



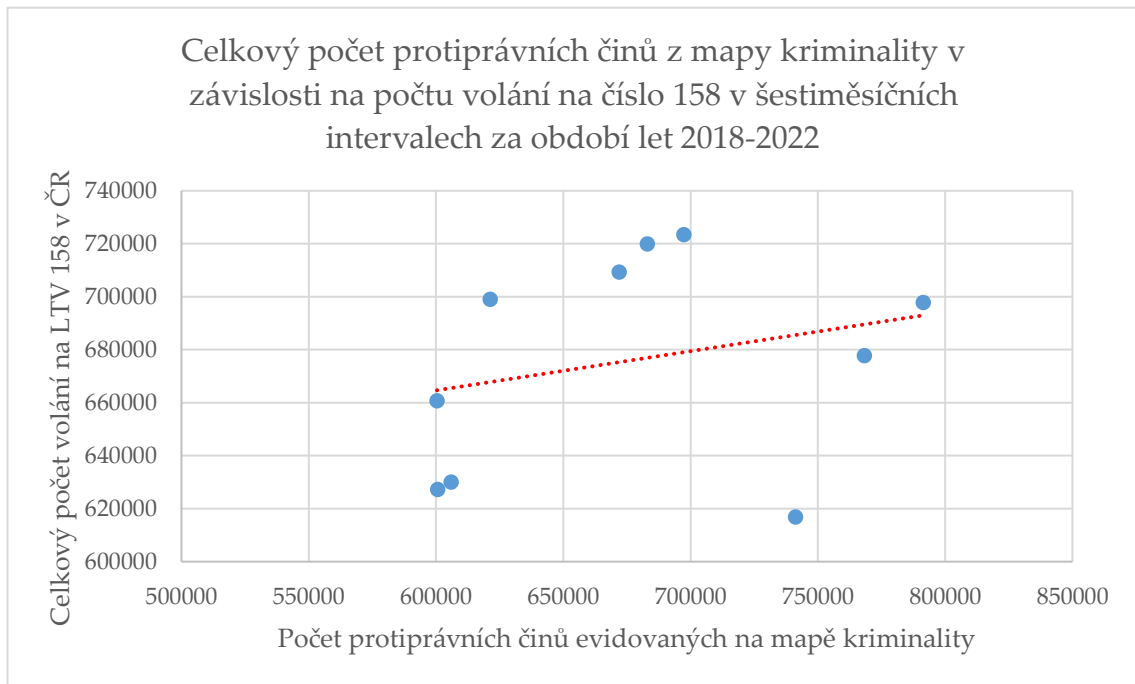
Obrázek 11 - Závislost registrovaných trestných činů a počtu volání se zvýrazněnou lineární spojnicí trendu; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 78]



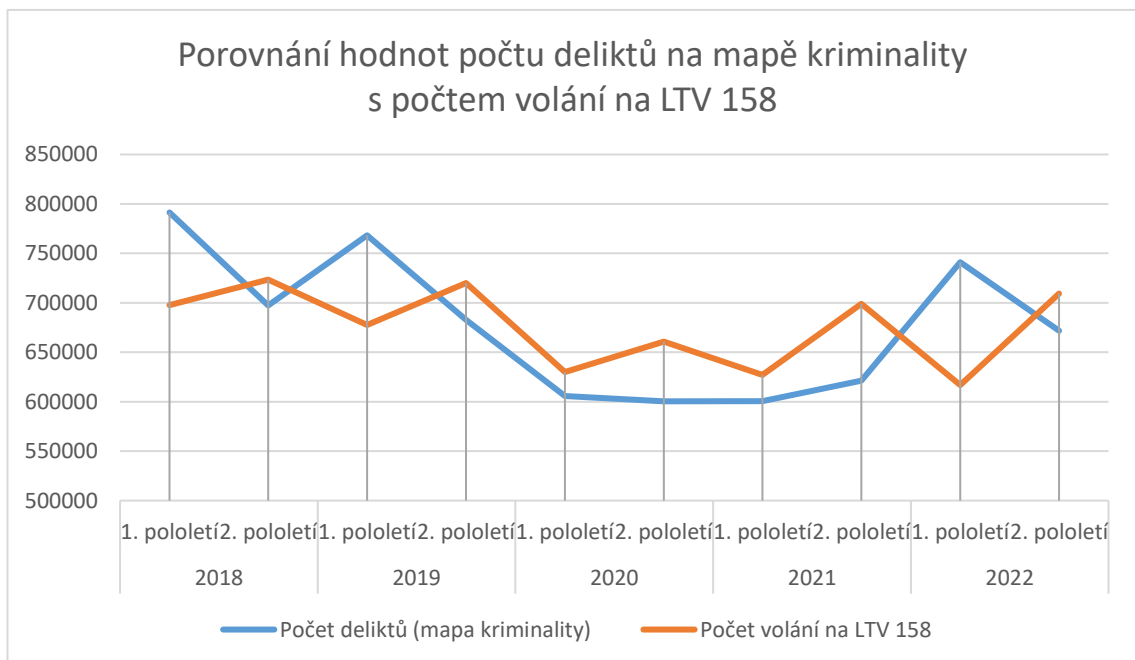
Obrázek 12 - Hodnoty zjištěných trestných činů a celkového počtu volání na číslo 158; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 78]

Obdobně vychází síla asociace korelace i pro zjištění statistické závislosti mezi údaji z mapy kriminality a voláním na číslo 158 za roky 2018-2022. Korelační

koeficient má v tomto případě hodnotu 0,263. Jedná se o malou sílu asociace korelace. Půlroční hodnoty jsou znázorněny níže na Obrázek 13. Dále Obrázek 14 umožňuje porovnat počty pozorovaných údajů v grafu.



Obrázek 13 - Počty protiprávních činů z mapy kriminality a celkového počtu volání na LTV 158 v ČR v šestiměsíčních odstupech se zvýrazněnou lineární spojnicí trendu; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 79]



Obrázek 14 - Porovnání hodnot počtu deliktů z mapy kriminality s počtem volání na LTV 158; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 79]

6 DISKUZE

Zpracováním výsledků se podařilo splnit stanovené cíle práce.

U analýzy počtu volání na číslo 158 je nejednoznačné, která volání jsou oprávněná, dublovaná nebo zlomyslná. V ideálním světě pro statistika by na jednu událost existovalo právě jedno volání na tísňové číslo. Další volání by byla zlomyslná. Pro účely PČR je však mnohdy lepší, když v jedné události volá více oznamovatelů. Jedna událost také nemusí vždy znamenat pouze jednu založenou akci v systému pro operační řízení.

Příklad č. 1:

V případě vozidla jedoucího na dálnici D11 na 75. kilometru v protisměru si každý svědek tohoto jednání může všimnout části registrační značky vozidla. Při volání většího množství oznamovatelů se operační středisko může dozvědět registrační značku celou. První oznamovatel by se dovolal na IOS KŘP Královéhradeckého kraje, kde by došlo k založení akce v systému JITKA. Druhý oznamovatel by se dovolal na IOS KŘP Pardubického kraje (75. kilometr dálnice D11 je na pomezí Královéhradeckého a Pardubického kraje), kde by opět došlo k založení akce v systému JITKA a přizvání IOS KŘP Královéhradeckého kraje do spolupráce. Třetí oznamovatel by se opět dovolal do Hradce Králové, kde by již příslušník IOS poznatky dopisoval do jedné z dříve založených akcí nebo již do jedné sloučené akce.

Dohromady by se jednalo o 3 tísňová volání na číslo 158, 2 založené akce, ale jednu událost. Nejednalo by se o zlomyslná volání, nýbrž o 2 volání dublovaná.

Příklad č. 2:

Dva rozvedení rodiče společného dítěte mají dlouhodobé problémy při předávání dítěte ve střídavé péči. Rodič A odmítá předat rodiči B dítě z důvodu údajné nemoci. Rodič B sdělí rodiči A, že na místo zavolá policii a volá na číslo

158, aby PČR ve věci zjednala pořádek. Rodič A volá také na číslo 158 s tím, že jeho protějšek právě volá na číslo 158 a že PČR na místo nemusí jezdit, protože stejně nic nevyřeší.

Zde by se mohlo jednat o 2 zlomyslná volání. Záleželo by na dalších okolnostech případu a individuálním posouzení příslušníka operačního střediska, zda založit akci nebo ne, případně na místo vyslat SaP.

Příklad č. 3:

Motorizovaná hlídka PČR vyrozumívá cestou radiokomunikační sítě PEGAS integrované operační středisko o tom, že při své běžné činnosti chtěla zastavit motorové vozidlo, které nereaguje na výzvu k zastavení a ujíždí. Hlídka tak žádá IOS o posily k pronásledování vozidla. IOS vyšle další SaP, založí akci a cestou systému JITKA si vyžádá podporu letecké služby.

V tomto případě se jedná o založení akce bez tísňové komunikace na tísňové číslo. K založení dalších akcí bez předchozí tísňové komunikace dochází běžně například z těchto důvodů:

- signál technické ochrany na hlídaném objektu;
- užití některých oprávnění PČR, u kterých je dána hlásná služba v policii;
- zahájení bezpečnostních opatření nebo policejních akcí.

6.1 Diskuze k výzkumné otázce č. 1

Počet celkových volání na číslo 158 se v průběhu let 2018-2022 extrémně nevychýlil. Mezi lety 2019 a 2020 je sice znát téměř 7% snížení, rozhodně však protiepidemická opatření nedopadla na četnost volání na LTV 158 takovou měrou jako na běžný občanský a společenský život.

U ročního srovnání volání na LTV 158 je možné pozorovat určitý každoroční opakující se trend:

- Nižší počet volání v měsíci únoru. To je nejspíš způsobeno tím, že v únoru nemáme svátky, zvyky a tradiční oslavy. Navíc se jedná o nejkratší měsíc v roce.
- Stoupání počtu volání na jaře s kulminací v měsících červen, červenec nebo srpen. Jedná se o měsíce, kdy je tepleji, končí školní rok nebo jsou letní prázdniny, rodiny jezdí na dovolené, lidé tráví více času na veřejných místech.
- Postupné klesání počtu volání na podzim.

Počet volání k založeným akcím

Z výše uvedeného je zjevné, že se nedá podle absolutních čísel počtu volání a počtu založených akcí učinit jednoznačný závěr o ovlivnění výkyvu volání v závislosti na protiepidemická opatření. Měsíční průměrný poměr mezi počtem volání na číslo 158 v daném kraji a počtem založených akcí na určeném IOS téhož kraje v kapitole 5.1 ukazuje průměrný počet volání na jednu založenou akci. V měsíčním zhodnocení se tak projeví volání tísňová, volání tísňová dublovaná a zlomyslná, založené akce na základě tísňové výzvy, ale také akce, které byly založeny bez tísňové komunikace.

Denní poměr mezi počtem volání na číslo 158 a počtem založených akcí tak tvoří v porovnání s měsíční průměrnou hodnotou určitý ukazatel, který určuje počet volání potřebných k založení jedné akce v systému JITKA. Nadprůměrná hodnota by mohla naznačovat to, že oznamovatelé volali na číslo 158 například s dotazem ohledně protiepidemických opatření. U dotazů občanů na čísle 158 není potřeba zakládat akci v systému pro operační řízení. To by vysvětlovalo možný vyšší počet volání proti založeným akcím.

K Tabulka 5: Podle získaných dat byly na IOS KŘP Karlovarského kraje zakládány akce, které se zjevně netýkaly tísňových výzev. Mezi 75 akcemi ze dne 11. února 2021 jich mělo 12 v názvu slovo „dotaz“. O den později, 12. února bylo v názvech akcí slovo „dotaz“ 13 krát. Dne 13. února byly založeny 4 takové akce. Jednalo se o akce s prostým názvem „dotaz“, „má dotaz“ u kterých není jasno určit, čeho se dotaz týkal. V seznamu založených akcí však figurují i názvy „dotaz na možnost vycestování“, „dotaz k usnesení vlády“, dotaz k výkladu vládního nařízení“, „dotaz ohledně jízdy taxíku po kraji“ a další.

Zakládání akcí k voláním, která nejsou tísňovou výzvou, není pro policejní účely na škodu. PČR může uložená data o oznamovateli využít pro budoucí případy.

Takto provedenou zpětnou analýzou se tedy jednoznačně nedá určit, kolik přesně volání na číslo 158 bylo učiněno v návaznosti na protiepidemická opatření. Z uvedeného lze však jednoznačně potvrdit, že některá protiepidemická opatření motivovala občany k volání na tísňové číslo 158, ačkoliv nebyli v tísni. Přestože PČR opatření nevyhlašovala, dohlížela na ně a vynucovala jejich plnění. Tehdejší vláda neměla dost dobře koordinovanou krizovou komunikaci (ve smyslu komunikace směrem k občanům zasažených krizovými opatřeními). Bohužel i několik hodin po vyhlášení opatření ani příslušníci PČR neznali detaily provedení opatření ke snížení šíření nemoci.

Konkrétní příklad k opatřením vyhlášeným dne 11. února 2021 týkajících se okresů Cheb, Sokolov a Trutnov. Opatření byla prezentována tehdeším ministrem zdravotnictví v 8:30 hodin na brífinku po jednání vlády, usnesení vlády bylo zveřejněno taktéž na stránkách vlády. Ministr zdravotnictví na brífinku uvedl, že pokud lidé budou chtít využít výjimky pro vycestování/přicestování z uvedených okresů, budou muset doložit

deklarovaný účel cesty s tím, že kontroly budou prováděny za účasti PČR. Podrobnosti ohledně formy vymáhání krizových opatření se však na veřejnost dostávaly pomalu a část zasažených obyvatel vznášela dotazy k průběhu opatření, která měla začít platit o půlnoci. K formě opatření se na tiskové konferenci ve 13:00 hodin téhož dne vyjádřil tehdejší první náměstek policejního prezidenta. [80; 81]

Ministerstvo zdravotnictví již v březnu 2020 spustilo informační linku 1212 pro občany v souvislosti s koronavirem. Do listopadu 2020 fungovala pro občany zdarma. Tato linka byla od 1. listopadu 2020 zpoplatněna podle tarifu volajících. [82; 83]

Občan, který potřeboval vědět podrobnosti o opatřeních na hranicích zasažených okresů 11. února 2021 v průběhu dopoledne, neměl několik hodin přístup k relevantním informacím. Nebylo například specifikováno, jakou formu dokladu bude potřebovat k překročení hranice okresu k výkonu povolání. Dále občan, který nesleduje seriózní média, není schopen vyhledat informace na internetu nebo k němu nemá přístup a nemá peníze na to, aby platil čekání ve frontě na placené informační lince, raději sáhne po bezplatném volání na číslo tísňového volání.

V budoucnu by se dalo takovému zbytečnému zatížení tísňových čísel předejít lepší, přesnější, ucelenou, konkrétní a bezplatnou komunikací orgánů krizového řízení směrem k veřejnosti.

6.2 Diskuze k výzkumné otázce č. 2

Tabulka 6 obsahuje „pouze“ počty přijatých hovorů (spojené hovory tísňové, zlomyslné i dublované). Nezohledňuji tedy celkový počet volání na číslo 158, který je vyšší. Ve statistikách stále chybí hodnoty za květen a červen 2022 KŘP

Moravskoslezského kraje. Na celkovém počtu přijatých hovorů za 60 měsíců čtrnácti IOS však tato absence nepředstavuje zásadní výkyv.

Také nevyzvednuté volání, na něž policista nestihl zareagovat a přijmout jej, zatěžuje příslušníky IOS. Pokud se policista nerozhodne telefonní číslo volajícího dále prověřovat, nezabere nevyzvednuté volání tolik času a energie jako hovor s oznamovatelem. Proto nevyzvednutá volání nezohledňuji. K výpočtu také nepřičítám tísňové SMS, další formy tísňové komunikace a další činnosti, které může provádět policista příjmu LTV 158.

Výpočet zatížení policistů na IOS je čistě orientační a pracuje s absolutními čísly, která nedokáží odrazit realitu vytížení policistů. Jedná se tedy o teoretické matematické srovnání. Žádný hovor totiž není stejný hned z několika aspektů:

- délka hovoru;
- obsah informací potřebných zaznamenat do systému pro operační řízení;
- další úkoly vyžadující činnost policisty příjmu LTV 158 (např. ztotožňování místa události, lustrace objektů poznání v informačních systémech, uklidňování oznamovatele, podání instrukcí na místě, řádné poučení);
- osoba oznamovatele a jeho styl komunikace;
- psychická zátěž na příjemce tísňové komunikace;
- únava, vyhoření, aktuální rozpoložení příjemce tísňové komunikace.

Rutinní poučení oznamovatele ve věci drobné dopravní nehody může policista odříkat takzvaně na autopilota, protože oznámení o dopravních nehodách tvoří velkou část práce operačních středisek. Zpravidla se jedná o strukturovaný hovor, kdy po splnění základních podmínek stačí oznamovateli sdělit vše potřebné a hovor ukončit. Do systému pro operační řízení je nutno

zadat požadované informace k možnému ztotožnění vozidel, založit akci a čekat na další hovor. Dotaz na pracovní dobu policejní služebny, omyl nebo krátké zlomyslné sdělení ze strany oznamovatele nezabere déle než 15 vteřin. Oznámení o pohřešování rodinného příslušníka zpravidla trvá delší časový úsek, protože je potřeba zjistit co největší množství informací k pohřešované osobě (popis, bydliště, rodinné vazby, přátelé, oblíbená místa, telefonní číslo, sociální sítě atd.). Hovor s osobou demonstrující úmysl sebevraždy může v případě vyjednávání trvat hodiny. Zatímco komunikace se sebevrahem, který oznamuje svoji bezprostřední sebevraždu, bude z jeho strany ukončena záhy.

Psychické vyčerpání policisty po poučení řidiče po dopravní nehodě nebo po poslechu vraždy v přímém přenosu je nesrovnatelné a nedá se vyjádřit čísly v žádných tabulkách.

Dalším aspektem jsou přelivy z jiných krajů. Přelivy se netýkají IOS KŘP Moravskoslezského kraje, jak jsem vysvětlil pod Obrázek 4. V případě aktuálně obsazených telefonů policistů příjmu LTV 158 na ostatních IOS jsou hovory zpravidla přepojeny na další pracoviště v rámci daného IOS. Například na policistu pro řízení a koordinaci SaP. To neplatí pro IOS KŘP hlavního města Prahy, kde jiná pracoviště než pracoviště pro příjem LTV 158 tísňovou komunikaci neodbavují. Rovněž to neplatí pro IOS KŘP Karlovarského kraje, kde i po integraci zůstal sériový procesní režim operačního střediska – policista příjmu LTV 158 následně sám vysílá SaP na místo události a koordinuje jejich činnost. V Karlovarském kraji tak nejsou příslušníci ve směně operačního dne rozdělení podle činností, ale primárně podle místní příslušnosti nebo spádové oblasti tísňové komunikace (bývalé okresy). [76; 20]

Obecně vyšší vyčerpání policistů příjmu LTV 158 na IOS v kraji A bude znamenat vyšší vyčerpání policistů pro řízení a koordinaci SaP IOS v kraji A,

kdy by tito pracovníci měli vykonávat svou běžnou, již tak náročnou, činnost a k tomu přijímat více volání na LTV 158. Při vyšším zatížení takového IOS hrozí dřívější syndrom vyhoření pracovníků, zvedá se stres a tím se může projevit vyšší chybovost při plnění úkolů. Postupně dojde k přelivu na IOS v kraji B, kde policisté příjmu LTV 158 fungují ve svém běžném režimu a k tomu jsou k nim přepojovány další hovory z kraje A. Vyšší vytíženost jednoho IOS se tak reálně projevuje i na dalších IOS ve směru přelivů volání na číslo 158.

Situace na IOS KŘP Zlínského kraje je známa v prostředí operačních středisek PČR dlouhodobě. Zřídka se stane, že by na IOS ve Zlíně sloužili dva policisté pro příjem tísňových hovorů. Při obsazení telefonu jediného policisty příjmu LTV 158 je další tísňový hovor přepojen na zástupce vedoucího směny, který však v rámci směny operačního dne plní další úkoly. V případě, že budou oznamovatelé volat postupně, jak jsem uvažoval při výpočtu Tabulka 6, odbaví jeden policista za směnu všechna tísňová volání pro celý Zlínský kraj. To mi osobně přijde velmi frustrující. Na IOS KŘP Zlínského kraje trvá jedna směna 12 hodin. Společně s IOS KŘP Olomouckého kraje se jedná o jediná dvě operační střediska, která fungují ve dvanáctihodinových směnách. Ostatní IOS, alespoň od pandemie, střídají směny každých 24 hodin. [84; 76]

Výpočet průměrných četností volání za uplynulých pět let zobecňuje roky extrémních omezujících opatření proti šíření koronaviru. Dále se podle průměru nedá vystihnout aktuální vytíženost v rizikovějších dnech (víkendové večery, městské slavnosti, oslavy Nového roku). Na dny, kdy se očekává větší nápor oznámení zejména v souvislosti se společenskými událostmi a konzumací alkoholu, velí vedoucí operačních odborů (případně vedoucí směn) do služby vyšší, pokud možno kapacitně nejvyšší, počet policistů. Naopak při klidnějších dnech, kdy se neočekává zhoršení bezpečnostní situace, zvládne směnu operačního dne i nižší počet policistů pro příjem LTV 158.

Složení směny operačního dne a tomu odpovídající počet policistů pro příjem LTV 158 se také odvíjí od aktuálních požadavků na čerpání dovolených, služebního volna, ozdravných pobytů nebo neschopnosti ke službě. Například na IOS KŘP kraje Vysočina běžně velí do služby na pracoviště pro příjem tísňové komunikace následující počty policistů:

- 2 nebo 3 v měsících říjen až květen;
- 2 zpravidla jen v pátek a v sobotu v měsících červen-září;
- 1 ve všedních dnech měsíců červen-září. [76]

Pakliže budu uvažovat stejně jako při výpočtu vytíženosti policistů příjmu LTV 158 a ignorovat výše zmíněná hlediska, dala by se Tabulka 6 upravit tak, aby průměrná hodnota na všech IOS odpovídala průměrné hodnotě v ČR.

IOS KŘP Moravskoslezského kraje funguje jako jakýsi ostrov, kam nejsou přepojovány tísňové hovory z jiných krajů a naopak. Pro přesnější výpočet zatížení IOS zařazených do systému přelivů tedy údaje o počtu volání a policistů z Moravskoslezského kraje nebudu brát v potaz. Protože se KŘP Moravskoslezského kraje v oblasti tísňového volání nemůže spolehnout na jiný kraj, je logické, že vytížení policistů příjmu LTV 158 v IBC Ostrava musí vycházet v porovnání s dalšími IOS podprůměrně.

Sériový procesní režim integrovaného operačního střediska KŘP Karlovarského kraje svým vyšším počtem policistů pro příjem linky tísňového volání značně zkresluje výsledky, proto pro návrh v Tabulka 11 budu na toto IOS pohlížet jako na operační středisko s paralelním procesním režimem (jasné rozdělení rolí na policisty příjmu LTV 158 a policisty pro řízení a koordinaci SaP). [20]

Tabulka 11 – Počet volání na jednoho příslušníka příjmu LTV 158
(návrh rovnoměrnějšího uspořádání bez KRPT); vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 76]

oblast IOS	celkem přijatých hovorů	průměrný počet volání na den	počet policistů příjmu LTV 158	průměrně přijatých hovorů na osobu na den	násobek průměru ČR (%)
KRPA	1 138 491	623,49	8	77,94	← 113%
KRPB	609 649	333,87	5	66,77	← 97%
KRPC	342 860	187,77	3	62,59	← 91%
KRPE	235 296	128,86	2	64,43	← 94%
KRPH	264 430	144,81	2	72,40	← 105%
KRPJ	203 640	111,52	2	55,76	↓ 81%
KRPK	204 973	112,25	2	56,13	↓ 82%
KRPL	279 814	153,24	2	76,62	← 112%
KRPM	320 915	175,75	3	58,58	← 85%
KRPP	368 185	201,63	3	67,21	← 98%
KRPS	779 685	426,99	6	71,17	← 104%
KRPT	-	-	-	-	-
KRPU	530 086	290,30	4	72,57	← 106%
KRPZ	241 111	132,04	2	66,02	← 96%
ČR	5 519 135	3 022,53	44	68,69	← 100%

Ve výše uvedené tabulce s upravenými počty policistů příjmu LTV 158 není kraj, který by extrémně vynikal proti průměru. Národní operační centrum každý měsíc aktualizuje přehled přelivů do dalšího kraje. Je tedy úkolem vedoucích operačních odborů KŘP statistiku sledovat a přijímat opatření k tomu, aby nebyli jejich podřízení na IOS nadměrně zatíženi. Důležitým faktorem je však personální naplněnost a ochota navyšovat tabulková místa na IOS, případně nedostatek policistů, kteří jsou ochotni sloužit na IOS. O rozsahu míst na IOS rozhoduje příslušný ředitel krajského ředitelství policie.

V mnoha odvětvích platí přísloví „jiný kraj, jiný mrav“. U PČR to, jak dokazují výše uvedené výsledky, není výjimkou. Operační střediska však tvoří síť spolupracujících orgánů a neměly by mezi nimi vznikat zásadní rozdíly.

Počet přelivů v Tabulka 7 a Obrázek 10 ukazuje, že se nejvyšší počet přelivů vyskytuje na IOS KŘP hlavního města Prahy a KŘP Středočeského kraje. Právě ze středních Čech je hovor přepojen do hlavního města, odkud v případě přelivu putuje do Českých Budějovic. Zajímavé je také sledovat postupný nárůst přelivů z IOS KŘP Jihomoravského kraje. Tento jev mi byl vedoucím operačního odboru KŘPB vysvětlen nedostatkem personálu pro naplnění vyššího počtu pracovníků na směnu operačního dne. Proti dřívějším pěti policistům příjmu LTV 158 v současnosti v Brně obsazují pouze 3 pracoviště. V roce 2023 však přelivy z Jihomoravského kraje téměř vymizely – záloha pro příjem LTV 158 byla nastavena na všechna zbývající pracoviště. Z mého pohledu může být snaha eliminovat přelivy za cenu většího vytížení pracovníků pro koordinaci SaP kontraproduktivní. [76]

6.3 Diskuze k výzkumné otázce č. 3

Jak jsem již popsal výše, pro některé tísňové výzvy není vždy nutno zakládat novou akci (akce se stejnou událostí již může být založena). Pro velkou část volání navíc nemá policista příjmu LTV 158 prostor založit akci, protože hovor není spojen (omyl, prozváněč, přehodnocení oznámení ze strany oznamovatele, vytíženost pracovníků operačních středisek nebo jiný důvod). Původně jsem zamýšlel směřovat výzkumnou otázku k tématu počtu zlomyslných volání, od toho jsem však upustil. Počet zlomyslných volání nelze ze zpracovávaných dat jednoznačně zjistit. Počet volání, na základě kterých není založena akce, mi tak přišel jako vhodné měřítko pro zjištění možných zlomyslných volání.

Celkem bylo na číslo 158 v letech 2018-2022 uskutečněno přes 6,7 milionu volání, a navíc v roce 2022 odesláno přes 13 tisíc SMS. Počet hovorů, které nebyly na IOS vyzvednuty se vyšplhal k hodnotě přes půl milionu. Poměr volání na číslo 158 bez založení akce k celkovému počtu volání na LTV 158 se podle mých výsledků pohybuje mezi 37,85 % a 45,71 %. I zde je potřeba počítat se statistickou

chybou vzniklou chybějícími daty nebo nepřesnému zvolení tolerance některých odhadovaných údajů. U založených akcí na základě volání na číslo 158 není zaručena jistota oprávněnosti kontaktování tísňové služby, jelikož v systému pro operační řízení je možné založit akci s typem události „zlomyslné volání“.

Pro srovnání HZS uvádí, že z příchozích hovorů na tísňové číslo 112 je jich zlomyslných asi 75 %. To mě vedlo k úvaze srovnat poměrnou část zlomyslných volání mezi čísly 112 a 158. [55; 70]

Pro účely srovnání podílu zlomyslných volání na tísňová čísla 112 a 158 jsem si vyžádal počty řešených podezření z přestupků zlomyslného volání na tísňová čísla od ČTÚ. Přehled řešených přestupků uvádím v Tabulka 12. Řízení o přestupku zlomyslného volání na tísňové číslo může skončit uložením pokuty, odložením, postoupením, zastavením řízení nebo postoupením jinému orgánu podle zákona o přestupcích a správního řádu. V níže uvedené tabulce jsou počty všech možných vyřízení věci sečteny dohromady. Data jsou dělena podle jednotlivých let a cílového tísňového čísla, která podezřelí z přestupku zneužívali.

Tabulka 12 - Počty podání k ČTÚ ve věci zlomyslných volání fyzických osob na tísňové číslo; vlastní tvorba, data ze zdroje [85]

rok	LTV 112	LTV 150	LTV 155	LTV 156	LTV 158	kombinace tísňových čísel	celkem
2018	28	0	18	10	239	36	331
2019	26	0	22	7	205	36	296
2020	33	6	21	5	228	38	331
2021	24	5	20	10	216	35	311
2022	30	4	19	4	250	29	336
2018-2022	141	15	100	36	1138	174	1605

Dle Tabulka 12 tvoří podání k ČTÚ ve věci zlomyslných volání na tísňové číslo 112 méně než desetinu z celkových podání. Zatímco zlomyslná volání na LTV 158 jsou dle poskytnutých dat zastoupena z více než dvou třetin. Přímou úměrou bych se domníval, že číslo 112 přijímá podstatně méně volání než číslo 158, což ovšem podle zveřejněných dat neodpovídá. Celkový počet volání za ČR ročně přesahuje hodnotu 2 milionů volání. [86]

Takto zásadní rozdíl v počtu řešených podání k ČTÚ si vysvětluji tím, že KOPIS HZS nechce zatěžovat PČR postupováním podezření z přestupků (HZS tyto přestupky na ČTÚ neoznamuje, toto činí PČR). HZS na rozdíl od PČR přistupuje k zákonné možnosti dočasného odmítnutí komunikace s komunikačním zařízením, ze kterého docházelo ke zlomyslné komunikaci. V případě opětovného zlomyslného volání za využití výše uvedeného oprávnění tak KOPIS není nadále zatěžován zlomyslnou komunikací. [12; 87]

6.4 Diskuze k výzkumné otázce č. 4

Cílem této výzkumné otázky bylo zjistit, zda výkyv v počtu volání na LTV 158 znamená stejný trend i ve zjištěném protiprávním jednání.

Statistická závislost mezi zjištěnou trestnou činností a voláním na číslo 158, ač velmi slabá, existuje. Mezi oběma hodnotami je však řádově poměr 1:7,5. Volání na číslo 158 je tedy průměrně zaznamenáno několikanásobně více než je hodnota nově registrovaných trestných činů ve statistice kriminality.

Pro data map kriminality ve srovnání s voláním na číslo 158 vyšel korelační koeficient sice ještě nižší, je ale překvapivé, jak řádově podobné jsou si porovnávané údaje. Průměrně vychází poměr mezi delikty zavedenými v mapě kriminality a celkovým voláním na LTV 158 přibližně 1:1.

Přestože nemá zřejmě většina řešených přestupků s tísňovou komunikací nic společného, dalo by se v souvislosti s výše uvedeným poměrem tvrdit, že na jeden delikt v ČR průměrně vychází jedno volání na číslo 158.

6.5 Co se stane, když...

Co se stane, když jedno IOS zařazené do systému přelivů nebude schopno přijímat tísňovou komunikaci?

Pro případ, že by došlo k technickému nebo personálnímu problému, případně havárii, a některé integrované operační středisko KŘP (IOS č. 1) by nebylo schopné přijmout tísňovou komunikaci, bude tísňová komunikace přesměrována na další IOS (IOS č. 2) v pořadí podle klíče k přelivům. Toto by již pravděpodobně pro IOS č. 2, kam je směřována tísňová komunikace z postiženého kraje IOS č. 1, zásadní zatížení. Při zvýšeném zatížení IOS č. 2 se tak zvýší pravděpodobnost přelivu na další IOS (IOS č. 3) v pořadí podle klíče k přelivům. Takto se primárně zatíží IOS č. 2, zatímco IOS č. 8 (osmé operační středisko v pořadí podle přelivů od IOS č. 1) nemusí výpadek IOS č. 1 vůbec pocítit.

Navrhoval bych úpravu systému přelivů podle vzoru HZS, kde fungují tři pobočkové ústředny v Praze, Plzni a Olomouci. V případě lokálního přetížení jednoho z KOPIS rozhoduje automaticky ústředna, které z podřízených aktuálně nejméně zatížených vzdálených ústředn (umístěných na dalších KOPIS) předá hovor. Nastavení dále umožňuje při vyšším předpokládaném zatížení pro oblast pobočkové ústředny tísňová volání odklánět na jinou pobočkovou ústřednu. Podle tohoto vzoru při výpadku jednoho KOPIS nepocítí extrémní zatížení jiný KOPIS, ale zvýšení zatížení bude mírnější formou rozděleno mezi několik dalších operačních středisek. [88]

Co se stane, když dojde na IOS k výpadku elektrické energie?

Oddělení krizového řízení příslušného KŘP zpracovává plán krizové připravenosti subjektu kritické infrastruktury. V rámci plánu by mělo být i nabízené řešení a postupy pro případ přerušení dodávky elektrické energie na integrované operační středisko. Operační střediska mají k dispozici záložní zdroj energie, takzvané UPS (*uninterruptible power supply – nepřerušitelný zdroj energie*) a v případě dlouhodobějšího výpadku elektrické energie je možné připojit zdroj energie z elektrocentrály. Pokud však zmíněná řešení selžou, IOS ztratí přístup k systému pro operační řízení. Spojení se SaP a dalšími operačními středisky v rámci radiokomunikačního systému sítě PEGAS mohou příslušníci IOS zajistit za využití ruční radiových terminálů, které jsou na IOS k dispozici jako záloha. Pro omezený počet pracovníků je možné využít takzvaných převozních nebo mobilních dispečerských pracovišť. Mobilní pracoviště v kufrovém provedení v odpovídajícím počtu mohou posloužit jako náhradní IOS včetně integrace telefonní a radiové komunikace. [89]

Dalším záložním pracovištěm je školící učebna ve Vzdělávacím zařízení Pardubice. Na toto záložní pracoviště by se mohla přesunout část směny nebo celá směna operačního dne (podle počtu pracovníků). Školící učebna disponuje osmi plnohodnotnými pracovišti jako běžné menší IOS. Protože je však učebna odpojena vnějšího provozu systému pro operační řízení (funguje na svém vlastním serveru), přenastavení střediska ve Vzdělávacím zařízení Pardubice k reálnému provozu trvá řádově několik hodin. [90]

Pro účely rychlejší akceschopnosti záložního operačního střediska ve Vzdělávacím zařízení Pardubice navrhuji změnit technologii přechodu ze školního provozu na provoz ostrý tak, aby mohlo dojít k přenastavení přístupu systému pro operační řízení rámcově v několika minutách.

Co se stane, když je většině personálu IOS nařízena karanténa?

Při šíření nakažlivé nemoci může být komukoliv nařízena karanténa. Pokud by se to týkalo větší části personálu IOS, nebyli by funkcionáři schopni zajistit nepřerušovaný provoz IOS bez některých opatření. Pokud by na opatření upravující režim služby operačního střediska nedošlo, hrozilo dočasné přerušení jeho výkonu a činnosti uzavřeného IOS by byly rozděleny mezi další operační střediska. Jedním z nabízených opatření je nařízení mimořádného výkonu služby pro pracovníky, kteří nemají nařízenou karanténu. Tito by vykonávali službu s minimálními přestávkami mezi dobou služby, aby zajistili provozu schopnost IOS. Dalším opatřením by byla možnost pracovníkům, kterým byla nařízena karanténa, nařídít plnění neodkladných služebních povinností i přes karanténní opatření. Tímto by se však mohl vystavit riziku zbytek směny operačního dne.

Jiným opatřením by mohlo být umožnění výkonu služby pracovníkovi operačního střediska v karanténě z domova (tzv. home office). Toto by vyžadovalo dodání potřebné výpočetní a komunikační techniky s dostatečným stupněm ochrany před zneužitím (například při připojení k domácí nezaheslované bezdrátové internetové síti), pravděpodobně také legislativní úpravu a jistě i změnu interních aktů řízení. Činnost pracovníka operačního střediska z domova by bylo krajním řešením. Toto řešení je však, dle mého názoru, možné.

6.6 Návrhy konkrétních řešení

Kromě návrhů řešení některých problematik uvedených výše v textu jsem došel k dalším doporučením směrem k činnosti operačních středisek.

Jedním z nich je zahájení využívání oprávnění odmítnutí tísňové komunikace uskutečňovanou prostřednictvím telekomunikačního koncového zařízení, ze

kterého bylo uskutečňováno opakované zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace. Vedení PČR v tomto smyslu nekoná, protože je zde oprávněná obava, že osoba, která uskutečňuje zlomyslná volání se může dostat do situace, kdy bude potřebovat přivolat pomoc, a to nebude momentálně možné. Takovýmto preventivním opatřením proti možnému přestupci by mohla PČR vystavit občany v nebezpečí. Já jsem však názoru, že opětovná zlomyslná komunikace na tísňová čísla je společensky nebezpečnější než hrozba toho, že jedna osoba se nebude schopna dovolat na konkrétní tísňové číslo. Tato osoba by stále měla možnost kontaktovat jiné složky IZS na jejich tísňových číslech, popřípadě zavolat komukoli ze svého okolí s žádostí, aby přivolał na místo pomoci.

Dalším navrhovaným opatřením větší apel na veřejnost ze strany PČR k tomu, aby využívali číslo 158 pouze k tísňovým účelům. Například na oficiálním profilu Policie České republiky na platformě Twitter je napsána u profilu PČR informace: *„Oficiální profil Policie České republiky. Oznámení přijímáme na lince 158.“* [91]

To by u osoby neznalé výkladu zákona o elektronických komunikacích mohlo evokovat představu, že na čísle 158 může podat například trestní oznámení. Navrhuji přistoupit k důraznějšímu sdělení, pro příklad: *„Oficiální profil Policie České republiky. Oznámení tísňového charakteru přijímáme na lince 158.“*

7 ZÁVĚR

V této diplomové práci jsem se zabýval problematikou operačních středisek v integrovaném záchranném systému, zejména pak v Policii České republiky. Objasnil jsem základní pojmy, strukturu a činnosti operačních středisek. Popsal jsem rovněž témata tísňové komunikace a kritické infrastruktury. Za využití stanovené metodiky a získaných dat jsem zodpověděl celkem čtyři výzkumné otázky. Z výsledků je patrné, že počet volání na číslo 158 se v průběhu zkoumaných let 2018-2022 změnil v závislosti na vyhlášených protiepidemických opatřeních a zatížení policistů příjmu tísňového čísla 158 se v různých krajích značně liší. V diskuzi jsem výsledky zhodnotil a doporučil možné změny či navrhl nová řešení vedoucí ke zlepšení systému činností operačních středisek v Policii České republiky.

Ke zpracování práce jsem využil odbornou literaturu, znění právních i interních předpisů, data a statistické přehledy o činnostech integrovaných operačních středisek, odborné články a veřejně dostupné zdroje z internetu.

Diplomová práce může být využita jako studijní materiál problematiky operačních středisek, výsledky pak mohou posloužit ke změně početního obsazování pracovišť pro příjem tísňové komunikace na integrovaných operačních střediscích. V případě opětovných razantních opatření omezující pohyb osob se dají zpracovaná data využít k možné predikci vývoje zatížení operačních středisek PČR v souvislosti s některými opatřeními.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AVL	automatic vehicle location, automatická lokalizace vozidla
číslo 158	národní tísňové číslo 158
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
EU	Evropská unie
FHQ	first hour quintet
HZS	Hasičský záchranný sbor České republiky
IBC Ostrava	Integrované bezpečnostní centrum Moravskoslezského kraje
IOS	integrované operační středisko
IZS	integrovaný záchranný systém
JITKA	Jednotná systémová informační technologická a komunikační platforma
KŘP	krajské ředitelství policie
KRPA	Krajské ředitelství policie hlavního města Prahy
KRPB	Krajské ředitelství policie Jihomoravského kraje
KRPC	Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje
KRPE	Krajské ředitelství policie Pardubického kraje
KRPH	Krajské ředitelství policie Královéhradeckého kraje
KRPJ	Krajské ředitelství policie kraje Vysočina
KRPK	Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje
KRPL	Krajské ředitelství policie Libereckého kraje
KRPM	Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje
KRPP	Krajské ředitelství policie Plzeňského kraje
KRPS	Krajské ředitelství policie Středočeského kraje
KRPT	Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje
KRPU	Krajské ředitelství policie Ústeckého kraje
KRPZ	Krajské ředitelství policie Zlínského kraje

LTV	linka tísňového volání, národní tísňové číslo
NIS IZS	Národní informační systém integrovaného záchranného systému
NOC	národní operační centrum Policejního prezidia České republiky
NOPIŠ	Národní operační a informační středisko HZS ČR
OPIS IZS	operační a informační středisko integrovaného záchranného systému
OS	operační středisko
PČR	Policie České republiky
policie	Policie České republiky
SaP	síly a prostředky
SKPV	služba kriminální policie a vyšetřování
SMS	short message service, krátká textová zpráva
STČ	soubor typové činnosti
Typové činnosti	typové činnosti složek IZS při společném zásahu
ZOS	zdravotnické operační středisko
ZZS	zdravotnická záchranná služba

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Zákon č. 239/2000 Sb., o o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>
- [2] SADÍLEK, Zdeněk, Barbora PÁLKOVÁ a Štěpán KALAMÁR. *Krizové řízení a Integrovaný záchranný systém*. Vydání první. Praha: Vysoká škola finanční a správní, a.s., 2019. Educopress. ISBN 9788074081927.
- [3] KOPECKÝ, Miroslav, Eleonóra TILCEROVÁ a Jaromír ŠIMAN. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 9788024440941.
- [4] VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 9788024624778.
- [5] VOKUŠ, Jiří. *Policie České republiky: Police of the Czech Republic : pomáhat a chránit*. 1. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010. ISBN 9788025460993.
- [6] Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>

- [7] Policejní prezidium České republiky. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/policejni-prezidium-ceske-republiky-600334.aspx>
- [8] Útvary s celostátní působností. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvary-s-celostatni-pusobnosti.aspx>
- [9] Národní centrála proti terorismu, extremismu a kybernetické kriminalitě SKPV. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/narodni-centrala-proti-terorismu-extremismu-a-kyberneticke-kriminalite.aspx>
- [10] ŠTEINBACH, Miroslav. *30 let Policie České republiky*. 1. vydání. Praha: Policejní prezidium ČR, 2021. ISBN 978-80-908139-0-8.
- [11] Národní informační systém integrovaného záchranného systému byl prezentován jako úspěšný projekt IOP. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/narodni-informacni-system-integrovaneho-zachranneho-systemu-byl-prezentovan-jako-uspesny-projekt-integrovaneho-operacniho-programu.aspx>
- [12] Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích). In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>

- [13 Vyhláška č. 328/2001 Sb., vyhláška Ministerstva vnitra o některých
] podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In:
Zákony pro lidi [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-328>
- [14 BRUNCLÍK, Milan. Rychlejší pomoc lidem v nouzi. In: *Česká televize*
] [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z:
[https://www.ceskatelevize.cz/porady/1097181328-
udalosti/216411000100806/](https://www.ceskatelevize.cz/porady/1097181328-udalosti/216411000100806/)
- [15 Dokumentace IZS. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online].
] [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: [https://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-
izs-587832.aspx](https://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx)
- [16 LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1.
] vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011.
Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN
9788073851057.
- [17 ŠTĚTINA, Jiří. *Zdravotníci a integrovaný záchranný systém při*
] *hromadných neštěstích a katastrofách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN
9788024745787.
- [18 Síť PEGAS II. – generace 2 a půl. In: *KMITOCTY.CZ* [online]. [cit. 2023-
] 05-08]. Dostupné z: <https://kmitocty.cz/?p=253>
- [19 *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2023-04-16].
] Dostupné z: www.hzscr.cz

- [2 0] *Operační střediska v integrovaném záchranném systému*. 1. vydání. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2019. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 9788073852252.
- [21] VÍŠEK, Jiří. *Organizace záchranných činností v České republice*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2012. ISBN 9788074520280.
- [2 2] Oddělení KOPIS. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/oddeleni-kopis.aspx>
- [2 3] ZEMAN, Tomáš, František PAULUS a Kamil BEDNÁŘ. *Ochrana obyvatelstva a integrovaný záchranný systém I*. Vydání: první. Brno: Univerzita obrany, 2021. ISBN 9788075823847.
- [2 4] Sekce integrovaného záchranného systému a operačního řízení Generálního ředitelství HZS ČR. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/utvary-mv-generalniho-reditelstvi-hzs-cr-sekce-integrovaneho-zachranneho-systemu-a-operacniho-rizeni-generalniho-reditelstvi-hzs-cr.aspx>
- [2 5] Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374>

- [2 6] Vyhláška č. 240/2012 Sb., kterou se provádí zákon o zdravotnické záchrané službě. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-240>
- [27] FRANĚK, Ondřej. *Manuál dispečera zdravotnického operačního střediska*. 7. vyd. [Praha: O. Franěk], 2013. ISBN 9788090565104.
- [2 8] MACALÍKOVÁ, Jana. Policejní prezident otevřel nové operační centrum. In: *Policie České republiky* [online]. 2015 [cit. 2023-05-03]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/policejni-prezident-otevrel-nove-operacni-centrum.aspx>
- [2 9] HRINKO, Martin. *Pořádková činnost policie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2020. ISBN 9788073807931.
- [3 0] Jmenování krajských ředitelů policie. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-15]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/jmenovani-krajskych-reditelu-policie.aspx>
- [31] *Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích* [interní materiál]. Praha: Policie České republiky, 2009. Nepublikováno.
- [3 2] Operační středisko. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-03]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/operacni-stredisko-prezidia.aspx>

- [3] *Rozkaz policejního prezidenta č. 135/2014, organizační řád Policejního prezidia České republiky, ve znění pozdějších předpisů*. Praha: Policie České republiky, 2014.
- [3] *Závazný pokyn policejního prezidenta č. 12/2012, kterým se upravuje provádění pyrotechnických prohlídek, bezpečnostních opatření a postup při oznámení o uložení nástražného výbušného systému, nálezu podezřelého předmětu, nástražného výbušného systému, munice, výbušnin a výbušných předmětů nebo při výbuchu* [interní materiál]. Praha, 2012. Nepublikováno.
- [3] *Reforma Policie České republiky, aneb, Pomáhat a chránit*. Praha: CEVRO Institut, 2012. ISBN 978-80-8725-15-1.
- [3] ENDRŠTOVÁ, Michaela. Vedoucí linky 158: Trápí nás netečnost lidí, přemlouvát je ale nemůžeme. In: *Idnes.cz* [online]. [cit. 2023-05-09]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/praha/zpravy/rozhovor-plukovnik-petr-matejcek-vedouci-integrované-operacni-stredisko.A160523_122442_praha-zpravy_nub
- [37] JECHOVÁ, Veronika Kateřina. *Informační linka Policie ČR* [online]. Praha, 2022 [cit. 2023-05-10]. Dostupné z: https://is.ambis.cz/th/jnsmr/30_7_Veronika_Katerina_Jechova_bakalarska_prace.pdf. Bakalářská práce. AMBIS vysoká škola, a.s., Katedra bezpečnosti a práva. Vedoucí práce Ing. Miloš Zajíc, MBA.
- [3] *Telefonický rozhovor se zástupcem vedoucího operačního odboru Krajského ředitelství policie Moravskoslezského kraje, ze dne 10. května 2023*.

- [3 9] *Pokyn policejního prezidenta č. 151/2018, o mobilním přístupu k informačním systémům, komunikaci, přenosu obrazových, textových a zvukových záznamů, ukládání úkolů a jiných službách podpory výkonu činnosti Policie České republiky (o mobilní bezpečné platformě)* [interní materiál]. Praha, 2018. Nepublikováno.
- [4 0] ZAORALOVÁ, Nicole. Přes nový informační a komunikační systém IZS již prošlo 100 000 000 datových vět. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. 2016 [cit. 2023-05-07]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/informacni-servis-zpravodajstvi-2016-cervenec-pres-novy-informacni-a-komunikacni-system-izs-jiz-proslo-100-000-000-datovych-vet.aspx>
- [41] Integrované operační středisko Středočeského kraje - Praha-Zbraslav. In: *KOMCENTRA s.r.o.* [online]. [cit. 2023-05-07]. Dostupné z: <https://www.komcentra.cz/images/galery/1410157893-1360102942-zbraslav.jpg>
- [4 2] Zákon České národní rady č. 133/1985, o požární ochraně. In: *Zákon pro lidi* [online]. [cit. 2023-05-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1985-133>
- [4 3] *Rozkaz policejního prezidenta č. 52/2014, kterým se upravuje zkušební provoz jednotného řízení sil a prostředků a sledování dojezdových časů* [interní materiál]. Praha, 2014. Nepublikováno.
- [4 4] Odbor bezpečnostního výzkumu a policejního vzdělávání. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2023-05-08]. Dostupné z:

<https://www.mvcr.cz/clanek/odbory-odbor-bezpecnostniho-vyzkumu-a-policejniho-vzdelavani.aspx>

[4 5] Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-08]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/utvar-policejniho-vzdelavani-a-sluzebni-pripravy.aspx>

[4 6] Systém eCall využívající linku tísňového volání 112 ve vozidlech. In: *Evropská unie* [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/security-and-emergencies/emergency-assistance-vehicles-ecall/index_cs.htm

[47] Hasiči spustili systém lokačních sms – formát AML. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/hasici-spustili-system-lokacnich-sms-format-aml.aspx>

[4 8] FRANĚK, Ondřej. SMS na tísňových linkách již od 1. ledna. In: *Zachrannasluzba.cz: Nezávislý web o zdravotnické záchranné službě* [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://zachrannasluzba.cz/sms-na-tisnove-linky/>

[4 9] ŽÁRSKÁ, Lucie. Tísňová linka. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zverejnene-informace-2021-tisnova-linka.aspx>

- [5 0] Zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2021-374>
- [51] EVANGELU, Jaroslava Ester. *Krizová komunikace: efektivní zvládnutí krizových a zátěžových situací*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 9788074181757.
- [5 2] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie. 2., rozšířené vydání*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. ISBN 9788073805814.
- [5 3] BURDA, Patrik. *Krizová komunikace s agresivním a hostilným pacientem*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2014. ISBN 9788070135648.
- [5 4] ŠKODA, Jindřich. *Zákon o policii s komentářem. 2. vyd.* Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. ISBN 978-80-7380-447-3.
- [5 5] Zneužití tísňových linek je trestným činem. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2023-04-25]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/zneuziti-tisnovych-linek-je-trestnym-cinem.aspx>
- [5 6] MATOUŠ, Miroslav. Vytěžování a lokalizace tísňových volání. *Bezpečnostní teorie a praxe: Odborné periodikum Policejní akademie České republiky v Praze* [online]. 2020(2), 14 [cit. 2023-05-11]. ISSN 2571-4589.

Dostupné z: <https://veda.polac.cz/wp-content/uploads/2020/09/Vytezovani-a-lokalizace-tisnovych-volani.pdf>

[57 Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 07.12.2018: 11 Ad 6/2018 - 42.
] In: *Zákony pro lidi* [online]. Praha, 2018 [cit. 2023-04-23].

[5 Zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. In:
8] *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-250>

[5 SATTLER, Robert. Bojíte se prozrazení? Pomoc lze přivolat i přes SMS,
9] policie ale službu nepropaguje. In: *Lidovky.cz* [online]. 2017 [cit. 2023-05-
04]. Dostupné z: https://www.lidovky.cz/domov/pomoc-lze-privolat-i-pres-sms-policie-sluzbu-skryva-chce-ji-jen-pro-neslysici.A170113_172538_In_domov_rsa

[6 VILÁŠEK, Josef a Jan FUS. *Krizové řízení v ČR na počátku 21. století*. Vyd.
0] 1. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 9788024621708.

[61 VIDRIKOVÁ, Dagmar, Kamil BOC, Zdeněk DVOŘÁK a David
] ŘEHÁK. *Critical infrastructure and integrated protection*. Ostrava: The
Association of Fire and Safety Engineering, 2017. ISBN 9788073851903.

[6 Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů
2] (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-21]. Dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

- [6 3] Nařízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2023-04-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-432>
- [6 4] Ochrana kritické infrastruktury. In: *Ministerstvo vnitra České republiky - Centrum proti hybridním hrozbám* [online]. [cit. 2023-04-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/chh/clanek/ochrana-kriticke-infrastruktury-ochrana-kriticke-infrastruktury.aspx>
- [6 5] PROCHÁZKOVÁ, Dana. *Bezpečnost kritické infrastruktury*. Praha: České vysoké učení technické v Praze, 2012. ISBN 9788001051030.
- [6 6] Usnesení Vlády České republiky č. 332 ze dne 30. března 2020, o přijetí krizového opatření. In: *Portál informačního systému ODok Úřadu vlády České republiky* [online]. [cit. 2023-04-23]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/attachment/-/down/IHOABN7SBKG8>
- [6 7] SVOBODA, Ivo a Radim VIČAR. *Právo bezpečnosti a ochrany člověka*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2012. ISBN 9788021060043.
- [6 8] VÁVRA, Martin a Tomáš ČÍŽEK. *Sekundární analýza socio-ekonomických dat a zdroje dat* [online]. Praha, 2011, 43 s. Dostupné také z: <https://docplayer.cz/281542-Sekundarni-analyza-socio-ekonomickych-dat-a-zdroje-dat.html>
- [6 9] HENDL, Jan. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. 4., rozš. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 9788026202004.

- [70] *JITKA - počet volání LTV 158* [interní materiál]. Národní operační centrum Policejního prezidia České republiky. Nepublikováno.
- [71] Veřejná vyhláška: Opatření obecné povahy Č.j.: KHSOC/09068/2020/RED. In: *Olomoucký kraj* [online]. Olomouc: Krajská hygienická stanice Olomouckého kraje se sídlem v Olomouci, 2020 [cit. 2023-05-11]. Dostupné z: <https://www.olkraj.cz/download.html?id=73524>
- [72] *Cisco Call Detail Records 2018-2022*. [interní materiál]. Národní operační centrum Policejního prezidia České republiky. Nepublikováno.
- [73] *Telefonická komunikace s vedoucím IOS KŘP Olomouckého kraje ze dne 10. května 2023*.
- [74] *OPTIMA - vyhodnocení* [interní materiál]. Národní operační centrum Policejního prezidia České republiky. Nepublikováno.
- [75] Usnesení vlády České republiky č. 121 ze dne 11. února 2021, o přijetí krizového opatření. In: *Vláda České republiky* [online]. [cit. 2023-05-12]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/uv210211-0121_1.pdf
- [76] *Elektronická komunikace s vedoucími operačních odborů jednotlivých KŘP v květnu 2023*.
- [77] *Přehled přijatých tísňových SMS* [interní materiál]. Národní operační centrum Policejního prezidia České republiky. Nepublikováno.

- [78 Statistika - kriminalita. In: *Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-18]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/statistiky-kriminalita.aspx>
- [79 Mapa kriminality. In: *Kriminalita - Policie České republiky* [online]. [cit. 2023-05-11]. Dostupné z: <https://kriminalita.policie.cz/>
- [8 Studio 6. In: *Česká televize* [online]. [cit. 2023-05-15]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/1096902795-studio-6/221411010100211/>
- [81 Studio ČT24. In: *Česká televize* [online]. [cit. 2023-05-15]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/10101491767-studio-ct24/221411058330211/>
- [8 Spouštíme celostátní informační linku 1212 pro občany v souvislosti s koronavirem. In: *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. [cit. 2023-05-15]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/tiskove-centrum-mz/spoustime-celostatni-informacni-linku-1212-pro-obcany-v-souvislosti-s-koronavirem/>
- [8 Informační linka 1212. In: *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. [cit. 2023-05-15]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/ministerstvo/aplikace-zakona-c-106-1999-sb/informace-zverejnovane-podle-paragrafu-5-odstavec-3-zakona/informacni-linka-1212--258004/>
- [8 SKÁCEL, Petr. Linka 158 není policejní ústřednou, zdůrazňuje její šéf. In: *Idnes.cz* [online]. [cit. 2023-05-16]. Dostupné z:

https://www.idnes.cz/zlin/zpravy/vedouci-policejni-tisnove-linky-158-ve-zline-michal-kabes.A160913_2272789_zlin-zpravy_ras

[8 Počet podání ve věci zlomyslných volání na fyzické osoby (§ 119 odst. 1 písm.
5] e) ZEK). Český telekomunikační úřad, 2023. Nepublikováno.

[8 Den tíšňové linky 112. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky*
6] [online]. 2021 [cit. 2023-05-17]. Dostupné z:
<https://www.hzscr.cz/clanek/informacni-servis-zpravodajstvi-2021-unorden-tisnove-linky-112.aspx>

[87 ŘEČÍNSKÁ, Daniela. Hasiči oslavili Den linky 112, lidé cvičně mluvili s
] operátory. In: *Kladenský deník.cz* [online]. [cit. 2023-05-17]. Dostupné z:
https://kladensky.denik.cz/zpravy_region/hasici-oslavili-den-linky-112-lide-cvicne-mluvili-s-operatory-20160214.html

[8 KOPIS - organizační struktura. In: *Archiv stránek HZS Zlínského kraje*
8] [online]. [cit. 2023-05-02]. Dostupné z:
<http://archiv.hzszlk.eu/aktuality7/0710/23%20-%20kopis.ppt>

[8 O firmě KOMCENTRA. In: *KOMCENTRA s.r.o.* [online]. [cit. 2023-05-
9] 10]. Dostupné z: <https://www.komcentra.cz/cz/strana>

[9 *Osobní rozhovor s administrátorem učebny pro operační Vzdělávacího*
0] *zařízení Pardubice, ze dne 10. května 2023.*

[91 Policie ČR (@PolicieCZ). In: *Twitter* [online]. [cit. 2023-05-13]. Dostupné
] z: <https://twitter.com/PolicieCZ>

- [9] *Závazný pokyn policejního prezidenta č. 19/2005, kterým se upravuje*
2] *provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému „DISPEČER – MAJÁK 158“ [interní materiál]. Praha, 2005. Nepublikováno.*

10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Operační středisko v roce 2002. [10]	29
Obrázek 2 – Operační středisko v roce 2007 [10].....	30
Obrázek 3 – Operační středisko v roce 2016 [10].....	30
Obrázek 4 Klíč k přelivu volání na číslo 158. [37]	36
Obrázek 5 – Integrované operační středisko Středočeského kraje [41].....	38
Obrázek 6 - Celkový počet volání na LTV158 v ČR v letech 2018-2022; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70]	66
Obrázek 7 - Počet volání na LTV 158 v březnu 2020 v Olomouckém kraji; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72]	67
Obrázek 8 - Počet volání na LTV 158 v únoru 2021 v Královéhradeckém kraji; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72]	68
Obrázek 9 - Počet volání na LTV 158 v únoru 2021 v Karlovarském kraji; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [72]	69
Obrázek 10 - Celkový počet přelivů mezi IOS za roky 2018-2022; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70].....	73
Obrázek 11 - Závislost registrovaných trestných činů a počtu volání se zvýrazněnou lineární spojnici trendu; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 78]	76
Obrázek 12 - Hodnoty zjištěných trestných činů a celkového počtu volání na číslo 158; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 78]	76
Obrázek 13 - Počty protiprávních činů z mapy kriminality a celkového počtu volání na LTV 158 v ČR v šestiměsíčních odstupech se zvýrazněnou lineární spojnici trendu; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 79].....	77
Obrázek 14 - Porovnání hodnot počtu deliktů z mapy kriminality s počtem volání na LTV 158; vlastní tvorba, vstupní data ze zdroje [70; 79]	77

11 SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK

Tabulka 1 – Celkový počet volání na LTV 158 v ČR v letech 2018-2022.....	65
Tabulka 2 – Počet přijatých hovorů na IOS KŘP Moravskoslezského kraje v roce 2022 v tisících se zvýrazněním chybějících údajů.....	66
Tabulka 3 – Volání a akce v březnu 2020, KŘP Olomouckého kraje	68
Tabulka 4 – Volání a akce v únoru 2021, KŘP Královéhradeckého kraje.....	69
Tabulka 5 – Volání a akce v únoru 2021, KŘP Karlovarského kraje	70
Tabulka 6 – Počet volání na jednoho příslušníka příjmu LTV 158 za roky 2018-2022	71
Tabulka 7 – Přehled přelivů z IOS za jednotlivé měsíce let 2018-2022	72
Tabulka 8 – Srovnání počtu celkového volání na LTV 158 a počtu založených akcí v letech 2018-2022 pro získání hodnoty P_0	74
Tabulka 9 – Hodnoty a odhady pro výpočet odhadu počtu volání bez následného založení akce	74
Tabulka 10 – Korelační koeficienty závislosti registrovaných trestných činů a volání na LTV 158.....	75
Tabulka 11 – Počet volání na jednoho příslušníka příjmu LTV 158 (návrh rovnoměrnějšího uspořádání bez KRPT).....	87
Tabulka 12 - Počty podání k ČTÚ ve věci zlomyslných volání fyzických osob na tísňové číslo	89