

**ČESKÉ VYSOKÉ  
UČENÍ TECHNICKÉ  
V PRAZE**

**FAKULTA  
BIOMEDICÍNSKÉHO  
INŽENÝRSTVÍ**



**BAKALÁŘSKÁ  
PRÁCE**

**2018**

**ANETA  
DONÁTOVÁ**



**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**

---

Fakulta biomedicínského inženýrství  
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

**Vývoj tísňové linky 112 a její role v integrovaném záchranném systému**

**The Development of Emergency Line and its Role in the Integrated Rescue System**

**Bakalářská práce**

Studijní program: Ochrana obyvatelstva  
Studijní obor: Plánování a řízení krizových situací

Vedoucí práce: plk. Ing. Jan Urbánek

**Aneta Donátová**

---

**Kladno, květen 2018**



## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci s názvem Vývoj tísňové linky 112 a její role v integrovaném záchranném systému vypracovala 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).

V Kladně dne 17.05.2018

.....  
podpis

## **Poděkování**

Děkuji mému vedoucímu práce panu Ing. Janu Urbánkovi za poskytnuté cenné informace a materiály. Dále bych ráda poděkovala paní Ing. Haně Kličkové za její ochotu, trpělivost, podporu a velmi cennou pedagogickou pomoc a odborné informace k bakalářské práci. V neposlední řadě rodině, která mě po celou dobu podporovala.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce na téma „Vývoj tísňové linky 112 a její role v integrovaném záchranném systému“ se věnuje problematice související s vývojem tísňové linky 112 v České republice.

V teoretické části bylo charakterizováno tísňové volání. Formou rešerše shrnuto legislativní prostředí týkající se přijetí tísňové linky 112. Dále práce poskytuje souhrnné informace týkající se systému tísňového volání v České republice a řešení telefonních center tísňového volání. Jako poslední kapitolou je integrovaný záchranný systém.

V praktické části byly formou anonymního dotazníku vyhodnoceny data týkající se vědomostí o lince tísňového volání 112. Zároveň byly použity údaje ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky, o počtu volání na onu linku tísňového volání 112.

Hlavním cílem bylo analyzovat, jestli občané České republiky mají povědomí o lince tísňového volání 112, a jestli je tato linka využívána stejně jako již zažité linky 150, 155, 158. Společně s analýzou bylo navrženo, jakým způsobem by se měla vyvíjet propagace.

### **Klíčová slova**

Integrovaný záchranný systém; mimořádná událost; operační a informační středisko; telefonní centrum tísňového volání; tísňová linka 112; Hasičský záchranný sbor České republiky.

## **Abstract**

The Bachelor's thesis called 'The development of the 112 Emergency Call Number and its role in the Integrated Emergency System' has been devoted to the issue of the 112 call number and its development in the Czech Republic.

The theoretical part characterizes the term of an emergency call using the form of a research to resume the legislative of admission of the 112 call number. The thesis also provides the summary information of the Emergency Call System in the Czech Republic including the Emergency Call Centres. The last chapter deals with the Integrated Emergency System which is part and parcel of the Emergency Call System.

In the practical part, the data verifying people's knowledge about the 112 Emergency Call Number have been evaluated by using a questionnaire anonymously. The data about the amount of 112 call number calls have been taken from the annual statistic resources of The Czech Fire Brigade.

The main goal of this thesis has been to analyze the Czech citizens' knowledge about the 112 Emergency Call Number and if the frequency of using this number for emergency calls is the same as for the numbers already experienced- 150, 155, 158. The ways of the future promotion has been suggested along with the analysis.

## **Keywords**

Integrated Emergency System; major emergency; command and control centre; Emergency Call Centre; 112 Emergency Call Number;; Czech Fire Brigade.

# Obsah

1	Úvod .....	10
2	Současný stav .....	12
2.1	Tísňové volání.....	13
2.2	System tísňového volání v České republice .....	15
2.3	System tísňového volání v České republice a platná legislativa .....	18
2.4	Telekomunikační řešení telefonních center tísňového volání.....	19
2.5	Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 .....	20
2.6	System tísňového volání 112 v České republice .....	21
2.7	Technologie tísňové linky 112.....	25
2.8	Integrovaný záchranný systém .....	26
2.8.1	Hasičský záchranný sbor České republiky .....	29
2.8.2	Zdravotnická záchranná služba .....	29
2.8.3	Policie České republiky .....	30
2.9	Stálé orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému	31
3	Cíl práce.....	33
4	Metodika .....	34
5	Výsledky.....	35
5.1	Vyhodnocení dotazníku .....	35
5.2	Vyhodnocení ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky.....	43
6	Diskuze .....	57
7	Závěr .....	62
8	Seznam použitých zkratek.....	64



9	Seznam použité literatury.....	65
10	Seznam použitých obrázků .....	70
11	Seznamu použitých tabulek .....	71
12	Seznam Příloh.....	72

# 1 ÚVOD

„Člověk je bohatý tím, co učinil pro druhé.“

Johann Wolfgang von Goethe

Lidé využívají všeho, co jim dnešní přetechnizovaná doba nabízí, žijí rychle, stres je jejich každodenní společník. Díky tomuto způsobu života se lidé dostávají do situací, které ohrožují jejich životy, zdraví i majetek. Činnost člověka zatěžuje životní prostředí a s tím pak souvisí i změna klimatu, která s sebou přináší přírodní katastrofy, které ohrožují naši společnost. Mezi další ohrožení patří dopravní nehody a závažná onemocnění, která vyžadují rychlou zdravotnickou pomoc. Zajištění rychlé pomoci je prioritou vlád jednotlivých států Evropské unie.

Vytvoření jednotného evropského tísňového volání 112 bylo v České republice zavedeno se snahou o vstup do Evropské unie. Jednotné evropské číslo tísňového volání umožňuje člověku, který je v nouzi, dovolat se pomoci záchranářů. O zavedení jednotného telefonního čísla ve všech členských státech rozhodla Rada Evropských společenství v roce 1991. Číslo tísňového volání 112 v České republice funguje souběžně s národními čísly tísňového volání, není tomu však ve všech členských státech

Jedním z hlavních cílů orgánů Evropské unie bylo zajištění informovanosti o tomto čísle a zvýšení povědomí o něm mezi občany. V České republice mají média pozitivní vliv na povědomí občanů a média byla využita i při zavádění tísňové linky 112 v České republice. Od zavedení tísňové linky 112 v naší zemi uplynulo dvacet dva let. Jakou sílu měla marketingová podpora, která zavedení této linky provázela? Jak občané naší země reagují v krizové situaci. Vytácejí národní čísla tísňového volání nebo přijali za své telefonní číslo 112. Tyto otázky mě přivedly ke zpracování bakalářské práce, která se jimi bude zabývat a hledat na ně

odpovědi. Jak moc lidé o linkách tísňového volání vědí, znají základní telefonní čísla, ví, které složce integrovaného záchranného systému patří a zda sami některé z národních čísel nebo jednotné evropské číslo tísňového volání využili. Práce popíše funkci tísňové linky 112 a základních složek integrovaného záchranného systému.

## 2 SOUČASNÝ STAV

Tísňové linky zabezpečují prvotní kontakt mezi osobou postiženou mimořádnou událostí a záchrannými složkami. Uplynulo dvacet dva let, kdy začalo budování linky 112 v České republice. V současné době je linka 112 v naší zemi na evropské špičce, nejen co se technologie týče, ale i vyškolených operátorů. Důkazem toho, že v této oblasti jsme špička, je i mnoho ocenění. Jedním z mnoha ocenění, kterým se můžeme pyšnit, je ocenění za špičkové systémové a technologické řešení jednotného evropského čísla tísňového volání získané od Asociace evropského čísla tísňového volání (Kopáček, 2009).

Nicméně, pro pochopení a celkový náhled této problematiky je nutné popsat, co znamená ono tísňové volání a tísňová linka 112. Jak linka vznikala a jaké jsou její charakteristické znaky. Co bylo impulsem k tomu, aby na našem území taková linka začala fungovat. Základní legislativou, která vedla k zavedení tísňové linky 112, je usnesení vlády č. 391/2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002 (Ošřádalová, 2005) a zavazující základní kroky, které vedly k samotnému vzniku. Následný vývoj, během kterého se linka 112 dostala na onu pomyslnou špičku, na kterou můžeme být právem hrdí.

Pracoviště, která jsou specializovaná pro příjem tísňového volání, spravuje Hasičský záchranný sbor České republiky. V roce 2004 byl ukončen testovací provoz telefonních center a linka 112 se začala plně uplatňovat v integrovaném záchranném systému. V zákoně o integrovaném záchranném systému je linka zakotvena již od roku 2001. Nezbytnou součástí linky tísňového volání je i telekomunikační řešení telefonních center tísňového volání, které je v gesci společnosti O2 IT Services.

## 2.1 Tísňové volání

*„Základním způsobem oznamování mimořádných událostí občany je využívání telefonních čísel tísňového volání“. (Ošřádalová, 2005).*

Tísňovým voláním se rozumí bezplatná volba čísel, která jsou stanovena a uvedena v telefonním seznamu, a která je nutno pro záchranu lidských životů, zdraví nebo majetku zpřístupnit. Telefonní čísla tísňového volání jsou bezplatná a je garantován nepřetržitý přístup, 365 dní v roce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, bez použití mincí či karet. Poskytovatel veřejné telefonní služby je povinen svým uživatelům bezplatně umožnit přístup k daným číslům. Přístup je zcela bezplatný z pevných telefonních linek, mobilních telefonů a také z telefonních automatů, které jsou veřejné. (Tísňové volání, 2017)

Tísňové volání na linku 112 je určeno bez výjimky všem, jsou zde schopni odbavit hovory v cizím jazyce, a proto je linka především určena:

- pro cizince, protože je zde zaručena znalost operátorů cizí řeči (operátoři mají jazykovou znalost anglického, německého jazyka a dalších několika světových jazyků),
- pro oznámení závažných mimořádných událostí, pokud situace vyžaduje větší počet zasahujících složek integrovaného záchranného systému,
- pro oznámení mimořádné události, při nichž volající neví, které národní číslo tísňového volání má zvolit (Ošřádalová, 2005).

V České republice jsou zavedena tři národní telefonní čísla tísňového volání s celoplošným pokrytím a jednotné evropské telefonní číslo tísňového volání.

Telefonní čísla platná pro Českou republiku jsou:

150 – Hasičský záchranný sbor České republiky

155 – Zdravotnická záchranná služba

158 – Police České republiky

112 – Jednotné evropské číslo tísňového volání, které je odbavováno Hasičským záchranným sborem České republiky.

Můžeme také zmínit, že od prosince roku 2012 je v provozu číslo 1210, což je číslo na horskou službu. Vzhledem k tomu, že většina našich hor se nachází v příhraničních oblastech, Horská služba doporučuje před toto číslo zadávat s mezinárodní předvolbou +420 a zároveň je důležité říci, že tato linka je placená (Vilášek, 2014).

V neposlední řadě je důležité zmínit, že rozhodujícím faktorem při mimořádných událostech je *čas*. Volající by si proto měl uvědomit, že pokud potřebuje pomoc pouze jedné složky, měl by volat na národní číslo tísňového volání právě dané složky (Tísňové volání, 2016).

Tísňové volání je jeden ze základních způsobů oznámení mimořádné události a vyžádání pomoci složek integrovaného záchranného systému (dále jen IZS). Tísňového volání slouží k ohlášení situací, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek či životní prostředí. To vyplývá ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (Tísňové volání, 2016). Dle zákona 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů se definicí „mimořádná událost“, v tomto kontextu, rozumí: *„...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“* (Zákon č. 239/2000 Sb.)

V případě, že by se uskutečnilo volání za jiným účelem, než je ochrana zdraví, života, majetku, bezpečnosti, či veřejného pořádku, bylo by označováno jako

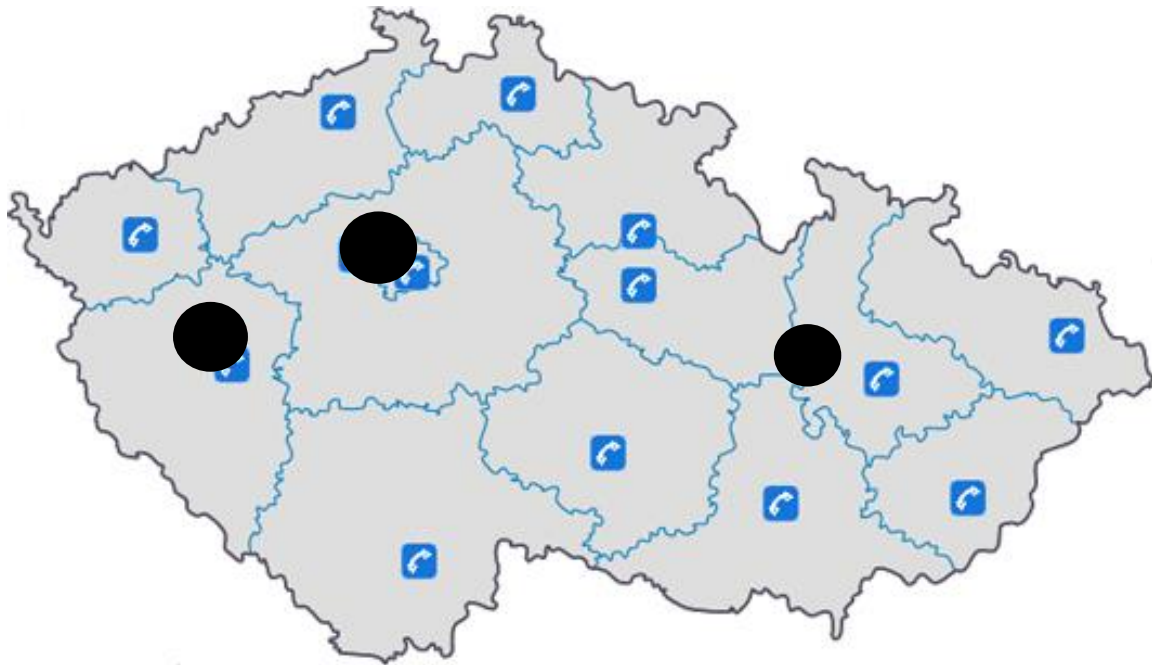
„zlomyslné volání“, které je bráno jako přešupek. V případě, že někdo zneužije linku tísňového volání, může být dle zákona o elektronických komunikacích § 119 odst. 7 uložena pokutu až do výše 200 000 korun českých, v extrémních případech to může být klasifikováno jako trestný čin poškozování a ohrožování provozu obecně prospěšného zařízení (Tísňové volání, 2016), (Zákon č. 127/2015 Sb.).

## **2.2. Systém tísňového volání v České republice**

Novým prvem, který byl zaveden na krajských a operačních střediscích IZS (dále jen „KOPIS IZS“, bylo zavedení linky 112 jako součást v příjmu tísňového volání (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007).

Systém tísňového volání funguje nepřetržitě a je postavena na třech hlavních uzlech, které jsou umístěny v Praze, Plzni a Olomouci a mají v systému určitou nepostradatelnou funkci. K těmto hlavním uzlům jsou připojeny tzv. remote (neboli vzdálená telefonní centra), které v jednotlivých lokalitách vytvářejí primární síť zajištění hovoru. Hlavní uzly jsou navíc vybaveny datovým propojením s řízením distribuce hovorů a propojením na operační střediska jednotlivých složek, po kterých jsou z hlavních center zasílány datové větvy (Škopán, Velechovský, 2016.)

Níže na obrázku jsou znázorněna centra tísňového volání a platformy



**Obrázek 1** - Umístění center tísňového volání a platformem (Urbánek, c2018)

Platformy přijímají hovory z veřejné telefonní sítě a následně dané hovory zpracovávají a vyhodnocují. Platforma Praha zajišťuje provoz center z hlavního města Prahy z Ústeckého, Libereckého, Královehradeckého a Středočeského kraje. Na stejné bázi funguje platforma Plzeň, která zajišťuje provoz z Plzeňského, Karlovarského, Jihočeského kraje a kraje Vysočina. A platforma Olomouc zajišťuje provoz a práci s daty přijímanými z Olomouckého, Pardubického, Moravskoslezského, Zlínského a Jihomoravského kraje. A zároveň, platformy samotné mezi sebou komunikují a zpracovávají informace (Ošťádalová, 2005).

Celý systém příjmu se dá popsat určitými schématy. Jeden ze schémat je příjem hovorů z pevných linek. Za začátku je tísňové volání z pevné linky → automatická lokalizace volání → nasazení sil a prostředků. Při volání z pevné linky se automaticky identifikuje číslo a adresa volajícího, která je zobrazena na mapě (Lepěška, 2008).



Druhé schéma je případ tísňového hovoru z mobilního telefonu. Tísňové volání z mobilu → automatická lokalizace oblasti volání → lokalizace volání pomocí GIS (geografický informační systém) → nasazení sil a prostředků (Lepeška, 2008).

Rozdíl mezi těmito schématy je v tom, že při volání z mobilního telefonu dochází pouze k určení oblasti, kde se volající nachází nikoli k automatické identifikaci a adresy volajícího z pevné linky (Lepeška, 2008).

Nicméně, operátoři se setkávají s neznalostí volajících. Stres a celkový stav často způsobuje, že oznamovatel není schopný říct přesnou adresu. V menších městech, obcích je situace jednodušší. Místa se dají definovat přesnou adresou, ale zjistit polohu na okraji většího města, na cyklostezce u rybníka nebo parku, to je poněkud složitější a často i označení jednotlivých míst chybí nebo je špatně viditelné (Lepeška, 2008).

Proto jsou operátoři vyškoleni tak, aby oni stresové situace zvládali a v daný moment volajícímu poskytli adekvátní pomoc. Hlavním úkol při příjmu hovoru operátorem je v co nejpřesněji a v nejkratším možném čase získat všechny nezbytné údaje pro vyhodnocení druhu události a vyslání potřebných složek (Ošřádalová, 2005)

Součástí systému, která pomáhá operátorům s vytěžením základních a potřebných údajů je tzv. datová věta - elektronický dokument, který zabezpečuje fungování celého systému TCTV a shromažďuje základní informace o vzniklé mimořádné události. Datová věta obsahuje informace o volajícím (křestní jméno, příjmení), informace o místě mimořádné události a její klasifikaci, stručný popis toho, co se na místě stalo a informaci, které základní složce integrovaného záchranného systému bude zpráva předána.

Přínosem této datové věty je to, že informace o mimořádné události odcházejí všem základním složkám integrovaného záchranného systému ve stejný moment, a tudíž jsou schopny reagovat a poskytovat adekvátní pomoc na místě mimořádné události. (Štětina, 2014)

Obsluhu telefonních center tísňového volání zabezpečují příslušníci Hasičského záchranného sboru České republiky (HZS ČR), kteří jí vykonávají ve dvanácti hodinových směnách a čtyř-směnném provozu. (Ošřádalová, 2016)

### **2.3. Systém tísňového volání v České republice a platná legislativa**

Systém tísňového volání v České republice podléhá legislativě, která je důležitá pro správné fungování a chod celého procesu tísňového volání. Systém se v první řadě opírá o Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení listiny základní listiny práv a svobod jako součást ústavního pořádku České republiky, ve znění ústavního zákona č 162/1998 Sb. a Ústavní zákon č. 110/ 1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění ústavního zákona č. 300/2000 Sb. Dále jsou to zákony, prováděcí předpisy - nařízení vlády a vyhlášky – související se systémem tísňového volání v České republice a v neposlední řadě to je legislativa Evropské unie (Krizové řízení a CNP, c2018)

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie bylo nutné splnit několik podmínek. Jednou z podmínek bylo zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání, kterým se stalo telefonní číslo 112. Tato podmínka (povinnost) je uvedena v rozhodnutí Komise evropského společenství č. 91/396/EHS ze dne 29. 7. 1991. (Rozhodnutí Rady 91/396/EHS ze dne 29. července 1991, Úř. věst. L 217, 6. 8. 1991, s. 31., 1991). Dalším dokumentem je Směrnice Evropského parlamentu

a Rady ze dne 7. března 2002, č. 2002/22/ES, o univerzální službě a uživatelských právech týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (Ošřádalová, 2005). Tato směrnice upravuje možnost bezplatně a nepřetržitě, v jakýkoliv moment, využít linku tísňového volání 112. Povinnost je také předat nezbytně důležité informace, popřípadě identifikaci volajícího operátorům od podnikatelských subjektů, které provozují veřejné telefonní sítě. Zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání, a to i přes dočasný zákaz nebo neexistující souhlas osoby volající na linku tísňového volání (Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (Směrnice o univerzální službě).

Poslední z významných dokumentů z evropského společenství je Doporučení komise ze dne 25. července 2003, o zpracování informací o místě volajícího v elektronických komunikačních sítích v zájmu zlepšení určení místa volajícího v rámci služeb pro tísňové volání. (Ošřádalová, 2005)

Co se týká zákonů a předpisů z českého prostředí, systém tísňového volání se opírá především o zákon o elektronických komunikacích a opatřeními Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“). V zákoně o elektronických komunikacích je psáno, že v jakékoliv situaci, kdy potřebuje postižený mimořádnou události pomoc, musí se bezplatně dovolat na linku tísňového volání 112 nebo na národní čísla tísňového volání 150, 155, 158. (Zákon č. 127/2005 Sb.).

## **2.4. Telekomunikační řešení telefonních center tísňového volání**

Řešení telefonních center tísňového volání je v rukou společnosti O2 IT Services. Pod záštitou tohoto provozovatele jsou subdodavatelé Vítkovice IT Solutions a Dimension Data, které nejsou jedinými subdodavateli, ale v řešení této problematiky nejvýznamnější. Společnost využívá i subdodávky dalších

společností, jejichž přehled není znám. Rovněž přehled certifikací jednotlivých společností není znám (O2 IT Services, 112).

Co se týká O2 IT Services, na webových stránkách této firmy je přehled týkající se 112. Usnesení vlády č. 391/2000 z 19. 4. 2000 usneslo, že Hasičský záchranný sbor zavede jednotné evropské číslo 112 pro přijímání a odbavování tísňových volání. Hlavním účelem bylo propojit všechny základní složky IZS, kterými jsou Hasičský záchranný sbor České republiky, zdravotnická záchranná služba krajů a Policie České republiky. Mezi prioritní požadavky patřilo rovnoměrné a celoplošné přidělování hovorů operátorům s cílem stoprocentního zajištění příjmu hovoru, zpřesnění lokalizace hovoru, nahrávání a archivace hovorů, získání důležitých informací a následné předání operačním střediskům k řešení (O2 IT Services, 112).

Provozovatel dodává komplexní ICT služby, díky kterým zajišťuje nejen provoz, ale také obnovu a v neposlední řadě modernizaci celé infrastruktury (O2 IT Services, 112).

Zajímavostí je, že tento systém dostal nejedno ocenění nejen v České republice, ale také v Evropě. A to ocenění od Asociace evropského čísla tísňového volání 112 (O2 IT Services, 112).

## **2.5. Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112**

Důležitým artefaktem, který je potřeba si připomenout, jsou milníky, které rozhodly o zavedení linky.

- 29. 7. 1991 – rozhodnutí Rady Evropských společenství o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 ve všech členských státech Evropské unie
- 1996 – počátky budování linky 112 v ČR

- 2000 – vláda stanovila způsob zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice (usnesení vlády č. 391/2000) a schválila zásady a harmonogram
- 2002 – některé změny, které byly vládou odsouhlaseny (usnesení vlády č. 350/2002)
- 1. 1. 2003 – zprovoznění linky 112 ve všech telefonních sítích na území ČR (do tohoto data bylo funkční pouze v mobilních sítích)
- 2004 – zahájení ostrého provozu 12 krajských telefonních center tísňového volání 112
- 2005 – zprovozněna zbývající dvě telefonní centra tísňového volání 112 v Hradci Králové a Ostravě, funguje všech 12 krajských call center

2006 – začátek projektu e-Call v ČR – automatizované tísňové volání z vozidel → v roce 2017 došlo k ostrému spuštění systému, který do budoucna bude sloužit pro rychlejší a přesnější pomoc při závažných dopravních nehodách.

Rok 2004, 20. duben, byl přelomový pro Českou republiku, byl totiž spuštěn první ostrý provoz telefonního centra tísňového volání 112. Tentýž rok byl tento systém spuštěn i v dalších 11 krajích. V následujícím roce 2005 bylo dokončeno budování center a systém tísňového volání spuštěn celorepublikově ve všech krajích.

Tato technologie propojuje volání jak z pevných linek, tak z mobilních telefonů (Kopáček, 2009).

## **2.6. Systém tísňového volání 112 v České republice**

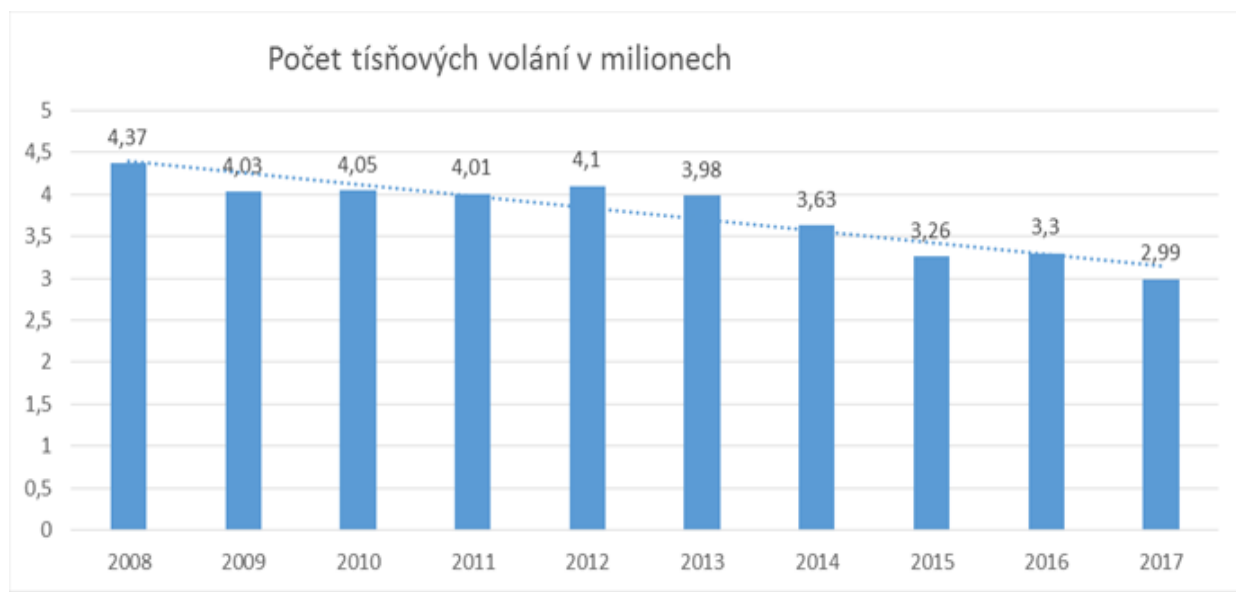
Povinnost zavést jednotné evropské číslo tísňového volání do praxe bylo uloženo všem členským státům do konce roku 1996. Vedlo to především k usnadnění komunikace v rámci Evropy.

S postupem času se telefonní číslo 112 dostalo do podvědomí občanů i cizinců. Množství hovorů se podle statistik snižuje, i když jsou situace, kdy linka

zažívá zátěžové situace. Poslední velkou zkoušku linky 150 a 112 zažily 29. října, 2017, kdy se přes Českou republiku přehnal orkán Herwart. (Franclová, 2018)

*„Občané v roce 2017 v České republice sáhli po lince tísňového volání 112 a 150 každých 10,5 sekundy.“ (Franclová, 2018)*

Za rok 2017 operátoři odbavili v České republice 2 991 669 hovorů, z čehož 2 601 939 volání bylo právě na linku 112, 389 730 na linku 150. Výjezdové jednotky požární ochrany v tomto roce vyjeli každé 2 minuty a 55 sekund k řešení mimořádné události (Franclová, 2018).



**Obrázek 2** - Statistika příjmu hovorů tísňového volání ( Franclová, 2018)

Struktura přijímaných hovorů a následné vyhodnocování operátory je rozděleno do tří kategorií. První kategorií jsou samotná tísňová volání, dále to jsou ostatní volání a poslední kategorií jsou zlomyslná volání. (Urbánek, 2015). V posledních letech se podle statistik stává, že řada hovorů na operační středisko není kvůli nahlášení mimořádné události, ale protože volající nadávají, pokřikují a projevuji

se, především negativním způsobem a operátoři si to musejí vyslechnout. Většina nadávek pak padá přímo na operátory nebo kolegy dané složky. Např. strážník městské policie Jak Novotný říká: *„Statistiku zneužití tísňové linky nevedeme, s případy se ale potýkáme denně. Pokud budeme počítat i nadávky na městskou policii a přímo operátorům, minimálně jeden případ denně evidujeme,“* (Šujan, 2017).

Kategorií tísňová volání se rozumí příjem hovorů za účelem ohlášení mimořádné události. Pro účely vyhodnocení těchto ohlášení se za mimořádnou událost považují zejména požáry, technologické havárie, úniky nebezpečných látek, dopravní nehody a živelní pohromy, dále pak náhle úrazy, poruchy zdraví, nehody se zdravotními následky nebo narušení veřejného pořádku či bezpečnosti, anebo trestná činnost. Po ohlášení jakékoli mimořádné události, kterou máme definovanou, je důležité vyhodnocení a vytěžení základních nezbytně důležitých informací, zejména určení místa a charakteru. Sekundárními informacemi, které jsou také důležité, jsou informace o rozsahu mimořádné události, možných přístupných tras a dalších specifik (Urbánek, 2015). Přijetí informací jsou následně řešeny příslušnými operačními středisky složek IZS k bezodkladnému řešení. Operační střediska při řešení tísňových volání postupují v souladu s § 12 vyhlášky č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2013. A následně nasazují síly a prostředky potřebné k provedení zásahu na místě mimořádné události (Urbánek, 2015).

Kategorie ostatní hovory jsou hovory, při kterých nedochází k ohrožení, přesto volající vyhodnocuje situaci jako ohrožující nebo riziko vzniku vnímá. Tyto hovory se označují jako ostatní, to především proto, že volající často oznamují události, které nespadají do kompetence operátoru HZS. Bývají to hovory týkající se zdravotního prostředí - dotazy na lékařskou pohotovost, dotazy na lékárny, informace k řešení zdravotních stavů, apod. Následně jsou tyto hovory předávány

na pracoviště poskytovatele zdravotnické záchranné služby, který je přebere a řeší (Urbánek, 2015).

Hovory se specifickou policejní tematikou – trestná činnost, ztráty dokladů, krádež apod. jsou předávány Policii České republiky, která si to dále řeší dle kompetencí (Urbánek, 2015).

Mimo jiné, linka 112 řeší i hovory, které nespádají do působnosti IZS ale patří do kategorie ostatní. Většinou to bývají hovory, kdy se lidé ocitnou v různých tíživých osobních situacích. V případě těchto hovorů se operátoři pracoviště tísňového volání snaží pomoci a podávají volajícímu informace o tom, na koho se může volající obrátit, popřípadě kde vyhledat potřebné kontakty a danou situaci vyřešit s odborníkem (Urbánek, 2015).

Dalším bodem, který spadá do kategorie ostatní hovory, je cizinec v tíživé situaci. Specifický případ, kdy se cizí státní příslušník ocitne na území České republiky a potřebuje pomoc. Operátoři pracovišť tísňového volání mu poskytnou maximální možnou pomoc a v případě potřeby zprostředkují ve spolupráci s pracovištěm telefonního centra tísňového volání 112 v Praze kontakt se zastupitelským úřadem státu, jehož je volající občanem. (Urbánek, 2015).

Poslední kategorií jsou zlomyslné hovory. Kategorie, která má široký úhel pohledu. Tyto hovory bohužel představují asi tři čtvrtiny všech hovorů. Nicméně, i tyto hovory se dají rozdělit do několika typů – omyl, stížnost, poděkování, úmyslná zneužívání aj. (Urbánek, 2015).

Omyl. První typ zlomyslného volání. Jde především o hovory, kdy volající nemá tušení nebo jenom zkreslenou představu o tom, pro jaký účel linka 112 slouží. Většinou se jedná o jediný hovor, proto volající nejsou žádným způsobem sankcionovány. Nicméně, hovor označený jako omyl je i hovor, kdy se uzamkne



a dojde k blokadě mobilního telefonu a číslo 112 je jedinou povolenou službou. V tu chvíli se operátoři setkávají s dotazy ohledně zapomenutého PIN nebo PUK, v těchto případech jsou volající odkazováni na infolinky provozovatelů mobilních sítí (Urbánek, 2015).

Další typ je stížnost. Většinou se jedná o stížnosti na postup úředních osob či orgánu. Tyto hovory jsou pak směřovány a volající se svou stížností odkázán na příslušné pracoviště kontroly a stížnostní dotčených orgánů veřejné moci (Urbánek, 2015).

Podtypů zlomyslných volání je několik. Ač si sami nedokážeme představit, že bychom jen tak z legrace na toto číslo volali, opravdu se najdou tací, kteří toho schopni jsou. A těchto hovorů není málo. Nicméně, mezi zlomyslné hovory patří i poděkování. Ač označováno jako zlomyslné, podle mého názoru velmi milé zlomyslné volání. Ve výjimečných případech se totiž stává, že se operátoři setkávají s hovory, které jsou uskutečňovány s cílem vyjádřit poděkování za činnost integrovaného záchranného systému v návaznosti na konkrétní zásah složek. V období Vánoc a Nového roku také přání s poděkováním za celoroční práci a pomoc (Urbánek, 2015)

## **2.7. Technologie tísňové linky 112**

Česká republika se může pyšnit, že patří právem do popředí, co se týká technologie pro příjem tísňových volání na linku 112. Nasvědčuje o tom i několik ocenění, které Česká republika získala. Např. cena od Asociace evropského čísla tísňového volání (EENA). Zajímavostí je, že čeští občané patří mezi nejinformovanější občany EU, kteří mají 112 v podvědomí (Kopáček, 2009).

Právem můžeme být hrdí i na to, že linka 112 slaví svůj den, a to Evropský den tísňové telefonní linky 112. Jakmile se v kalendáři objeví trojčíslí ve tvaru 112, tedy

11. 2. slavíme Evropský den telefonní linky tísňového volání 112. O zavedení tohoto Evropského dne se zasloužila Česká republika, když před 9 lety předsedala Evropské unii (Franclová, 2018).

I přesto, že meziroční počty volání na linku stále klesají, je nezbytně důležité, aby se stále připomínalo a učilo, jaký je správný způsob oznamování mimořádných událostí (Franclová, 2018). A to se dle mého názoru daří velmi dobře. Ve školách se konají přednášky, v hromadných prostředcích vidíme piktogramy s národními telefonními čísly, anebo informační letáky vyvěšené v hromadných prostředcích aj.

V současné době v každém kraji fungují tísňové linky 112, které jsou schopny přijímat hovory a navzájem jsou datově i hlasově propojené. Tato centra jsou navíc schopna v případě přetížení jednoho centra přesměrovat hovory do jiného kraje, aniž by volající poznal, že volá do jiného kraje, než z kterého telefonuje. Zároveň má občan garanci kvalitního a rychlého odbavení. Na linku 112 jako na jedinou linku, se lze dovolat bez SIM karty, bez kreditu a pokud je na místě signál alespoň jednoho mobilního operátora. V případě potřeby mají k dispozici softwarovou podporu i v dalších světových jazycích. Jeden z důvodů, proč technologie linky 112 fungující v České republice je na špičkové evropské úrovni (Kopáček, 2009)

## **2.8. Integrovaný záchranný systém**

Problematika spjatá s Integrovaným záchranným systémem České republiky je řešena zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Tento zákon vymezuje pojmy - integrovaný záchranný systém, složky integrovaného záchranného systému a jejich působnost, působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávních celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu

a válečného stavu. Jedná se o tzv. „krizové stavy a ty nám dále definuje zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů (Zákon č. 239/2000 Sb). Nicméně, pro účely tohoto zákona se integrovaným záchranným systémem rozumí: „*integrovaným záchranným systémem koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.* (Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, 2000). Důležité je, že integrovaný záchranný systém se použije v případě vzniku mimořádné události a při potřebě provádět záchranné a likvidační práce dvěma nebo více složkami integrovaného systému (Bohumír Martínek, Jan Tvrdek, 2010)

Integrovaný záchranný systém a složky, které do něj spadají, se dělí do dvou skupin – základní a ostatní. Základními složkami jsou Hasičský záchranný sbor České republiky a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky. Charakteristika těchto složek je, že jsou schopny rychle a nepřetržitě zasahovat, pokud je potřeba. Mají celoplošnou působnost a pokrytí. Mezi ostatní složky patří vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, především Armáda České republiky, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, záchranné sbory, havarijní, pohotovostní odborné a jiné složky, zařízení civilní obrny a neziskové organizace a různá sdružení. Charakteristikou těchto složek je, že poskytují plánovanou pomoc na vyžádání, při záchranných a likvidačních pracích (Bohumír Martínek, Jan Tvrdek, 2010).

Mimo jiné tento zákon přináší i právní úpravu ochrany obyvatelstva, kterou se především chápe varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany jejich života, zdraví, majetku nebo životního prostředí. (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007)

Záchranné práce jsou dle zákona chápány jak činnost k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, ohrožující životy obyvatel, a vedoucích k přerušení jejich příčin. Likvidačními pracemi se myslí činnost k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí. (Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, 2000).

Záchranné a likvidační práce podléhají koordinaci, ta je nesmírně důležitá pro ucelené fungování a provádění daných prací při mimořádné události. Tato koordinace se odehrává ve třech fázích: taktická, operační a strategická (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007).

Taktická probíhá na místě zásahu, kde mimořádná událost nastala, nebo kde se předpokládá, že nastane. Zde za záchranné a likvidační práce odpovídá velitel zásahu, pokud tomu nestanoví zvláštní zákon jinak, hasič – velitel jednotky požární ochrany (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007).

Operační úroveň je chápána jako úroveň operačních a informačních středisek základních složek IZS. Přičemž, operační a informační střediska Hasičského záchranného sboru České republiky jsou současně operačními a informačními středisky celého IZS. Operační střediska zajišťují nepřetržitou obsluhu linek tísňového volání a nalezneme je v každém kraji, také v Praze na Ministerstvu vnitra, kde sídlí generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky. Operační a informační středisko IZS má mezi krajskými operačními středisky koordinační roli. Může požadovat o zveřejnění klíčových informací ve sdělovacích prostředcích, ovládá systémy varování a vyrozumění pro obyvatelstvo a je spojovacím mezičlánkem mezi místem zásahu a řídicí úrovní. Mimo jiné je sem svedena i linka tísňového volání 112. Hlavní úlohou operačních a informačních středisek je, že na žádost velitele zásahu povolávají k zásahům i jiné složky IZS, dle poplachového plánu. Zároveň, hejtman nebo starosta obce s rozšířenou

působnostní jsou povinni, prostřednictvím operačních a informačních středisek IZS při provádění záchranných a likvidačních prací, podávat informace Ministerstvu vnitra o mimořádné události a jejím průběhu (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007).

Strategická úroveň představuje přímé zapojení starosty obce s rozšířenou působností, hejtmana kraje nebo Ministerstva vnitra do koordinace záchranných a likvidačních prací. Tato situace nastává, pokud velitel zásahu požádá o jejich pomoc a koordinaci. Ta samá pravidla platí to i pro hejtmana kraje a Ministerstvo vnitra. Ke svému jednání a rozhodování subjekty používají poradní orgán, kterým je krizový štáb (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007).

### **2.8.1 Hasičský záchranný sbor České republiky**

Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen „HZS ČR“) je dle zákona č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky zřízen jako organizační složka státu. Posláním této složky je chránit životy a zdraví obyvatel, majetek před požáry a poskytovat neodkladnou pomoc při mimořádných událostech. Rozsah úkolů, které HZS ČR plní, je omezen a specificky orientovaný zvláštními právními předpisy. Těmi základními jsou zákon č. 239/2000 Sb., zákon č. 240/2000 Sb., a zákon 133/1985 Sb. Úsekem pravomocí a úkolů vyplívajících ze zákonů je rozdělen do několika oblastí: požární ochrana; integrovaný záchranný systém; ochrana obyvatelstva; krizové řízení (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007), (Zákon č. 133/1985 Sb.)

### **2.8.2 Zdravotnická záchranná služba**

Zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“), jakožto další nezbytně důležitá základní složka integrovaného záchranného systému, má za úkol zajistit přednemocniční neodkladnou péči a to na místě vzniku náhlého ohrožení života nebo zdraví, anebo během přepravy postiženého jedince do zdravotnického

zařízení s předáním do rukou odborného personálu, který je schopen danou situaci vyřešit a jedinci zachránit život. Pro ZZS je důležitým právním předpisem, kterým se řídí, zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě. Systém ZZS je koncipován na principu návaznosti, doplňování možností jednotlivých úrovní poskytujících neodkladnou přednemocniční péči a na principu plošného pokrytí celého území České republiky. Dle zákona musí výjezdové skupiny vyjet do 20 minut od přijetí tísňové výzvy. (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007)

Zdravotnická záchranná služba má své vnitřní členění. To se dělí na operační střediska a výjezdové skupiny. První úrovní jsou operační střediska, která nepřetržitě přijímají tísňové výzvy k poskytnutí přednemocniční neodkladné péče, danou výzvu vyhodnocují a podle stavu závažnosti rozhodují o nejvhodnějším způsobu péče. Ukládají úkoly výjezdovým skupinám záchranné služby a v neposlední řadě řídí součinnost s nasazením letecké záchranné služby a organizuje v spádových oblastech specializované činnosti, zejména sekundární výkony, např. přeprava raněných ze zahraničí do České republiky, či součinnosti při hromadných neštěstích s velkým počtem raněných (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007).

### **2.8.3 Policie České republiky**

Police České republiky (dále jen „PČR“) se řídí zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. V zákoně je zakotveno, že: *„Policie České republiky (dále jen „policie“) je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor (Zákon o Policii České republiky č. 273/2008 Sb.)“*. Plní úkoly ve věcech vnitřní bezpečnosti a veřejný pořádku v rozsahu, který je vymezen ústavními zákony, zákony a ostatními právními předpisy (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007). Úkolů, které musí PČR plnit je nespočet, především musí být zabezpečena bezpečnost osob, majetku a veřejného pořádku. Dále se musí předcházet trestné činnosti, a pokud už je potřeba trestnou činnost řešit, tak je potřeba plnit úkoly podle trestného řádu (Adamec, Řehák,

Černá, 2012), (Zákon o Policii České republiky č. 273/2008 Sb.) Mimo plnění úkolů na území České republiky, PČR spolupracuje i s mezinárodními organizacemi, policejními institucemi a s bezpečnostními sbory jiných států (Šenovský, Adamec, Hanuška, 2007), (Zákon č. 273/2008 Sb.)

Policie ČR je podřízena Ministerstvu vnitra ČR. V čele policejního sboru stojí policejní prezident, který odpovídá za činnost policie ministrovi vnitra (Adamec, Řehák, Černá, 2012).

## **2.9. Stálé orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému**

Zákon č. 239/2000 Sb., nám vymezuje stálé orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému, které plní nezbytně důležité úkony. V zákoně je psáno: *„Stálými orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému jsou operační a informační střediska integrovaného záchranného systému, kterými jsou operační střediska hasičského záchranného sboru kraje a operační a informační středisko generálního ředitelství hasičského záchranného sboru.“* Výše zmíněné orgány jsou povinny přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech. Současně musí zprostředkovávat organizaci plnění úkolů ukládaných velitelem zásahu podle § 19 odst. 3, a rovněž plnit úkoly plnit uložené orgány oprávněnými koordinovat záchranné a likvidační práce. Nedílnou částí, je zabezpečovat v případě potřeby vyrozumění základních i ostatních složek integrovaného záchranného systému a vyrozumění státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků podle dokumentace integrovaného záchranného systému (Zákon č. 239/2000 Sb.).

Operační a informační střediska jsou oprávněna: *„povolávat a nasazovat síly a prostředky hasičského záchranného sboru a jednotek požární ochrany, dalších složek integrovaného záchranného systému podle poplachového plánu integrovaného záchranného*

*systemu nebo podle požadavků velitele zásahu; při tom dbají, aby uvedené požadavky nebyly v rozporu s rozhodnutím příslušného funkcionáře hasičského záchranného sboru, hejtmana nebo Ministerstva vnitra při jejich koordinaci záchranných a likvidačních prací.“*

Dále mají operační a informační střediska oprávnění vyžadovat a organizovat pomoc (§ 20), osobní a věcnou pomoc dle požadavků velitele, který je na místě mimořádné události. Věcnou pomocí se v tomto případě rozumí poskytnutí věcných prostředků při vykonávání záchranných a likvidačních prací a při cvičení. Osobní pomocí se rozumí činnost nebo služba při vykonávání záchranných a likvidačních prací. V obou případech jsou stěžejní výzvy velitele zásahu, hejtmana kraje nebo starosty obce. Nesmí se opomenout prováděcí právní předpisy, které stanoví: „ *zásady koordinace složek integrovaného záchranného systému při společném zásahu, spolupráce operačních středisek základních složek integrovaného záchranného systému a podrobnosti o úkolech operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému a obsah dokumentace integrovaného záchranného systému, způsob jejího zpracování a podrobnosti o stupních poplachů poplachového plánu integrovaného záchranného systému.“* (Zákon č. 239/2000 Sb.)



### 3 CÍL PRÁCE

Cílem výzkumu bakalářské práce je seznámit čtenáře s problematikou spjatou s vývojem tísňové linky 112 a dostat do povědomí základní fakta a údaje, především o lince 112.

Statistické údaje vyplývající z dotazníku. Údaje převzaté ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky a použitá data z výzkumu pro Evropskou unii ucelily pohled na tuto problematiku. Počty volání potvrdily skutečnost, jak moc je linka tísňového volání 112 zařazena do povědomí občanů České republiky, a jestli dočasná propagace tohoto čísla je dostačující.

Hlavní otázkou bylo zjistit míru znalostí obyvatel České republiky o lince 112, vnímání důležitosti, propagace a užívání tohoto celoevropského tísňového čísla. Tento výzkum měl rovněž umožnit srovnání zkušeností s využitím linky 112 s využitím národních čísel tísňového volání.

Pro výzkum této bakalářské práce byly stanoveny hypotézy.

Hypotéza 1): Jestli lidé vědí, jakou linku v konkrétních případech volat.

Hypotéza 2): Zda mají dostatek informací o jednotném evropském čísle 112 a dávají mu přednost před zažitými linkami 150, 155, 158.

Hypotéza 3): Propagace související s tísňovou linkou 112 je dostačující.

## 4 METODIKA

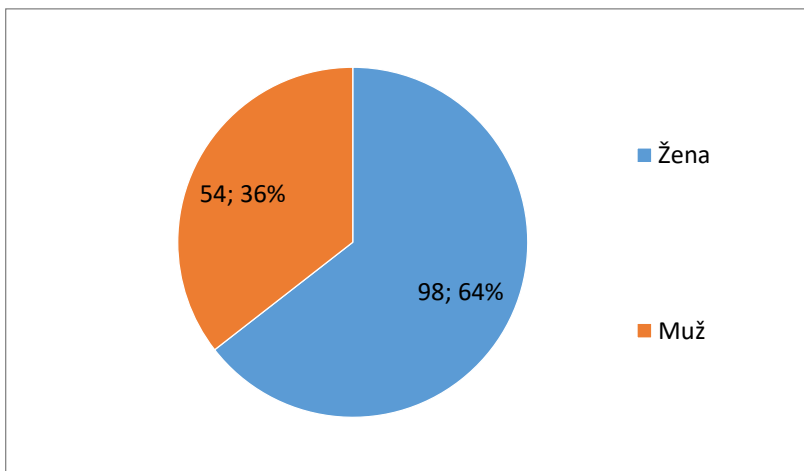
Při zpracování bakalářské práce na téma „Vývoj tísňové linky 112 a její role v integrovaném záchranném systému“ byla v teoretické části použita odborná literatura vztahující se k tématu bakalářské práce. Stručné shrnutí a obeznámení s řešenou problematikou.

V praktické části byla použita metoda kvantitativního výzkumu směřující k zjištění míry znalostí obyvatelstva o tísňové lince 112 a národních telefonních číslech tísňového volání. Byl vypracován anonymní dotazník, který byl určen pro různé věkové kategorie a měl poukázat, jak moc lidé znají linku 112. Dotazník obsahoval celkem 14 otázek a odpovědělo na něj celkem 150 respondentu, kteří byli náhodně vybráni. Společně s vyhodnocením dotazníku byly vyhodnoceny i statistické údaje o počtech volání ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky, které potvrdily skutečnost, že linka tísňového volání je zařazena do povědomí občanů České republiky, stejně tak jako zažité národní telefonní čísla tísňového volání – 150, 155, 158. Zároveň byl použit i celoevropský výzkum veřejného mínění pro Evropskou komisi, který potvrdil skutečnost o míře znalostí linky 112 v porovnání České republiky a celé Evropské unie.

## 5 VÝSLEDKY

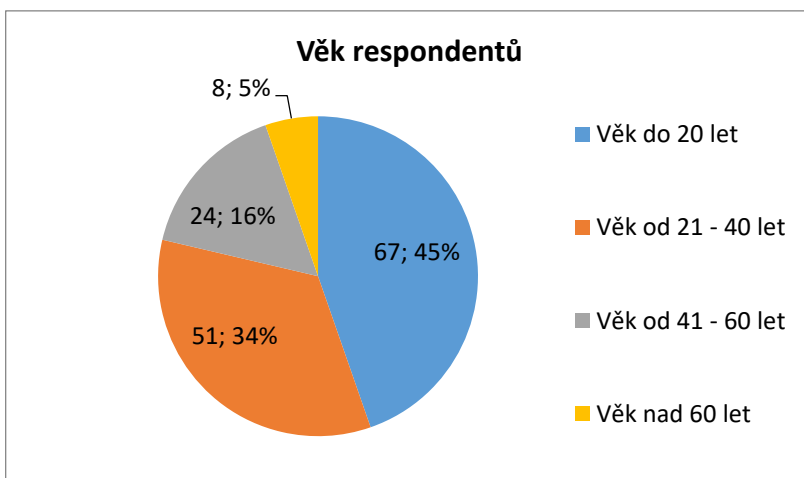
### 5.1. Vyhodnocení dotazníku

Graf č. 1 - pohlaví respondentů



První otázka v dotazníku, bylo určení pohlaví. Většina respondentů byly ženy, 64 %, tedy 98. Mužů odpovědělo 36 %, 54.

Graf č. 2 – věk respondentů



Na otázku – věk respondentů – bylo zodpovězeno nejvíce v kategorii (Věk do 20let), 67 respondentů. V kategorii (Věk od 21 – 40let) bylo 51 odpovědí. V kategorii

(Věk 41 – 60let) bylo 24 respondentů a poslední kategorií byla (Věk nad 60let), kde bylo 8 respondentů

Graf č. 3 – Jaké telefonní číslo budete volat v případě zdravotních komplikací?



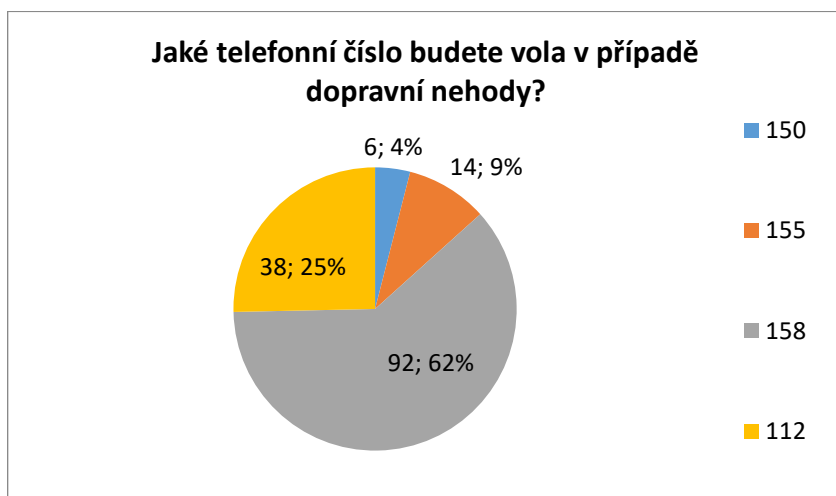
Otázka číslo 3, byla specificky zaměřená na národní telefonní číslo 155. Respondenti uvedli, že v případě, zdravotních komplikací by vážně volali tísňovou linku 155, uvedlo to 132 respondentů. 18 respondentů uvedlo zavolání na linku 112.

Graf č. 4 – Jaké telefonní číslo budete volat v případě požáru?



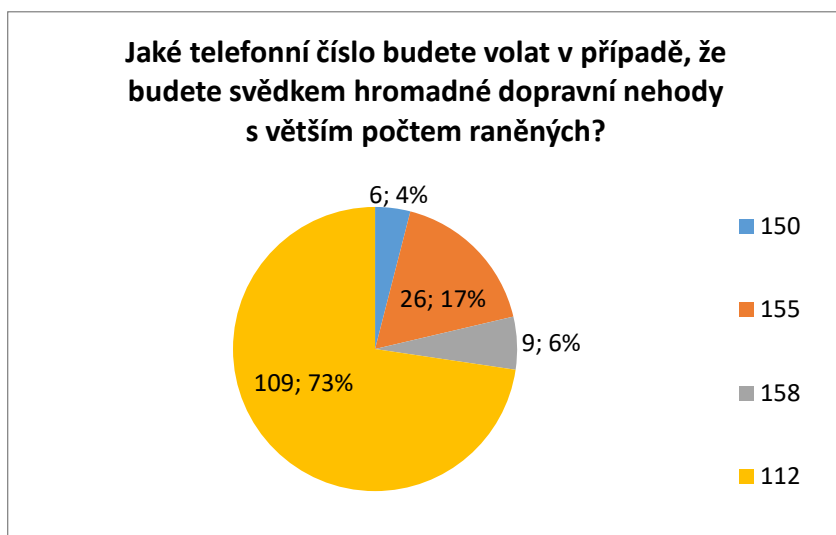
Na otázku číslo 4 bylo jasně zodpovězeno od 140 respondentů, že by volali národní telefonní číslo 150, 10 respondentů by zvolilo tísňovou linku 112.

Graf č. 5 – Jaké telefonní číslo budete volat v případě dopravní nehody?



Na otázku číslo 5, která byla specifická pro případ dopravní nehody. Zde uvedlo 92 respondentů, že by volali linku 158. Druhá v pořadí byla uváděna linka 112, kterou uvedlo 38 respondentů. Třetí v pořadí byla linka 155, kterou uvedlo 14 respondentů a jako poslední linku 150 uvedlo 6 respondentů.

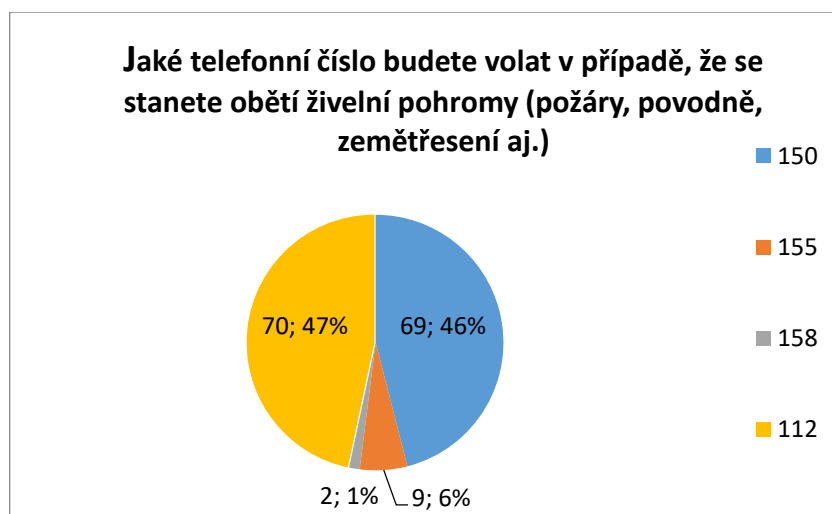
Graf č. 6 – Jaké telefonní číslo budete volat v případě, že budete svědkem hromadné dopravní nehody s větším počtem raněných?



Na otázku číslo 6, jaké telefonní číslo vytočíte, když se stanete svědkem hromadné dopravní nehody. Uvedeno bylo od 109 respondentů, že zavolají na linku 112, 26 respondentů linku 155, 9 respondentů linku 158 a 6 respondentů zvolilo linku 150.

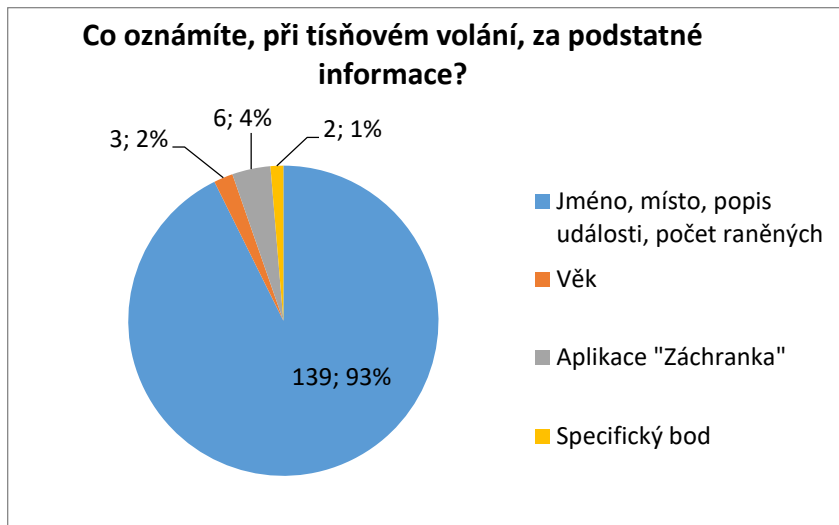
Z celkového počtu odpovědí, by 73% respondentů zvolilo jednotné evropské číslo tísňového volání 112. Tudiž, v tomto případě je výhodnější zvolit tuto linku, než jednotlivá národní čísla tísňového volání.

Graf č. 7 – Jaké telefonní číslo budete volat v případě, že se stanete obětí živelní pohromy (požáry, povodně, zemětřesení aj.)



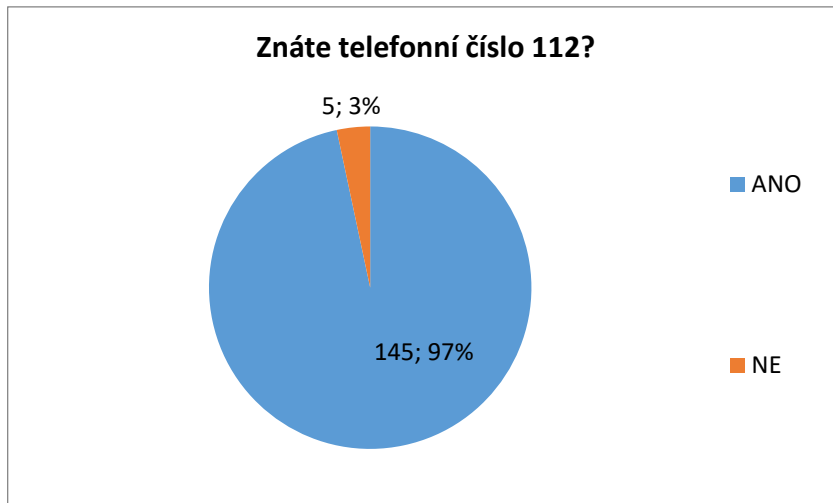
Otázka číslo 7, zde respondenti měli uvést, jaké telefonní číslo by volali v případě, že by se stali obětí živelní pohromy. V této otázce to bylo celkem těsné a respondenti volili linky 112 a 150. Přičemž 70 respondentů zvolilo linku 112 a 69 respondentů zvolilo linku 150. Linka 155 byla uvedena respondenty jako třetí, zvolilo jí 9 respondentů a 2 respondenti zvolili linku 158.

Graf č. 8 – Co oznámíte, při tísňovém volání, za podstatné informace?



Tato otázka měla otevřenou formou, tudíž respondenti psali, co by v dané situaci na linku tísňového volání oznámili. Nejdůležitější artefakty byly: jméno, místo, stručné informace o místě události, počet raněných, což zodpovědělo 139 respondentů, celých 93 %. V odpovědích se objevovali i zajímavé postřehy. Jednou z možností, která byla uvedena, byl věk. Tento údaj je základním pro zdravotnickou záchrannou službu a v šetření ho uvedli 3 respondenti, 2 %. Další zajímavý postřehem, který byl zjištěn, že celkem 6 respondentů by zkusilo vyhledat pomoc přes aplikaci „Záchranka“. Jako poslední zajímavost, kterou jsem vybrala, bylo určení specifického bodu, který respondenti popsali, např. určit místo mimořádné události podle čísla mostu, sloupu veřejného osvětlení aj., Toto napsali 2 respondenti.

Graf č. 9 – Znáte telefonní číslo 112?



Otázka číslo 9 byla překvapivě jasná, 145 respondentů, tedy 97 % z dotazovaných uvedlo, že znají telefonní číslo tísňového volání 112. Zbýlých 5 respondentů linku tísňového volání neznají.

Otázka č. 10 – Pokud znáte číslo 112, napište, co znamená

V dotazníku jsem zvolila otázku, která byla otevřená a nelze graficky znázornit. Respondenti měli napsat, co znamená linka tísňového volání 112. Jedna třetina respondentů odpověděla, že linka 112 je: „tísňová linka, která propojuje všechny záchranné složky společně“. Další odpovědí bylo, že linka 112 je: „integrováný záchranný systém“, a jako poslední odpověď, kterou jeden z respondentů uvedl, bylo, že linka 112 je: „All in“.

Předpokládám, že odpověď je spjatá z odpovědí od většiny respondentů a není to odpověď z pokerového turnaje.

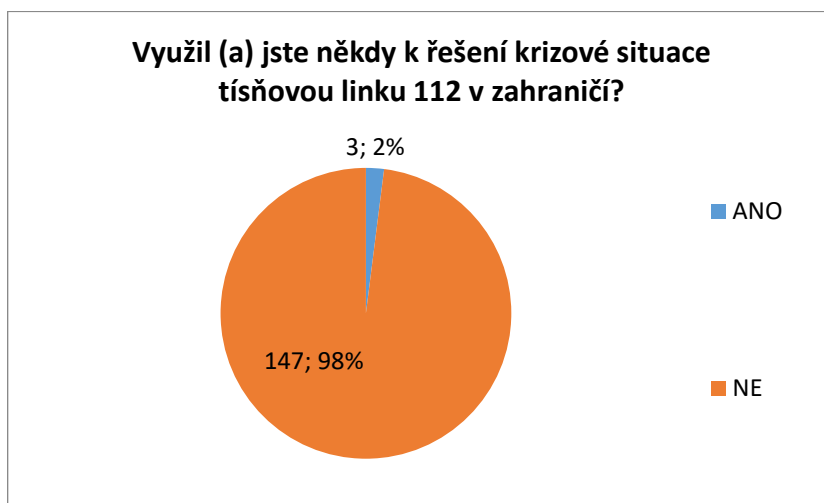


Graf č. 11 – Využil (a) jste někdy k řešení krizové situace tísňovou linku 112?



V otázce číslo 11 uvedlo 137 respondentů, že nikdy nevyužili tísňovou linku 112 k řešení krizové situace, 8 respondentů se setkali se situací, kdy bylo potřeba linku 112 využít.

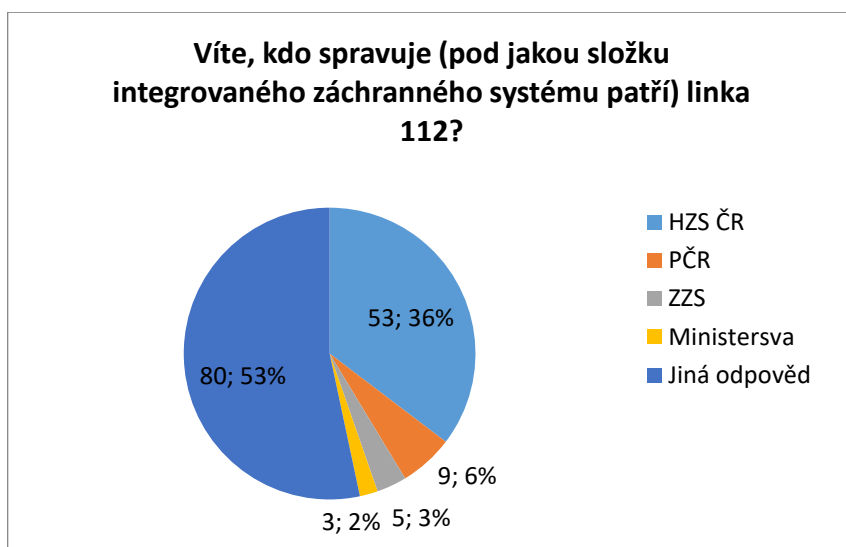
Graf č. 12 - Využil (a) jste někdy k řešení krizové situace tísňovou linku 112 v zahraničí?



Obdobná otázka, jako předchozí, s rozdílem, že v této se dotazovalo, jestli jste někdy využil (a) linku tísňového volání v zahraničí. Jen 3 respondenti uvedli

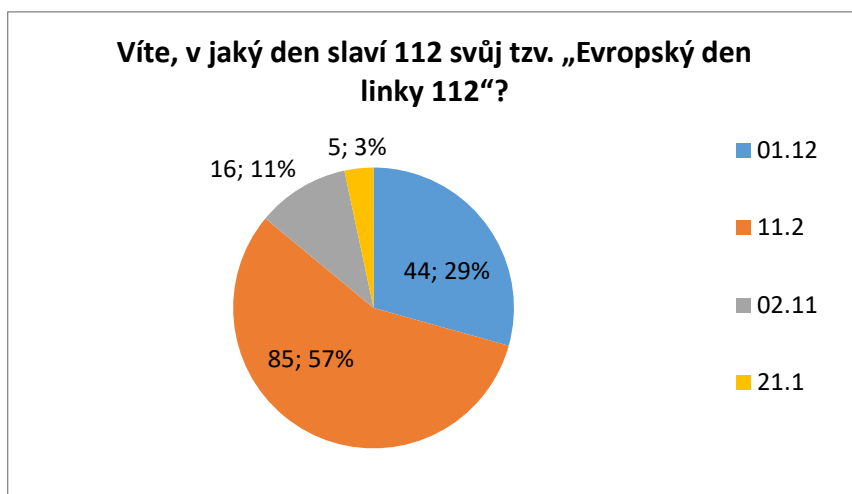
odpověď ano, že využili linku tísňového volání v zahraničí. Zbýlých 147 respondentů uvedlo, odpověď, že ne.

Graf č. 13 – Víte, kdo spravuje (pod jakou složku integrovaného záchranného systému patří) linka 112?



Na otázku číslo 13, jestli lidé mají povědomí o tom, která složka spravuje linku 112, uvedlo 53 dotazovaných respondentů odpověď: HZS ČR. Nicméně, 80 respondentů buď neodpovědělo vůbec, protože nevěděli, anebo nechtěli, proto jsem nazvala jako „ Jiná odpověď“. Dalších 9 respondentů uvedlo, že linku 112 spravuje PČR, 5 respondentů uvedlo, že ZZS a 3 respondenti uvedli, že ministerstva – ministerstvo zdravotnictví, ministerstvo vnitra.

Graf č. 14 – Víte, v jaký den slaví 112 svůj tzv. „Evropský den linky 112“?



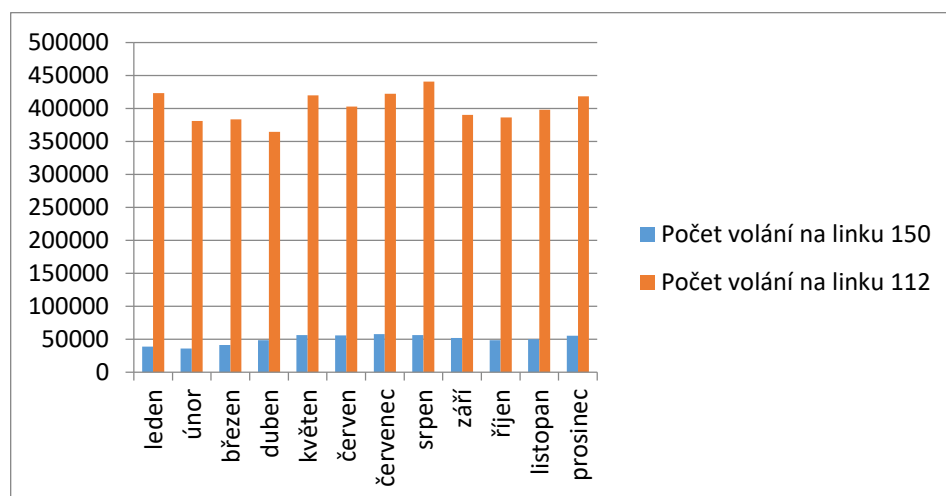
Poslední otázkou v dotazníku se týkala Evropského dne linky 112, jestli je povědomí o tom, na který den tento svátek připadá. Odpovědi byly dané a respondenti museli jen vybrat. Většina respondentů použila logické uvažování a den, kdy má linka 112 svátek, správně tipla. 85 respondentů zvolilo správnou odpověď, tedy 11. 2., 44 respondentů zvolilo datum 1. 12., 16 respondentů uvedlo 2. 11. a 5 respondentů napsalo 21. 1.

## 5. 2. Vyhodnocení ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky

Statistické ročenky Hasičského záchranného sboru České republiky vycházejí jako periodikum, které vydává Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky a podávají statistické přehledy z odvětví požární ochrany, integrovaného záchranného sboru a hasičského záchranného sboru České republiky.

Výběr dat s ročenek byl směřován od roku 2005 do roku 2017. Kdy byla dokončena realizace výstavby, a byl spuštěn provoz telefonních center tísňového volání 112 (TCTV 112).

Graf č. 1 – Počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



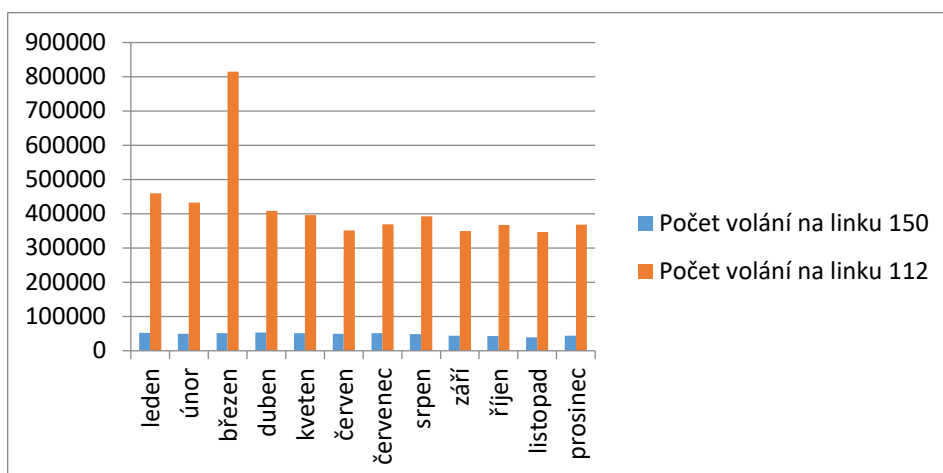
Na grafu je znázorněno, kolik hovorů přijali operátoři telefonních linek v začínajícím roce 2005, kdy byl spuštěn provoz TCTV 112.

Počty hovorů mají milionové hodnoty. A občané České republiky linku 112 plně využívali. Nejvíce v srpnu, kdy bylo vytěženo 440 333 hovorů, nejméně bylo v dubnu, kdy to bylo 364 265.

Co se týká linky 150, zde byl nejsilnějším měsícem červenec s celkovým počtem 57 540 hovorů, oproti tomu únor byl nejslabším měsícem v počtu hovorů 35 774.

V případě linky 150 bylo za celý rok celkem vytěženo 594 150 hovorů a na linku 112 celkem 4 832 466.

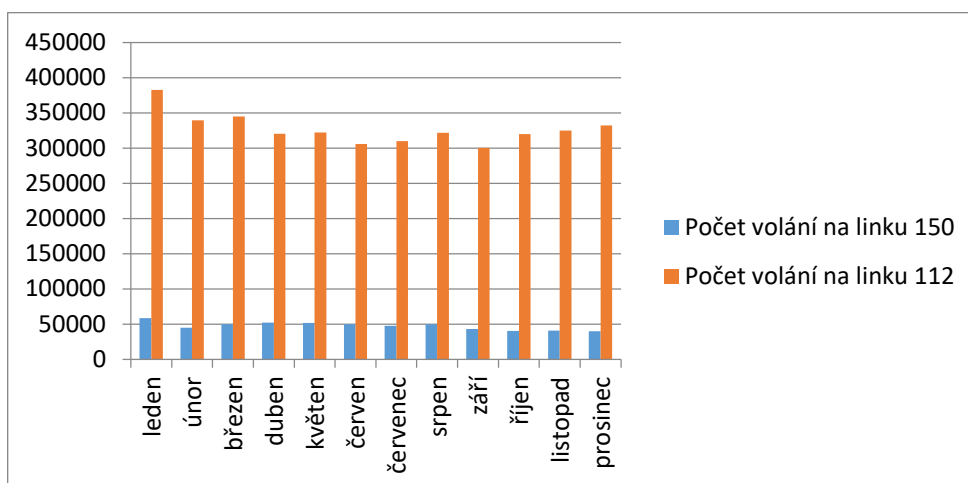
Graf č. 2 – Počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



Na grafu číslo 2 jsou znázorněny počty hovorů v roce 2006. V tomto případě bylo nejvíce hovorů na 150 vytěženo v dubnu 53 135, nejméně v listopadu, 39 323. Co se týká linky 112, nejvíce hovorů bylo evidováno v březnu 814 180. Takto vysoký výkyv v příjmu hovorů způsobily povodně, které souvisely s táním sněhu a také z objevem ptačí chřipky. Oproti tomu, nejméně v listopadu 346 452.

Celkový počet hovorů v tomto roce na linku 150 bylo 576 301. Na linku 112 to bylo 5 052 836.

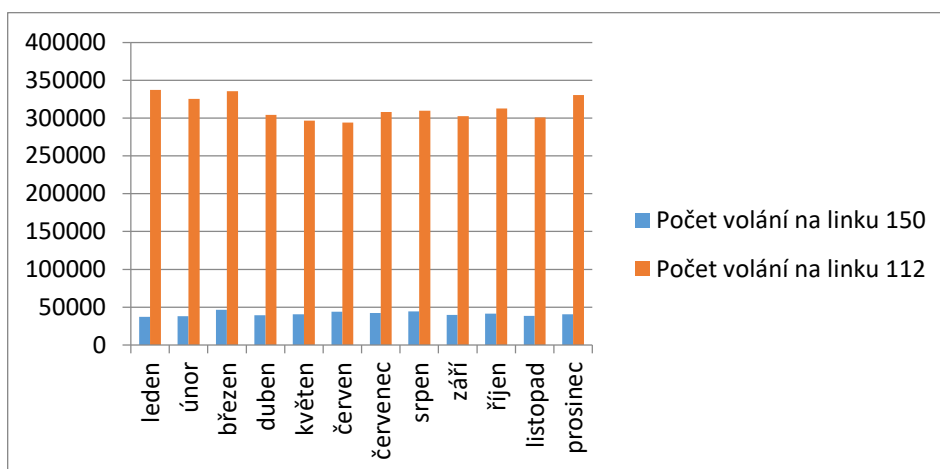
Graf č. 3 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



Statistiky evidují, že 80% hovorů uskutečněných na linku tísňového volání 112 je zlomyslných, proto v roce 2007 upravena legislativa pro potřeby tísňového volání – lokalizace a identifikace. Pro potřeby zlepšení byly vydány dva právní předpisy. Prvním je vyhláška č. 238/2007 Sb., o rozsahu, formě a způsobu předávání osobních a identifikujících údajů a vyhláška č. 290/2007 Sb., o úhradě nákladů na databázi údajů pro potřeby tísňové volání (Vonásek, Lukeš a kolektiv, 2007)

Začátek roku 2007 a orkán „Kyrill“, který se přehnal přes území České republiky, způsobil vysoký nárůst hovorů na linku tísňového volání 150 i 112. V průběhu 18. a 19. ledna operátoři přijmuli 58 542 hovorů na linku 150 a 382 317 hovorů na linku 112. Oproti tomu v prosinci tohoto roku bylo zaznamenáno nejméně hovorů na linku 150, 40 109. A na linku 112 v září, 300 411.

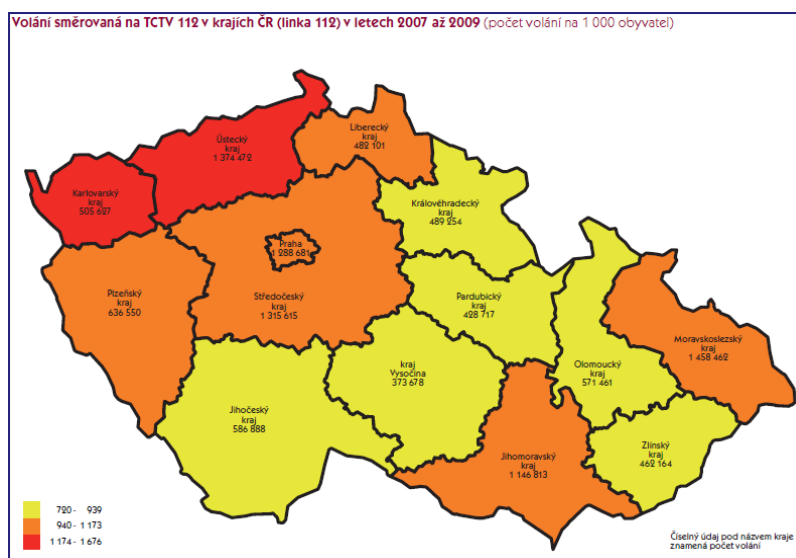
Graf č. 4 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



V roce 2008 byly nejvyšší počty hovorů na lince 150 zaznamenány v březnu, 46 528, nejméně v lednu 37 365. Na lince 112 bylo nejvíce hovorů uskutečněných v lednu, 337 008 a nejméně 293 874.

Celkový počet hovorů za celý rok na linku 150 činilo 493 121 hovorů. Na linku 112 bylo přijato celkem 3 756 298 výzev.

Obrázek č. 3 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112

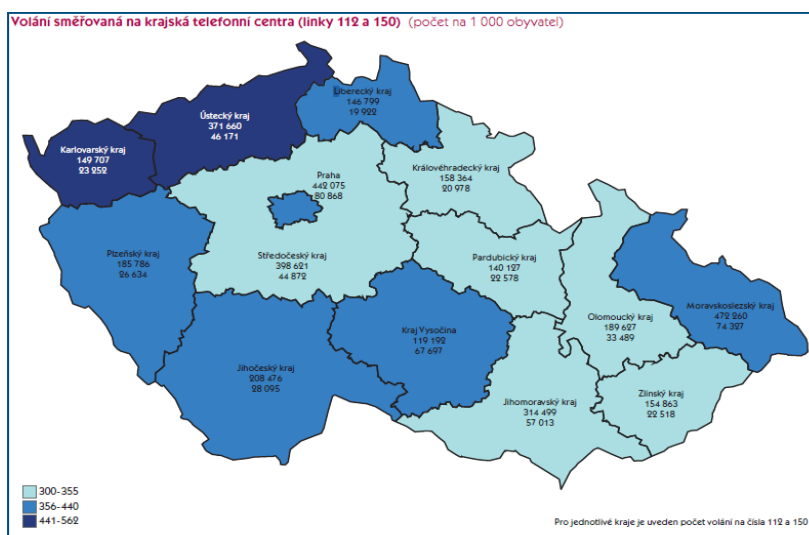


**Obrázek č. 3 –** Volání směřované na TCTV 112 (Statistická ročenka, 2009)

Výše uvedená volání, která jsou směřovaná na TCTV v jednotlivých krajích v letech 2007 – 2009. Nejzatíženějšími kraji, co se počtu volání týče, je Ústecký a Karlovarský kraj. V Ústeckém kraji se podle statistik uskutečnilo 1 374 472 hovorů, v Karlovarském kraji 505 627 hovorů. Na druhé jsou kraje, které evidují nízké počty volání. Nejméně přijatých hovorů statistiky zaznamenaly na Vysočině, kdy bylo vytěženo 373 678 hovorů za dobu tří let.



Obrázek č. 4 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112

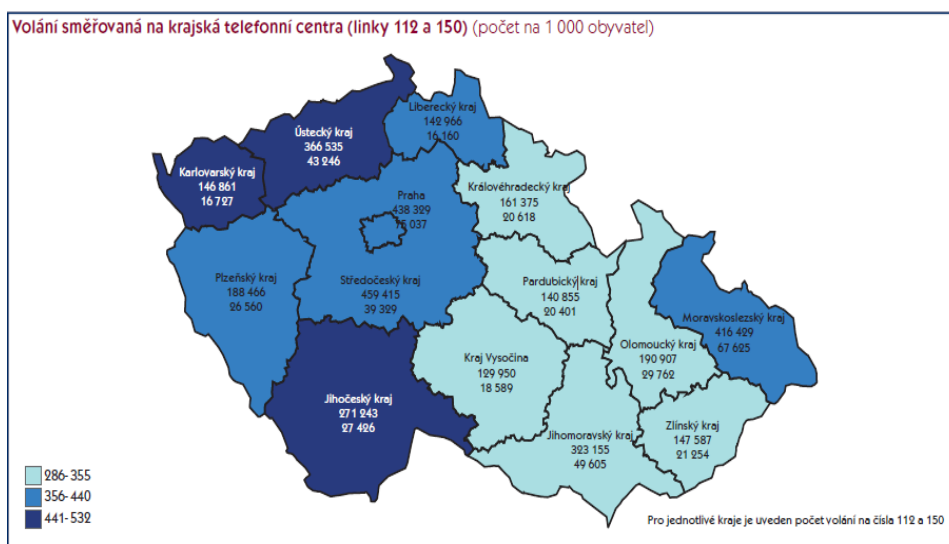


**Obrázek č. 4 – Volání směřované na krajská telefonní centra (linky 112, 150)**  
(Statistická ročenka, 2010)

V tomto roce bylo evidováno nejvíce hovorů na linku 150 v hlavním městě Praha, 80 868, nejméně v Libereckém kraji, 19 922. Co se týká linky 112, zde bylo evidováno nejvíce hovorů v Moravskoslezském kraji, 472 260. Nejméně na Vysočině, 191 192.

V roce 2010 odbavila telefonní centra tísňového volání HZS ČR celkem 4 020 470 hovorů.

Obrázek č. 5 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112

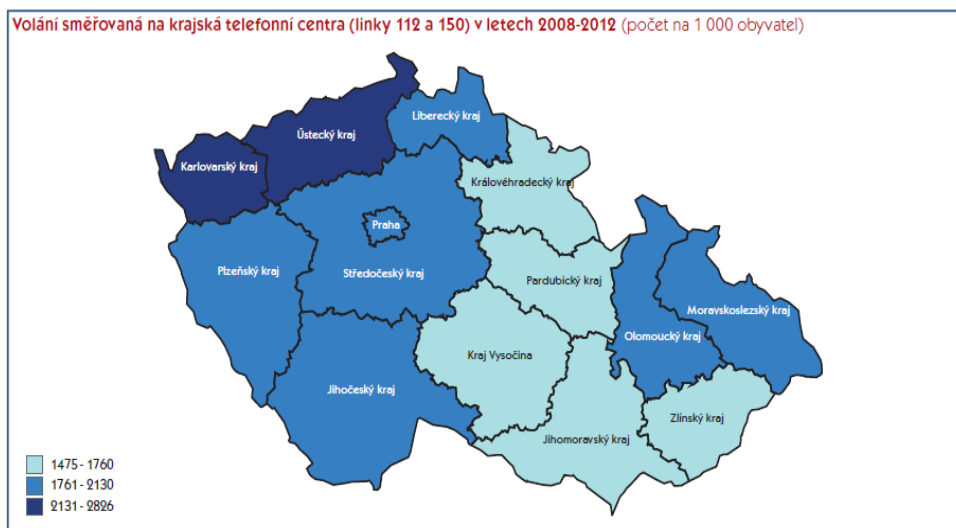


**Obrázek č. 5** -Volání směřované na krajská telefonní centra (linky 112, 150)  
(Statistická ročenka, 2011)

Nejvíce vytěžených hovorů v roce 2011 na linku 150 bylo v Praze, 75 037, nejméně v Libereckém kraji, 16 160. Linka 112, ta odbavila nejvíce hovorů ve Středočeském kraji, 459 415, nejméně na Vysočině, 129 950.

Celkem odbavila telefonní centra tísňového volání HZS ČR za rok 2011, 3 996 412 hovorů.

Obrázek č. 6 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112

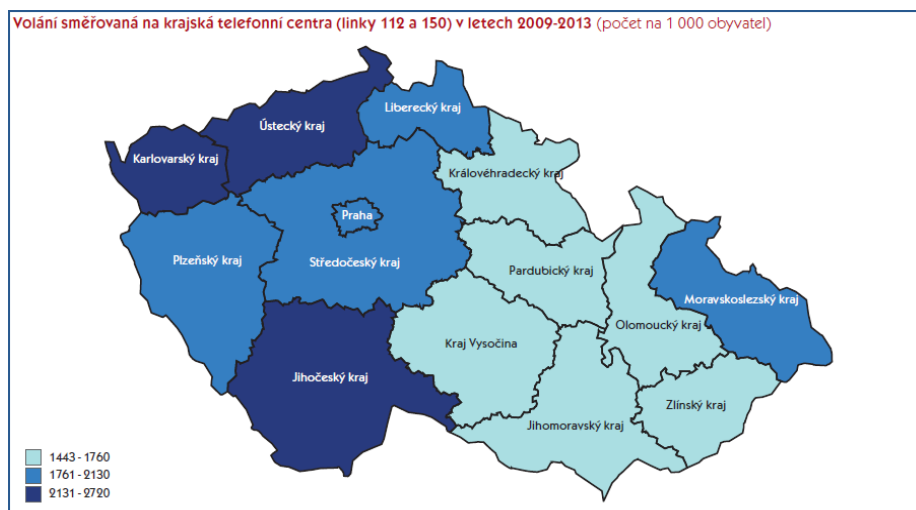


**Obrázek č. 6** - Volání směřované na krajská telefonní centra (linky 112, 150)  
(Statistická ročenka, 2012)

V roce 2012 statistické ročenky Hasičského záchranného sboru sčítaly počty hovorů z let 2008 – 2012. V tomto období bylo nejvíce odbavených hovorů v Ústeckém a Karlovarské kraji. Statistiky jsou postaveny na počtu 1000 obyvatel v jednotlivých krajích

Přesto víme, že 2012 odbavila telefonní centra tísňového volání HZS ČR celkem 4 094 452 hovory.

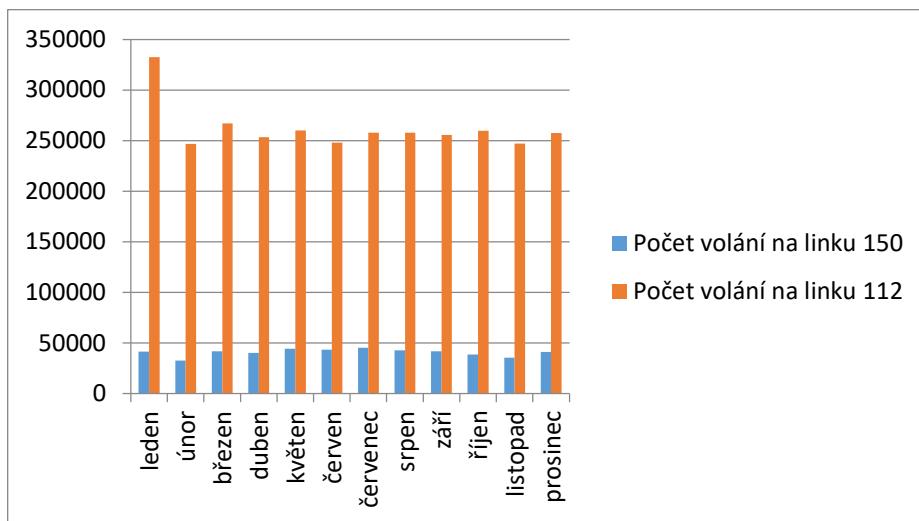
Obrázek č. 7 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



**Obrázek č. 7 -** Volání směřované na krajská telefonní centra (linky 112, 150)  
(Statistická ročenka, 2013)

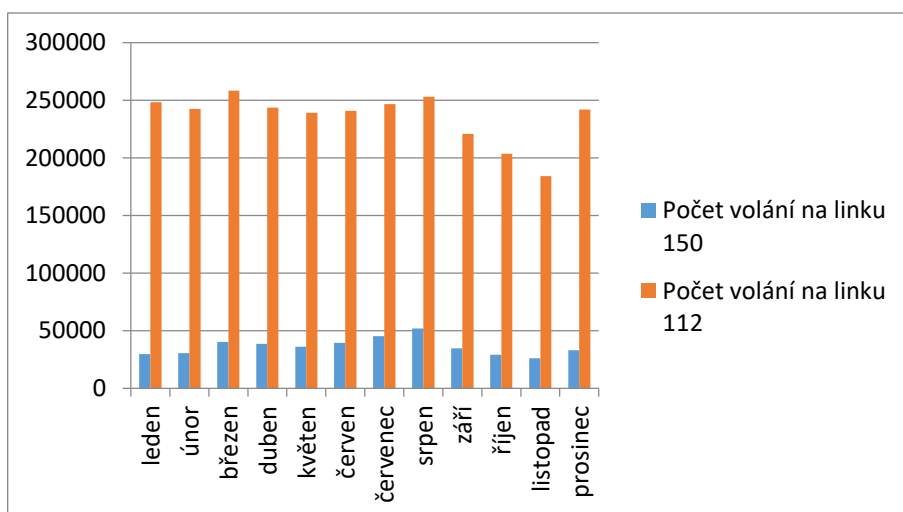
Ze statistik z let 2013 vyplývá, že nejvíce vytěžených hovorů bylo v Ústeckém, Karlovarském a Jihočeském kraji. Tyto statistiky jsou směřovány od roku 2009 – 2013. Nejméně volání směřované na linky 150 a 112 bylo v šesti krajích (Královéhradeckém, Pardubickém, na Vysočině, Jihomoravském, Zlínském, Olomouckém)

Graf č. 10 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



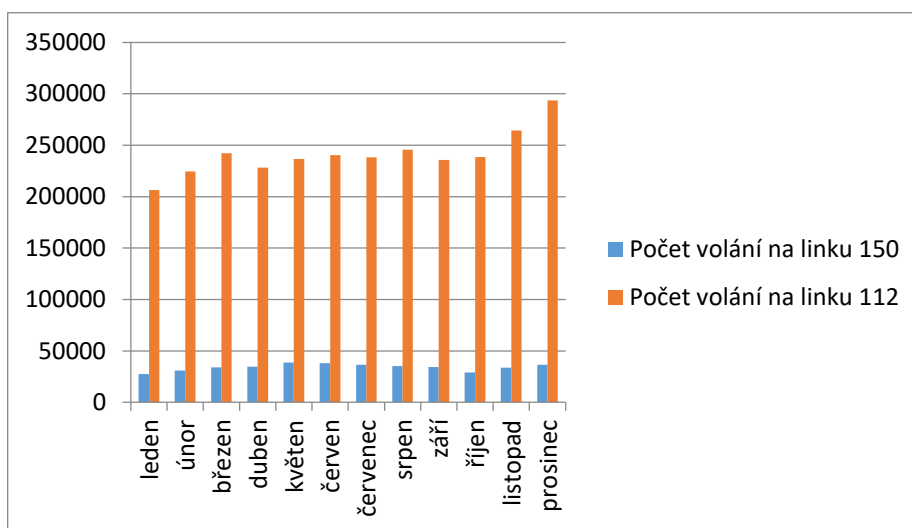
V lednu 2014 bylo na linku tísňového volání 112 přijato 332 575 hovorů, nejméně hned následující měsíc v únoru, 246 805 hovorů. Na linku 150 bylo nejvíce evidovaných hovorů v červenci, 45 448 hovorů. Nejméně v únoru, 32 547 hovorů

Graf č. 11 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



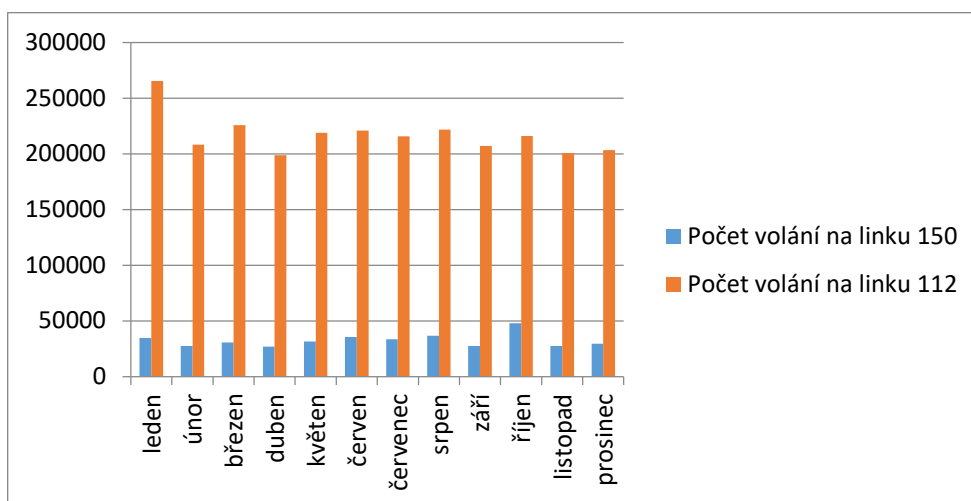
Nejvíce hovorů evidovaných za rok 2015 bylo na linku 150 v srpnu, 51 710. Na druhé straně, nejméně bylo evidováno v listopadu, 26 015. Co se týká linky 112, zde byl nejsilnějším měsícem březen, 258 141. Nejslabším, co se počtu hovorů týká, byl listopad, 184 145 hovor.

Graf č. 12 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



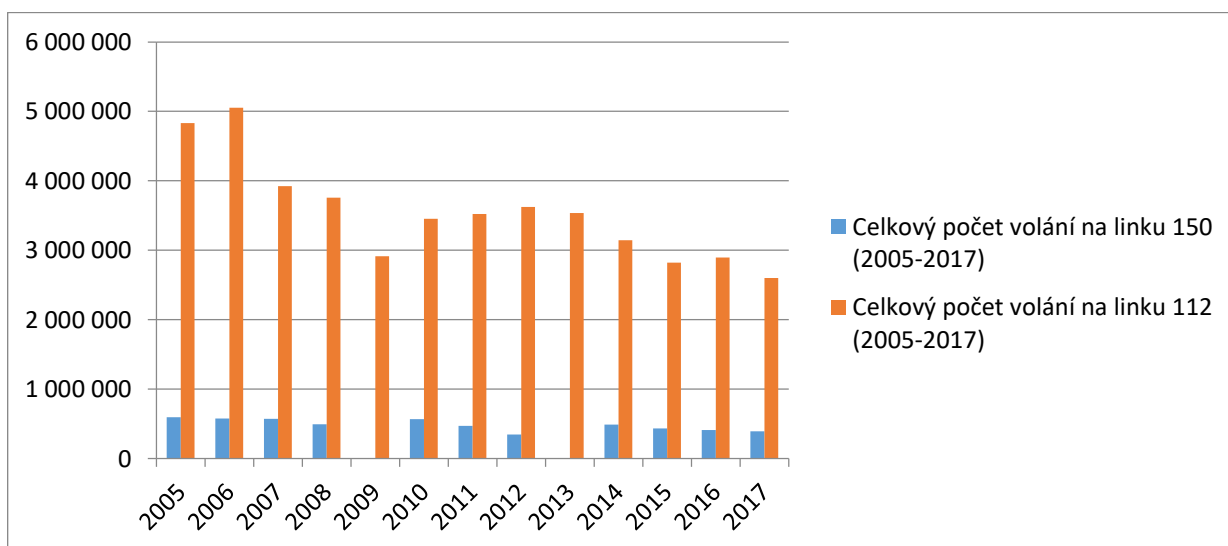
V roce 2016 odbavila telefonní centra tísňového volání HZSČR celkem 3 301 926 hovorů – 2 893 333 na lince 112. Z toho bylo nejvíce vytěžených hovorů v prosinci, 293 424 hovorů, za to nejméně hovorů proběhlo v lednu, 206 530. Co se týká linky 150, tak celkem odbavila 408 593 hovorů. Nejvíce v květnu, 38 554. Nejméně v lednu, 27 422 hovorů

Graf č. 13 – počet volání na linku 150 v TCTV 112 a počet volání na linku 112 v TCTV 112



V roce 2017 odbavila telefonní centra tísňového volání HZS ČR celkem 2 991 669 hovorů – 2 601 939 na lince 112 a 389 730 hovorů na lince 150. Z těchto statistik je jasně dané, že nejvíce odbavených hovorů na lince 112 bylo v lednu, 265 358 hovorů. Nejméně v dubnu, 198 782 hovorů.

Graf č. 14 – celkový počet volání na telefonní linku 112 a celkový počet volání na linku 150



Celkový statistický přehled počtu volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112 a na národní číslo tísňového volání 150 byl sesumírován do jednoho grafu. Všechny počty hovorů v jednotlivých letech od roku 2005 do roku 2017. Podle této statistiky lze potvrdit, že telefonní číslo tísňového volání využívané je. Avšak meziroční srovnání poukazuje na pokles počtu vytěžených hovorů na lince 112. Nejvíce směřovaných hovorů na linku 112 bylo v roce 2006. V tomto roce bylo odbaveno 5 052 836 hovorů, důvodem byly povodně v březnu a výskyt Ptáčí chřipky, které výrazně ovlivnily hodnoty. Co se týká nejnižších hodnot v příjmu a odbavení hovorů bylo to v roce 2017, kdy bylo vytěženo 2 601 939 hovorů.



## 6 DISKUZE

První otázka byla zaměřena na určení pohlaví respondentů, přičemž bylo zjištěno, že odpovídalo více žen než mužů. V druhé otázce byl řešen věk, kdy nejvíce respondentů bylo ve věku do dvaceti let. Z toho můžeme usoudit, že tato věková kategorie je nejvíce informovaná. Následující otázky už byly specificky zaměřené na telefonní číslo tísňového volání 112 a zažité linky tísňového volání 150, 155, 158. Podle mého dotazníkového šetření vyšlo najevo, že pokud volající ví, která ze záchranných složek je schopna danou mimořádnou událost vyřešit nejlépe, volí národní čísla tísňového volání. Jediný případ, kdy se většina respondentů rozhodla zvolit linku 112, bylo v případě, že by se stali svědky hromadné dopravní nehody s větším počtem zraněných osob. Bc. Miroslava Litavská ve své diplomové práci tvrdí, že pro obyvatelstvo je výhodnější zvolení linky 112 než kombinace národních čísel tísňového volání (Litavská, 2009) I podle výzkumu veřejného mínění, který zpracoval Eurobarometer pro Evropskou unii, by většina dotazovaných zvolila linku tísňového volání 112, než národní čísla tísňového volání. Zde byl zaznamenán pokles o 4%, z původních 54%. Pokles způsobilo zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 jako jediného v některých státech Evropské unie – např. Švédsku, Nizozemsku, anebo Dánsku je linka 112 jedinou linkou pro příjem tísňového volání (European Commission, 2013). Tato část výzkumu tím byla ovlivněna. Mé dotazníkové šetření a neshodné závěry se dají vysvětlit mnoha způsoby. Podle mého názoru je to ovlivněno věkem respondentů. Velkou část tvořili respondenti do věku 20 let, a tudíž se dá uvažovat o to, že ve škole jsou více zmiňované linky 150, 155, 158 než linka 112. Přesto lze konstatovat fakt, že lidé umí správně přiřadit telefonní číslo k příslušným složkám integrovaného záchranného systému. Otázkou zůstává, jestli by občané zvládli přiřadit čísla tísňového volání i ve vypjatých stresových situacích. Další otázka byla zaměřena na předání důležitých informací operátorovi. A zda respondenti vědí, které důležité informace oznámit. Z tohoto šetření se dá posoudit, že čeští občané umí vybrat důležité

informace a předat je – otázka byla otevřená. Odpovědi se většinou shodovaly a byly správně zodpovězeny. 4% respondentů, v tomto případě tedy 6 lidí, si vzpomnělo na aplikaci „Záchranka“, kterou by taktéž zvolili. V následující otázce byli respondenti vyzváni k označení odpovědi na otázku: „Znáte telefonní číslo 112?“. 145 respondentů uvedlo odpověď ano, 5 z dotazovaných zvolilo ne. Dle Evropského výzkumu Eurobarometer se výsledky shodují. Čeští občané patří mezi nejinformovanější občany Evropské unie, celých 58% zná jednotné evropské číslo tísňového volání 112. Z tohoto výzkumu také vyplývá, že ač je linka tísňového volání dostupná ve všech členských státech Evropské unie, informovanost není dostačující. Přesto, České republice bylo uděleno evropské ocenění „112 Award“ za špičkové systémové a technologické řešení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 (Kopáček, 2009). Další otázka byla související s předchozí a jednalo se o popis, co linka 112 znamená. Z těchto dat vyplynulo, že občané České republiky umí popsat linku tísňového volání 112 a vědí, co si pod ní představit. Jelikož bylo nejvíce respondentů ve věku do 20 let, dá se usuzovat, že zde hrají velkou roli média, z kterých dostačujících informace o lince 112 získávají. Již zmíněný výzkum veřejného mínění pro Evropskou komisi zjistil, že nejpřínosnějším zdrojem informací o lince 112 jsou sdělovací prostředky, 81% to tak uvedlo, pouze pro 9% je to telekomunikační společnost. Také byli respondenti dotazováni na využití telefonní linky 112, zda se dostali do situace, kdy linku 112, museli využít. Z mého výzkumu vyšlo jasně najevo, že 91%, tedy 137 respondentů ještě nikdy nevyužilo linku tísňového volání. Z tohoto výsledku vyplynulo, že téměř žádný respondent doposud nevyužil linku tísňového volání, což je zarážející, při pohledu na statistické ročenky Hasičského záchranného sboru České republiky, které poukazují na velmi vysoké celkové počty hovorů (viz graf č. 14) v jednotlivých letech, od doby realizace, doposud. Podle mého názoru je to ovlivněno především věkem respondentů v mém výzkumu. Další otázka směřovala k využití tísňové linky 112 v zahraničí. V tomto případě, byla jednoznačně zvolena odpověď – ne.

147 dotázaných respondentů nikdy nevyužilo linku tísňového volání v zahraničí. Předposlední otázka směřovala na znalost respondentů, a zda vědí, pod jakou složku integrovaného záchranného systému, tísňová linka 112 spadá. Z těchto odpovědí bylo zřejmé, že v této oblasti je počet informací nedostačující. 80 dotázaných respondentů, tedy 53% neví, která složka Integrovaného záchranného systému spravuje linku tísňového volání 112. Větší část dotázaných označila špatnou odpověď, přesto 53 respondentů uvedlo Hasičský záchranný sbor České republiky. Z výzkumu Bc. Litavské bylo potvrzeno, že v této oblasti jsou čeští občané nezainteresovaní do problematiky. V tomto případě jsme s Bc. Litavskou v závěrech shodly. V jejím výzkumu, respondenti označovali odpověď Český telekomunikační úřad, který má svou důležitou roli v oblasti elektronických komunikací. Poslední otázka mého dotazníkového šetření zjišťovala, jestli občané České republiky vědí, v jaký den slaví linka tísňového volání 112 svůj tzv. „Evropský den linky 112“. Tato otázka byla položena v souvislosti s oficiálním zařazením „Evropského dne linky 112“, který připadá na 11. února. Většina respondentů přiřadila správnou odpověď. Výsledkem bylo, že respondenti mají povědomí o „Evropském dni linky 112“. Tato otázka byla položena v souvislosti s načtenou literaturou. V roce 2009 podepsal bývalý generální ředitel Hasičského záchranného sboru České republiky genmjr. Ing. Miroslav Štěpán společnou deklaraci Evropské komise, Evropského parlamentu a Rady EU, která byla oficiálně zařazena mezi významná data Evropské unie. Hlavním důvodem podepsání deklarace bylo zvýšení povědomí o lince tísňového volání 112. Proto se každý rok, 11. února pořádají akce na zvýšení informovanosti. Z výsledků je možné definovat, že vznik „Evropského dne linky 112“ měl pozitivní vliv v oblasti informovanosti.

Při porovnání výsledků z dotazníkového šetření, z údajů ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky a z celoevropského šetření Eurobarometer, vyplývá:

Odstavec č. 1) Občané České republiky mají základní informace o telefonních číslech tísňového volání a ví, které složce integrovaného záchranného systému patří. Tato tvrzení bylo potvrzeno. Přesto není shodná s výsledkem z jiných studií. Na základě vyhodnocení dotazníku pro tuto bakalářskou práci, bylo zjištěno, že obyvatelstvo České republiky volí spíše národní čísla tísňového volání 150, 155, 158. V jediném případě volí linku tísňového volání 112, a to v případě, že se stanou svědky dopravní nehody s větším počtem zraněných.

Odstavec č. 2) Čeští občané znají telefonní číslo 112 a přijali ho za své. Toto tvrzení byla potvrzena z částí. Ano, informovanost a znalost o jednotném evropském čísle tísňového volání 112 je, ale ve výzkumu této bakalářské práce by ho spíše nevolili.

Odstavec č. 3) Dostatečná informovanost obyvatelstva v oblasti státní správy. Z výsledku lze usoudit, že v této oblasti máme nedostatek informací. Ač je Hasičský záchranný sbor České republiky v popředí, tak v tomto případě spousta respondentů nevěděla, kdo linku tísňového volání 112 spravuje. Tato otázka byla vyvrácena. Zároveň nebyla potvrzena ani s jinými studii.

Odstavec č. 4) Zvýšení povědomí obyvatelstva o čísle tísňového volání v České republice. Podle šetření můžeme říct, že obyvatelstvo má základní informace o lince tísňového volání. I podle šetření pro Evropskou unii vyšlo najevo, že čeští občané jsou nejinformovanějšími občany Evropské unie. Tento fakt byl potvrzen, přesto meziroční srovnání poukazuje na pokles hovorů směřovaných na linku 112.

Každopádně, více letáku, anebo krátkých televizních spotů by podle mého názoru zaručilo zvýšení procentuálního vědění o této problematice. Na začátku vzniku linky 112 byla vytvořena akce, kdy v městské hromadné dopravě v Praze byly vyvěšené letáky s mottem „Včasné zavolání může zachránit životy“. To přispělo ke zvýšení povědomí. Zároveň v televizi a rozhlasu byly pořady, které měly 112 v názvu a tudíž, i to přispělo k dostání se do povědomí českých občanů. Např. TV

Nova vysílala pořad „112 v ohrožení života. Od té doby se propagace nepohnula žádným směrem a do budoucna se nechystá žádná významná propagační akce.

## 7 ZÁVĚR

Ucelený pohled na problematiku spjatou s tísňovou linkou 112 a její úlohou v integrovaném záchranném systému je popsána v teoretické části bakalářské práce.

Praktická část byla cíleně zaměřena na občany České republiky a jejich povědomí o lince tísňového volání 112. Formou anonymního dotazníku, byly vyhodnoceny data týkající se této problematiky. Zároveň byly zpracovány data o počtech hovorů na linku 112, které byly vzaty ze statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky a následně graficky znázorněny. Výběr dat byl specificky orientován od roku 2005, kdy byla dokončena realizace výstavby a zároveň byl spuštěn provoz telefonních center tísňového volání 112, do roku 2017. Ke zpracování dat byl i použit celoevropský výzkum pro Evropskou unii, který zpracoval Eurobarometer.

Snahou bylo získat informace o tom, jak moc čeští občané vědí o lince 112. Výzkum byl prováděn prostřednictvím anonymního dotazníku, který obsahoval 14 otázek a odpovědělo na něj celkem 150 respondentů, kteří byli náhodně vybráni. Podle zpracovaných dat jsou čeští občané informováni dostatečně, jedni z nejvíce informovaných občanů ze všech členských států Evropské unie.

Tato počáteční propagace musí být pochválena, díky takto kvalitní propagaci je v současné době linka dobře známá a občané jí plně využívají. Stále tu je ale prvek marketingu, který je potřeba propracovávat více a více a nesmí se podcenit, neboť populace se rodí a zároveň stárne. Novým generacím se tato linka musí vštěpovat do povědomí, již od dětství. Je tedy nutné pracovat hlavně s dětmi. Pro mateřské školy vytvořit propagační materiály jako např. pexeso, omalovánky. Propagace linky 112 formou různých soutěží pro základní školy, např. vytvoření kalendářů, které by mohly být distribuovány na konci školních roků v rámci branných dnů aj.

Dobré by bylo zavést propagaci i do ordinací praktických lékařů, kde by se propagační letáky dostaly do rukou seniorů, kteří jsou taktéž cílovou skupinou. Tam by mohly být uvedena všechna čísla, ale zvlášť uvedena linka 112 a základní informace.

Tato doporučení by mohla vést k tomu, že linka tísňového volání 112 bude stále v povědomí a nadále se bude zviditelňovat.

## 8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ČR – Česká republika

ČTÚ – Český telekomunikační úřad

EU – Evropská unie

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

IZS – Integrovaný záchranný systém

KOPIS – Krajské operační a informační středisko

OPIS – Operační a informační středisko

PČR – Policie České republiky

TCTV – Telefonní centrum tísňového volání

ZZS – Zdravotnická záchranná služba



## 9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ADAMEC, Vilém, David ŘEHÁK a Lenka ČERNÁ. *Základy organizace a řízení bezpečnosti v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2012. ISBN 978-80-7385-123-1.

LEPEŠKA, Jaroslav. *VÍŠ ODKUD VOLÁŠ O POMOC NA TÍSŇOVOU LINKU 112?*. Kloknerova 26, Praha 414: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2008. ISBN 978-80-86640-98-3.

MARTÍNEK, Bohumír a Jan TVRDEK. *Základy integrovaného záchranného systému*. Praha: Policejní akademie České republiky, 2010. ISBN 978-80-7251-338-3.

OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. ISBN 80-86634-69-8.

ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC, Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: Management záchranných prací*. 2. vydání. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 978-80-7385-007-4.

ŠTĚTINA, Jiří. *Zdravotníci a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4578-7.

*Úplné znění*. 1105. Horní, Ostrava - Hrabůvka: Sagit, 2015. ISBN 978-80-7488-135-0.

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

Zbyněk Skopán - NextiraOne Czech a Vladimír Velechovský ČESKÝ TELECOM. *Systémová integrace v projektu TCTV 112. Systémová integrace*. 2016, 13(1). ISSN 1210-9479.

URBÁNEK, Jan, Luděk PRUDIL. Analýza způsobu řešení hovorů na linky tísňového volání HZS ČR. 112: *Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Kloknerova 26, pošt. příhr. 69, 148 01 Praha 414: MV - Generální ředitelství HZS ČR, 2015, **XIV**(3), 3. ISSN 1213-7057.

112: *Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Kloknerova 26, pošt. příhr. 69, 148 01 Praha 414: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2015, **XIV**.(3). ISSN 1213-7057.

112: *Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Kloknerova 26, pošt. příhr. 69, 148 01 Praha 414: MV - Generální ředitelství HZS ČR, 2018, **XVII**(3). ISSN 1213-7057

Vonásek, Vladimír, Pavel Lukeš a kolektiv. Tísňové volání. 112: *Odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva: Statistická ročenka 2007 Česká republika, Hasičský záchranný sbor České republiky*. 3. - jako přílohu časopisu 112 číslo 3/2008. Praha: MV - Generální ředitelství HZS ČR, 2008, s. 1. ISSN 1213-7057.

LITAVSKÁ, Bc . Miroslava. *Tísňová linka 112 a její úloha v integrovaném záchranném systému*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA. Vedoucí práce Mjr. Bc. Martin Novotný.

ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů*. In: . Praha, 2005. Dostupné také z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>

*Zákon č. 239/2000 Sb.: Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*. In: . Praha: MV - GR HZS ČR, 2000, ročník 2000. Dostupné také z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

Zákon č. 240/2000 Sb.: Zákon o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: . Praha: MV - GR HZS ČR, 2000, ročník 2000. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

Zákon č. 273/2008 Sb.: Zákon o Policii České republiky. In: Sbírka zákonů České republiky. 2008, částka 91.

Rozhodnutí Rady 91/396/EHS ze dne 29. července 1991, Úř. věst. L 217, 6. 8. 1991, s. 31. (29. červenec 1991).

EU. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/20/ES ze dne 7. března 2002 o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice). In: <https://esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=32002L0020>. Brusel, Belgie: Evropský parlament; Rada Evropské unie, 2002, ročník 2002, 2002/20/ES. Dostupné také z: <https://esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=32002L0020>

112: Jednotný systém odbavování tísňových hovorů. <http://www.o2its.cz/> [online]. Praha: O2 IT Services [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://www.o2its.cz/reference/112-jednotny-system-odbavovani-tisnovych-hovoru/>

Česká linka 112 obdrží evropské ocenění. In: *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, c2018, leden, 2009 [cit. 2018-05-06]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/ceska-linka-112-obdrzi-evropske-oceneni.aspx>

Digital Single Market: 112 - European emergency phone numbe. *European Commission: Policy* [online]. Brussel, Belgium: European Commission, 2013, 20. dubna 2018 [cit. 2018-05-14]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/112>

FRANCLOVÁ, Michaela. *Evropský den tísňové linky* [online]. MV - Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2018, 112 9. 2. 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/web-informacni-servis-zpravodajstvi-2018-unor-evropsky-den-tisnove-linky-112.aspx>

KOPÁČEK, Petr. Celoevropský výzkum veřejného mínění: ČR je v tísňové lince 112 vzorem pro celou Evropu. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: MV - Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, duben, 2009 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/celoevropsky-vyzkum-verejneho-mineni-cr-je-v-tisnove-lince-112-vzorem-pro-celou-evropu.aspx>

KOPÁČEK, Petr. První call centrum linky 112 v České republice má 5 let. <https://www.pozary.cz/> [online]. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství HZS ČR, 2009, 21. 04. 2009 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <https://www.pozary.cz/clanek/17196-prvni-call-centrum-linky-112-v-ceske-republice-ma-5-let/>

Krizové řízení a CNP: Legislativa. *Hasičský záchranný sbor České republiky: Ústecký kraj* [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, c2018 [cit. 2018-05-08]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-usteckeho-kraje-menu-krizove-rizeni-a-cnp-legislativa.aspx>

*První call centrum linky 112 v České republice má 5 let* [online]. 21. 04. 2009 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <https://www.pozary.cz/clanek/17196-prvni-call-centrum-linky-112-v-ceske-republice-ma-5-let/>

Statistické ročenky Hasičského záchranného sboru České republiky: Požární ochrana, Integrovaný záchranný systém, Hasičský záchranný sbor ČR. [*Hasičský záchranný sbor České republiky*] [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, c2018 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z:

<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>

ŠUJAN, Kristián. Lidé zneužívají a zdržují tísňové linky. Venku prší, volají někteří. *Https://www.denik.cz/* [online]. Praha: VLTAVA LABE MEDIA, c2005-2018, 21. 5. 2017 [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: [https://www.denik.cz/z\\_domova/venku-prsi-i-toto-volaji-lide-na-tisnove-linky-a-zdrzuji-20170517.html](https://www.denik.cz/z_domova/venku-prsi-i-toto-volaji-lide-na-tisnove-linky-a-zdrzuji-20170517.html)

Tísňová volání. *Hasičský záchranný sbor České republiky: Záchranný útvar* [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2017 [cit. 2018-01-29]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranný-system-tisnove-volani--tisnova-volani.aspx>

Tísňové volání. *Www.krizport.cz* [online]. Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje: Hasičský záchranný sbor České republiky, 2016, 2016 [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://krizport.firebrno.cz/navody/tisnove-volani>

URBÁNEK, Jan. Tísňové volání v České republice. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. MV - Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>

## 10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Umístění center tísňového volání a platformem.....	16
Obrázek 2 - Statistika příjmu hovorů tísňového volání.....	22
Obrázek 3 - Volání směřované na krajská telefonní centra.....	48
Obrázek 4 - Volání směřované na krajská telefonní centra.....	49
Obrázek 5 - Volání směřované na krajská telefonní centra.....	50
Obrázek 6 - Volání směřované na krajská telefonní centra.....	51
Obrázek 7 - Volání směřované na krajská telefonní centra.....	52

## 11 SEZNAMU POUŽITÝCH TABULEK

## 12 SEZNAM PŘÍLOH

### Příloha 1 – Dotazník

Dotazník na téma „Povědomí o 112“ byl koncipován tak, aby bylo zjištěno, jestli obyvatelé České republiky vědí o problematice základní informace a znají základní fakta. Především se jednalo o povědomí linky tísňového volání 112, která není tak zažitá, jako již zažité linky tísňového volání 150, 155, 158.

„Dobrý den, mé jméno je Aneta Donátová a jsem studentkou bakalářského oboru na vysoké škole – České vysoké učení technice. Dovoluji si Vás požádat o pár minut Vašeho času k vyplnění krátkého dotazníku.

Získané informace budou součástí jen této bakalářské práce.

Děkuji Vám mockrát za spolupráci.“

#### **1. JSI...**

- a) žena
- b) muž

#### **2. VĚK**

- a) do 20 let
- b) od 21 – 40 let
- c) od 41 – 60 let
- d) nad 60 let

#### **3. JAKÉ TELEFONNÍ ČÍSLO BUDETE VOLAT V PŘÍPADĚ ZDRAVOTNÍCH KOMPLIKACÍ?**

- a) 150
- b) 155



c) 158

d) 112

**4. JAKÉ TELEFONNÍ ČÍSLO BUDETE VOLAT V PŘÍPADĚ POŽÁRU?**

a) 150

b) 155

c) 158

d) 112

**5. JAKÉ TELEFONNÍ ČÍSLO BUDETE VOLAT V PŘÍPADĚ DOPRAVNÍ NEHODY?**

a) 150

b) 155

c) 158

d) 112

**6. JAKÉ TELEFONNÍ ČÍSLO BUDETE VOLAT V PŘÍPADĚ, ŽE BUDETE SVĚDKEM HRMADNÉ DOPRAVNÍ NEHODY S VĚTŠÍM POČTEM ZRANĚNNÝCH OSOB?**

a) 150

b) 155

c) 158

d) 112

**7. JAKÉ TELEFONNÍ ČÍSLO BUDETE VOLAT V PŘÍPADĚ, ŽE SE STANETE OBĚTÍ ŽIVELNÍ POHROMY (POVODNĚ, POŽÁRY, ZEMĚTŘESEŇÍ AJ.)?**

a) 150

b) 155

c) 158

d) 112

**8. CO OZNÁMÍTE, PŘI TÍSNOVÉM VOLÁNÍ, ZA PODSTATNÉ INFORMACE?**

**9. ZNÁTE TELEFONNÍ ČÍSLO 112?**

a) ano

b) ne

**10. POKUD ZNÁTE TELEFONNÍ ČÍSLO 112, POPIŠTE, CO ZNAMENÁ...**

**11. VYUŽIL (A) JSTE NĚKDY K ŘEŠENÍ KRIZOVÉ SITUACE TÍSNOVOU LINKU 112?**

a) ano

b) ne

**12. VYUŽIL (A) JSTE NĚKDY K ŘEŠENÍ KRIZOVÉ SITUACE TÍSNOVOU LINKU 112 V ZAHRANIČÍ?**

a) ano

b) ne

**13. VÍTE, KDO SPRAVUJE (POD JAKOU SLOŽKU INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU PATŘÍ) LINKU 112?**

**14. VÍTE, V JAKÝ DEN SLAVÍ 112 SVŮJ TZV „EVROPSKÝ DEN LINKY 112“?**

a) 1. 12

b) 11. 2

c) 2. 11

d) 21. 1